



# Carta de Serveis

## Servei de Suport a la Autonomia a la Pròpia Llar

	ELABORAT
Signat :	Catherine Cope
Data :	Juny 2024
POSICIÓ	Directora Tècnica SSPLL



## **INDEX**

**Introducció**

**Organització del servei.**

**Identificació dels responsables de la gestió.**

**Relació dels serveis que es presten.**

**Estàndards mínims de qualitat del servei.**

**Condicions d'accés al servei.**

**Mesures de reparació o correcció.**

**Drets i deures dels usuaris.**

**Regim econòmic.**

**Canals per la presentació de queixes i suggeriments.**

**Vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.**



## 1. Introducció

Aquesta Carta de serveis és el compromís del Taller Jeroni de Moragas SCCL, amb la qualitat de la prestació del Servei de Suport a la autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Amb aquesta carta queda recollit el compromís per desenvolupar les nostres funcions amb un servei de qualitat, i amb una dinàmica de millora continua, amb un treball en equip i en xarxa, amb l'objectiu d'obtenir una excel·lència en l'atenció a les persones.

## 2. Organització del servei.

El Taller Jeroni de Moragas amb CIF **F08640997**. està inscrit en el registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials de la GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA amb el nº **E00789**.

El Taller Jeroni de Moragas, SCCL és una entitat social sense ànim de lucre, que fou constituïda a l'any 1973 amb l'objectiu de promoure la inserció social i laboral de persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorn mental. El Servei de Suport a la Pròpia Llar es presta des de l'any 2.000.

**La nostra Visió** Volem ser un espai de confiança per a les persones amb discapacitat intel·lectual, problemàtica social derivada de la salut mental i/o trastorn de l'espectre autista, on trobin els serveis i suports per a que una vida plena i feliç sigui possible.

**La nostra Missió** Crear un vincle proper i autèntic amb la persona generant el coneixement mutu i confiança necessaris per oferir un acompanyament integrador i vital a nivell de treball, social, lleure, habitatge i suport jurídic sabent que cada persona és única i que cada moment de la vida és diferent.

**El nostre Propòsit** Que les persones amb discapacitat intel·lectual, problemàtica social derivada de la salut mental i/o trastorn de l'espectre autista trobin el seu lloc al món gaudint dels seus drets i desitjos

## Els nostres valors



**PROXIMITAT** Tracte personal i proper generador de confiança i coneixement mutu com a base del procés d'acompanyament.

**RESPECTE** Consideració cap a la persona i la seva dignitat acceptant la diversitat, els límits que les diferències impliquen i potenciant totes les seves capacitats.

**IMPLICACIÓ** Des del compromís i respecte que suposa treballar amb persones i acompanyar-les.

**EQUITAT** A cada persona el suport que precisa, respectant la seva especificitat de per donar-li l'atenció adequada en cada moment i situació.

**PROFESSIONALITAT** Formació i expertesa des de la capacitat per compartir coneixement i fer autocrítica per la millora i actualització constant.

**ENCORATGEMENT** Voluntat incansable per a que la persona amb discapacitat pugui aspirar al nivell de qualitat de vida més alt possible en el seu benestar, desenvolupament i autodeterminació.

Tots els serveis funcionen de manera coordinada, conjunta i sota els mateixos valors i principis. L'equip de direcció i gerència es reuneix quinzenalment i els diferents equips un mínim d'un cop al mes.

El **Servei de suport a la Pròpia Llar** té com a missió promoure la vida independent mitjançant el suport en l'habitatge i en la comunitat. Els valors del servei són:

- El Foment de l'autonomia i la inclusió
- La participació comunitària.
- El treball en xarxa i la cooperació.

L'equip tècnic del Servei es reuneix de manera setmanal.

### 3. Identificació dels responsables de la gestió.

- Responsable de l'entitat: Catherine Jane Cope. Presidenta.  
[presidenciatjm@jmoragas.org](mailto:presidenciatjm@jmoragas.org)

- Responsable del Servei. Catherine Jane Cope. Directora Tècnica.  
[capsecciollars@jmoragas.org](mailto:capsecciollars@jmoragas.org)

- Adreça: Avda Villadelprat 79, CP 08197 Sant Cugat del Vallés
- Telèfon: 936745048
- Pàgina web : [www.jmoragas.org](http://www.jmoragas.org)

### 4. Relació dels serveis que es presten.

L'entitat ofereix els següents serveis acreditats:

- **Servei de Teràpia Ocupacional** S00966. Servei d'atenció diürna d'ocupació terapèutica.
- **Servei Ocupacional d'Inserció** S03545. Servei d'atenció diürna que té per objectiu promoure l'aprenentatge d'habilitats laborals.
- **Llar Residència Can Cabassa** S06340 i **Llar Residència Vinyet** S01054. Les llars residències presten atenció els 365 dies de l'any i fomenten la inclusió social i participació comunitària mitjançant l'habitatge.
- **Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar.**



També compta amb els següents serveis i programes.

- **Centre Especial de Treball.** Proporciona ocupació laboral i suport a persones amb diversitat funcional.
- **Servei de lleure.** Ofereix activitats i vacances a persones amb diversitat funcional.
- **Serveis privats SESAM.** Proporciona diferents serveis privats, principalment psicoteràpia.

**Horari de funcionament del servei :** de dilluns a divendres de de 9 a 21:30h, també es realitzen activitats de manera puntual els caps de setmana. Servei de guàrdia per l'atenció de les urgències.

## 5. Estàndards de qualitat.

Tots els serveis del Taller Jeroni de Moragas es regeixen per una exhaustiva política de qualitat que es revisa de manera anual. L'objecte d'aquest manual és definir la Política, els objectius i el compromís que, en matèria de Qualitat s'ha implantat i garantir que és entesa, aplicada i mantinguda a tota la empresa. Tanmateix, és objecte d'aquest manual, assignar les responsabilitats específiques per al desenvolupament i implantació de cadascun dels elements del sistema de gestió, així com les dependències funcionals i jeràrquiques dins l'empresa. Aquest Manual defineix totes les activitats realitzades i es relacionen tots els procediments documentats per tal d'assegurar que dites activitats es duen a terme de manera controlada.

L'objectiu del servei de Suport a la Pròpia Llar és contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia. A aquests efectes, es dona suport a la persona en les activitats d'autocura (bàsicament vestir, higiene i alimentació), domèstiques i comunitàries que requereixi, ajudant-la i donant-li suport per planificar i gestionar la seva llar, els seus assumptes administratius i financers, la seva salut i la utilització dels recursos de la comunitat, entre d'altres.

El control de qualitat del servei es realitza amb els següents compromisos i indicadors:

### Compromisos.

- Compromís amb les persones usuàries del servei; volem que se sentin molt satisfetes amb el servei.
- Compromís amb les persones treballadores; aspirem a que se sentin molt satisfetes al seu lloc de treball.
- Compromís amb l'assoliment d'objectius individuals (PAI)

### Indicadors.

- Què el 80% de les persones usuàries valorin com a molt bé les preguntes de l'enquesta de satisfacció.
- Valoració mitjana de 8 sobre 10 en l'enquesta de clima laboral.
- Acompliment del 80% dels objectius plantejats. Mínim una revisió anual del PAI.

## 6. Condicions d'accés al servei.



Poden beneficiar-se del servei les persones amb intel·lectual, que vulguin viure soles o amb altres persones, i que necessitin suport personal per al desenvolupament d'una vida autònoma. Quan la persona amb discapacitat convisqui amb altres persones, no hi pot haver més de quatre persones beneficiàries d'aquesta prestació al seu domicili.

## Requisits d'accés.

Els requisits d'accés són aquells que queden recollits a l' ORDRE TSF/223/2018, de 20 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social.

**a)** Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% o ser beneficiàries d'una pensió de la Seguretat Social d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, o ser pensionista de classes passives que tinguin reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat, d'acord amb l'article 4.2 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

**b)** Tenir entre 18 i 65 anys. Excepcionalment, es pot modificar el criteri d'edat de la població destinatària en els casos en què les persones usuàries siguin més grans de 65 anys i, tot i complir la resta de requisits, es trobin en una situació excepcional i tècnicament valorada, justificada amb un informe del cap o la cap del Servei d'Atenció a les Persones competent o del cap o la cap del Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre, competent en la resolució de l'expedient.

**c)** Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causat per una mateixa patologia. En els casos de discapacitat intel·lectual no s'exigeix aquest requisit del 25% per a una única patologia.

**d)** Tenir valorada la situació de dependència, d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

**e)** Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.

**f)** Poden beneficiar-se d'aquest servei les persones que convisquin amb algun familiar en els supòsits següents: Convivència de la persona beneficiària amb un o tots dos progenitors sempre que tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I) Convivència de la persona beneficiària amb fills menors de 18 anys o majors d'edat amb un grau reconegut de dependència igual o superior al grau I. Convivència de la persona beneficiària amb cònjuge o persona assimilada amb un grau de dependència igual o superior al grau I.

**g)** Acreditar la idoneïtat del servei de suport personal d'acord amb les condicions següents: Persones amb discapacitat física i persones sordcegues que hagin estat valorades amb una puntuació mínima d'1 i màxima de 24 del barem de la dependència i amb un nivell de suport màxim de supervisió. No tenir reconeguda la situació de dependència amb un grau II o grau III.



Per valorar la idoneïtat també s'ha de tenir en compte la puntuació obtinguda en els barems específics que utilitzen els equips de valoració i orientació.

Per últim s'ha de complir amb les següents condicions:

- 1.** Disposar d'un pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat prestadora del servei, amb la participació de la persona i els suports que li siguin necessaris.
- 2.** No tenir reconegudes altres prestacions econòmiques en concepte de tercera persona o de naturalesa anàloga a les quals pugui tenir dret per qualsevol dels sistemes de protecció públics o privats complementaris de la Seguretat Social, així com les prestacions del Sistema Català de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència. Només és compatible amb els serveis de les tecnologies de suport i cura en el cas de persones que tenen reconegut un grau I de dependència. És també compatible amb els serveis de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI), amb els serveis de centre de teràpia ocupacional (STO) i amb els centres de dia dels serveis d'atenció comunitària.
- 3.** No ser beneficiària dels serveis residencials, els serveis de centre de dia i els serveis d'atenció personal i domiciliària dels ens locals i del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) en la seva modalitat de servei.
- 4.** Estar empadronada i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació del formulari de sol·licitud, excepte per a les persones que tinguin reconeguda la condició de persones catalanes retornades, d'acord amb la Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrants i dels seus descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996, a les quals no s'exigeix el període mínim de residència. La residència contínua es considera interrompuda si es produeixen absències superiors a 90 dies per any. Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, o no siguin ciutadans nacionals d'algun dels estats membres de la Unió Europea, han d'acreditar la residència legal mitjançant l'autorització de residència expedida per l'Administració general de l'Estat.

## **7. Mesures de reparació i correcció.**

L'entitat compta amb un protocol de **Millora Contínua**, que és d'obligat compliment per a tots els serveis. El protocol té per objectiu definir la metodologia per a la realització d'accions correctores/preventives per tal de corregir les causes de no conformitats i assegurar d'aquesta manera la millora continuada dels processos.

La gestió de les informacions recollides referides a les accions correctores i preventives es gestiona amb una base de dades.

L'inici d'una acció correctora/preventiva s'esdevé, generalment, com a conseqüència de desviacions en els requisits prèviament establerts:

- No conformitat detectada internament.
- Reclamació de client.
- Desviacions detectades durant les auditories internes.
- Seguiment dels indicadors.

En el moment en que s'iniciï una acció correctora o preventiva s'ha de registrar:

- Tipus de no conformitat
- Descripció de l'origen del problema



- Anàlisi i descripció de les causes que han produït la no conformitat.

Un cop oberta l'acció correctora/preventiva (base de des de qualitat) el responsable de l'àrea afectada ha de realitzar les següents actuacions:

- Establir les accions correctores/preventives a realitzar
- Determinar els responsable de realitzar les accions i el termini de realització
- Realitzar el seguiment dins el seu departament d'aquesta acció, registrant-ho en el propi document d'Acció Correctora / Acció preventiva.

Totes les accions descrites anteriorment s'han de registrar en el formulari d'acció correctora/preventiva de la base de dades de qualitat.

## **8.Drets i deures de les persones usuàries.**

Els drets i deures queden recollits a l' ORDRE TSF/223/2018, de 20 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social. També al **Reglament de Règim Intern** de l'entitat que se'ls entrega durant el procés d'acollida.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries del servei reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- a) Dret que es respecti la seva intimitat.
- b) Dret que es respecti la seva presa de decisions, autònoma o amb suports, i el seu lliure desenvolupament de la personalitat (d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de persones amb discapacitat).
- c) Dret a rebre voluntàriament el servei.
- d) Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin contestats.
- f) Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i contínua, segons indicacions del pla d'atenció personal.
- g) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- h) Dret a no ser discriminades en el tractament per raó del naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- i) Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- j) Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- k) Dret a mantenir la confidencialitat de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.
- l) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- m) Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.
- n) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudi dels drets establerts.





Les persones beneficiàries del servei i, si escau, els seus representats legals, estan obligades a facilitar la percepció del servei.

L'incompliment provat per part de les persones beneficiàries del servei i, si escau, de les persones que les representen legalment, de les obligacions esmentades pot comportar la suspensió de la prestació o el seu cessament.

## 9. Règim Econòmic.

El servei de Suport a l'autonomia a la Pròpia Llar està finançat per la Secretaria d'Inclusió Social i Promoció de l'Autonomia Personal -SISPAP-Del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

## 10. Canals de comunicació de queixes i suggeriments.

Les queixes i suggeriments es poden comunicar de diferents maneres:

- Demanant visita amb la direcció.
- Per telèfon a la direcció. 936745048 EXT:204
- Per correu electrònic: [capsecciollars@jmoragas.org](mailto:capsecciollars@jmoragas.org)
- Depositant una queixa escrita a la bústia de la recepció.

Per últim, en compliment amb la Llei 2/2023 del 20 de febrer 2023, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció l'entitat té habilitat el canal de denúncies: <https://jmoragas.org/transparencia/>

## 11. Vies de comunicació.

La pàgina web recull la informació general de l'entitat i dels serveis, també proporciona tots els mitjans de contacte: <https://jmoragas.org/>