

CARTA DE SERVEIS



**SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA
PER A PERSONES AMB
disCAPACITAT INTEL·LECTUAL**

ilersis
FUNDACIÓ PRIVADA

ÍNDEX

1. CARTA DE SERVEIS	2
1.1. Qui som?	2
1.2. Organització del servei, model de funcionament i principis bàsics	6
1.3. La identificació dels responsables de la gestió. Òrgans de Govern	10
1.4. Relació dels serveis que es presenten	11
1.5. Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació. Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims.	13
1.6. Les condicions d'accés al servei.	16
1.7. Els drets i deures dels usuaris.	17
1.8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.	18
1.9. La manera de presentar queixes i suggeriments.	19
1.9.1. àmbits de comunicació:	19
1.9.2. canals de difusió de la comunicació:	20
1.9.3. metodologia de la comunicació:	21
1.9.4. queixes, incidències i suggeriments:	21
1.10. Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.	23

1. CARTA DE SERVEIS

1.1. Qui som?

Fundació Privada ILERSIS, amb CIF. G25025321, ubicada al C/ Ramon Argilés nº 27 de Lleida és una entitat d'iniciativa social, sense ànim de lucre, compromesa amb les persones amb disCAPACITAT intel·lectual i les seves famílies. Una entitat oberta a l'entorn, integrada al seu territori, que cerca aliances i oportunitats amb les organitzacions socials i institucions per tal de promoure els seus valors d'identitat i integradors d'una societat on ningú no en quedi exclòs.

Fundada l'any 1975, amb el nom de SHALOM, amb l'impuls de 14 famílies lleidatanes i la finalitat de donar suport a l'Escola Esperança de Lleida en la seva tasca educativa i d'integració social més enllà de l'escolarització de persones amb disCAPACITAT. L'any 2013 es constitueix com a Fundació Privada ILERSIS amb l'objectiu de continuar i assegurar l'activitat de l'antiga Associació com a entitat prestadora de serveis assistencials; d'atenció diürna i habitatge i amb un Centre Especial de Treball que vetlla pel manteniment i la creació d'ocupació en entorn protegit a persones amb disCAPACITAT i especials dificultats.

Així mateix, **a nivell del nostre entorn**, podem destacar algunes de les principals dimensions de les noves maneres d'entendre la disCAPACITAT i de promoure una profunda transformació social per tal d'assolir les millors condicions per una plena igualtat i participació:

- **El nou model de la disCAPACITAT que recull la Classificació Internacional del Funcionament, de la DisCAPACITAT i de la Salut (CIF 2001 de la OMS)** Dins d'aquesta nova manera d'entendre el fenomen de la disCAPACITAT i les seves implicacions, el context social és un factor indispensable per a possibilitar o impedir que la persona desenvolupi al màxim el seu potencial de capacitat i disposició dels mateixos drets i oportunitats que la resta de la ciutadania.
- **La Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb disCAPACITAT** supera el model rehabilitador i incorpora els models social i de la diversitat. No són només les limitacions individuals la causa dels problemes que han d'afrontar les persones amb disCAPACITAT, sinó, sobretot, les restriccions que la societat encara els hi genera. Importats dèficits en accessibilitat, però també en aspectes culturals, agreugen la realitat que viuen les persones amb disCAPACITAT i, tot sovint, els impedeixen viure una ciutadania plena i inclusiva.
- Els **nous paradigmes i mètodes d'intervenció**, basats en el sistema de suports per a la millora de la qualitat de vida i la planificació centrada en la persona, s'orienten a facilitar que les persones amb disCAPACITAT disposin de majors competències i de millors oportunitats pel seu desenvolupament en tots els àmbits de la vida, sobretot en allò referit a la seva autodeterminació i participació activa en la societat. Però també emergeix una **renovada mobilització ciutadana** per assolir significatives transformacions socials que facin possible una vida plena en comunitat. Una vida sense barreres ni discriminacions de cap tipus. Una vida autònoma en la comunitat.



➤ **ESSÈNCIA**

“La nostra essència són les **persones**, cada dia cerquem el millor per elles”.

El més important, per nosaltres, són les persones, totes i cadascuna de les persones per les que treballem i amb qui fem camí.

➤ **VISIÓ**

Ser una organització que en tot moment situa les persones, cada persona amb els seus **drets** iguals a qualsevol altra, al centre de la seva activitat i els seus projectes. Això per tal d’aconseguir:

- Que cada persona pugui viure una **vida de qualitat**, d’acord amb les seves decisions i preferències, participant de manera activa en la societat.
- Que l’entitat sigui capdavantera en responsabilitat social i mediambiental, així com en innovació social al servei de les persones i de la societat.
- Que la **societat** es distingeixi per la seva capacitat en inclusió i valoració de la **diversitat humana**.

➤ **MISSIÓ**

Ilersis com a Fundació de l’economia social a les Terres de Lleida, té per missió contribuir a la inclusió social i laboral de les persones amb **disCAPACITAT** o amb **risc d’exclusió**, tot promovent i defensant els seus **drets** a través de **serveis, suports programes innovadors d’actuació i activitats empresarials per la inclusió socio-laboral**, que es caracteritzen per la seva **qualitat**, el seu **retorn social, econòmic i mediambiental**, i la generació d’oportunitats pel **desenvolupament del territori**.

➤ **CULTURA ÈTICA: PRINCIPIS I VALORS**

La cultura ètica de la nostra organització es fonamenta en el compromís amb cada persona, des del **respecte per la seva individualitat i dignitat**, tot treballant per una **societat** més inclusiva que valori la **diversitat humana** i les condicions medi-ambientals del planeta, com a base del nostre futur col·lectiu.

En base a aquests **principis fonamentals**, l’actuació de la nostra organització s’inspira en els següents **valors**:

- Autonomia i participació
- Igualtat i accessibilitat
- Sensibilitat i empatia
- Responsabilitat i transparència
- Qualitat i professionalitat

Per això la nostra entitat treballarà en una millora continua d’aportació de valor als nostres clients i grups d’interès. Així mateix les persones, les famílies i els professionals que formem part d’Ilersis actuarem d’acord amb els **compromisos** que s’expressen en el nostre **Codi Ètic**.

➤ **LA GOVERNANÇA DE L’ENTITAT**

Codi ètic revisat i actualitzat amb suport de professionals externs i una comissió Ilersis en un **procés participatiu** de tots els agents Ilersis.

Homologació de proveïdors d’acord a paràmetres de responsabilitat social.

Adhesió a les ODS; amb auditoria anual.

Pla d'Igualtat i protocol per a la prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe.

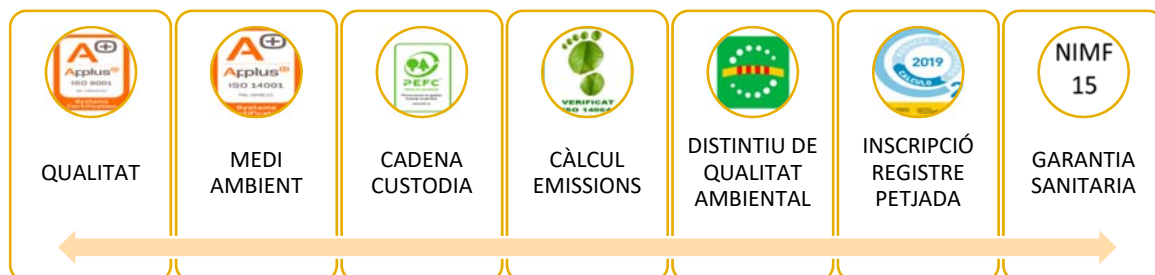
Guia de llenguatge no sexista.

Accessibilitat física i cognitiva, adaptació dels espais i dels protocols a lectura fàcil.

Sistema de gestió basat en la igualtat, la perspectiva de gènere, la qualitat, la prevenció i la cura del medi ambient que sota el paraigua de la **responsabilitat social, representen un compromís amb la gestió responsable**, que porta a les acreditacions que impliquen de manera transversals als diferents serveis i activitats.

- **ISO 9001:2015:** Certificació de qualitat
- **ISO 14001:2015:** Certificació de medi ambient
- **NIMF15:** Garantia sanitària de la fusta
- **PEFC:** Cadena de custòdia de la fusta, fusta procedent de boscos gestionats de manera sostenible
- **DGQA:** Distintiu de garantia de qualitat ambiental de caixes de fusta estàndard i peces de fusta per joguines
- **ISO 14064-1:** Càlculs d'emissions de gasos GEI verificats segons ISO 14064 des de 2014 fins 2020, compromís públic de reducció del 50% de emissions per l'any 2030
- **Segell Calculo:** Inscripció en el Registre de Petjada de Carboni del Ministeri i del compromís de reducció

A Ilersis treballem desenvolupant projectes, serveis, programes, i activitats dirigides a persones amb diversitat funcional, posant èmfasi a les persones amb disCAPACITAT intel·lectual i/o malaltia mental.





1.2. Organització del servei, model de funcionament i principis bàsics

ILERSIS té per missió contribuir a la inclusió social i laboral de les persones amb disCAPACITAT o amb risc d'exclusió a través de serveis, suports i activitats que es caracteritzen per la seva qualitat i el seu retorn social, econòmic i mediambiental. A través del model **d'Atenció Centrada en la Persona** es cerca els SUPORTS necessaris perquè les persones amb disCAPACITAT i en procés d'envelliment (tant de la pròpia persona com del nucli de convivència) puguin desenvolupar el seu projecte de vida.

Els serveis, suports i activitats que s'ofereixen des de Fundació Privada ILERSIS, utilitzen la següent base documental en la seva fonamentació:

- La convenció sobre els drets de les persones amb disCAPACITAT. 2006 i els dictàmens del Comitè Internacional que vetlla pel compliment de la Convenció.
- Estratègia europea sobre disCAPACITAT 2021.

El programa general del servei de Llar Residència s'emmarca dins de **l'àrea de Vida Independent d'ILERSIS**. Alhora que dona resposta a **l'Article 19 de la Convenció sobre els drets de les persones amb disCAPACITAT**.

“ Article 19 Dret a viure de forma independent i a ser inclòs en la comunitat. Els estats part en aquesta convenció reconeixen el dret en igualtat de condicions de totes les persones amb disCAPACITAT a viure a la comunitat, amb opcions iguals a les dels altres, i han d'adoptar mesures efectives i pertinents per facilitar el ple gaudi d'aquest dret a les persones amb disCAPACITAT i la seva plena inclusió i participació a la comunitat, i han d'assegurar especialment que:

- a) Les persones amb disCAPACITAT tinguin l'oportunitat de triar el seu lloc de residència i on i amb qui viure, en igualtat de condicions amb les altres, i no es vegin obligades a viure conformement a un sistema de vida específic;
- b) Les persones amb disCAPACITAT tinguin accés a una varietat de serveis d'assistència domiciliària, residencial i altres serveis de suport de la comunitat, inclosa l'assistència personal que sigui necessària per facilitar la seva existència i la seva inclusió a la comunitat, i per evitar-ne l'aïllament o la separació;
- c) Les instal·lacions i els serveis comunitaris per a la població en general estiguin a disposició, en igualtat de condicions, de les persones amb disCAPACITAT i tinguin en compte les seves necessitats.”

➤ **Filosofia i línies d'actuació del servei d'habitatge**

ILERSIS intenta a través d'aquest servei, que les persones que viuen a les Llars visquin com ho farien a casa seva. Per aconseguir aquest objectiu manté habitatges amb nuclis de convivència no superiors a 12 places, facilitant habitacions individuals o dobles quan no pot ser de cap altra manera i garantint sempre que les persones puguin escollir.

Totes les persones treballadores reben una formació inicial en el model d'Atenció Centrada en la Persona i es mantenen sessions de reciclatge i de diagnòsi i anàlisi de situacions en base aquest model de suport.

Destaca per la professionalització multidisciplinària d'aquest servei, incloent entre el seu personal tècnic especialistes de diferents àmbits terapèutics.

Integra la major part de les seves activitats en l'entorn comunitari.

Fa més de 15 anys Ilersis va incloure dins les seves alternatives rehabilitadores la medicina biològica, alternativa terapèutica que sense descuidar la medicina convencional actua a nivell mental i emocional sempre que sigui possible anticipant-se a les somatitzacions físiques.

➤ **Descripció de la població atesa**

Les persones usuàries que reben aquest servei són persones amb disCAPACITAT psíquica, retard mental o bé malaltia mental com a diagnòstic principal i amb possibles altres trastorns mentals, físics i/o sensorials associats.

Es tracta d'un grup de persones molt heterogeni, amb necessitats variables que obliga a l'atenció i programació individualitzada. Formen un nucli de convivència de persones amb trastorns associats molt diversos, que pertanyen a entorns familiars i socials molt diferents. La seva edat cronològica forma part d'un interval molt ampli.

Les característiques i necessitats de les persones, defineixen el grau d'intervenció i tipus de suport que des de Ilersis se'ls facilita.

El grau de disCAPACITAT de les persones ateses és molt divers, sempre superior al 33 %.

L'objectiu principal del servei d'habitatge és empoderar la persona, capacitant-la i oferint-li els recursos per a que assoleixi una vida autònoma tenint en compte la seva individualitat.

➤ **Normes de convivència. RRI i Contracte d'assistència.**

Les pautes de convivència queden definides en el RRI (Reglament de Règim Interior) en els següents punts:

- ✓ Disposicions generals.
- ✓ Definicions i funcions.
- ✓ Organització interna.
- ✓ Usuaris.
- ✓ Personal del serveis
- ✓ Òrgans de govern i participació.
- ✓ Drets i obligacions dels usuaris.
- ✓ Drets i obligacions dels seus representants legals o de fet.
- ✓ Règim de disciplina adaptat a les característiques dels usuaris.
- ✓ Disposicions finals.

➤ **Horari d'atenció.**

El servei d'habitatge atent a les persones els 365 dies de l'any. en horari flexible vinculat a les necessitats i jornada dels serveis i suports d'atenció diürna i el treball al CET o a l'empresa ordinària.

Es manté actiu amb professionals de referència totes les hores del dia per atendre també situacions de malaltia, vacances dels serveis de suport o de l'entorn laboral i altres circumstàncies personals.

➤ **Programa anual d'activitats.**

Les activitats que es realitzen tenen a veure amb:

- ✓ Acolliment i convivència
- ✓ Allotjament i menjar
- ✓ Supervisió i educació de la higiene
- ✓ Supervisió farmacèutica
- ✓ Supervisió en l'assistència mèdica en cas necessari
- ✓ Organització i orientació del lleure
- ✓ Comunicació
- ✓ Autocura.
- ✓ Vida a la llar
- ✓ Habilitats socials
- ✓ Utilització de la comunitat
- ✓ Autodirecció
- ✓ Salut i seguretat
- ✓ Habilitats acadèmiques funcionals
- ✓ Lleure
- ✓ Treball ... etc.

Totes les activitats estan orientades a la participació comunitària i la inclusió. Es proposen i revisen anualment, són variades i dissenyades en funció de les capacitats i necessitats personals i d'acord amb la model de suport establert a la l'entitat, la seva missió, valors i objectius estratègics.

La descripció de totes aquestes activitats, es recull en documents físics i entorns digitals centralitzats i a l'abast de tot l'equip de personal autoritzat. :

➤ **Despeses i cost de les activitats.**

Únicament aquelles activitats i serveis complementaris generen un cost addicional per la persona. En són un exemple les activitats especials com les relacionades amb el lleure, les vacances, serveis d'estètica o salut.

➤ **Recursos tècnics i materials.**

El servei d'habitatge disposa de recursos tècnics, materials i humans, relacionats amb el desenvolupament de les activitats i les necessitats i interessos individuals de les persones ateses.

- Personal d'atenció directa per l'execució, control, seguiment i avaluació de les activitats i el seguiment personal dels usuaris.
- Professionals de la salut assessors
- Personal tècnic especialista contractat per la realització d'activitats concretes. S'encarrega de la programació, execució, seguiment i valoració conjuntament amb la resta de l'equip tècnic de les activitats de lleure i vacances. Segons el tipus d'activitat que realitza pot necessitar l'ajut d'un/a auxiliar de monitor o d'un altre tècnic. Segons la especificitat de l'activitat es realitzarà o bé a les instal·lacions de la entitat o en instal·lacions conveniades.

Tant les funcions del personal d'atenció directa com del personal especialista són igual d'importantes i estant coordinades pel Director Tècnic de tal manera que una no interfereixi una amb l'altra i les dos pretenguin els mateixos objectius.

- Diferents tipus d'habitatges. Ilersis disposa de diferents llars residència amb nuclis de convivència petits escollits segons afinitats, interessos i necessitats personals.
- Espais comunitaris a l'abast: Valoració i utilització dels recursos ja existents i que ens són propers i accessibles, és important que les persones que viuen als diferents habitatges els coneguin i els utilitzin.
- Recerca de noves alternatives: Es realitza un treball de prospecció relacionat amb recursos al territori i innovació social. Es fa recerca d'iniciatives que fomentin l'adquisició d'hàbits d'autonomia personal i social i potenciïn conductes adaptatives. Es busca la qualitat de vida de les persones ateses proporcionant el tipus de suport més idoni per a cadascuna.

Els recursos a l'abast es valoren i organitzen a partir de reunions de coordinació amb totes les persones implicades en el funcionament del servei.

➤ **Relacions amb la resta de serveis.**

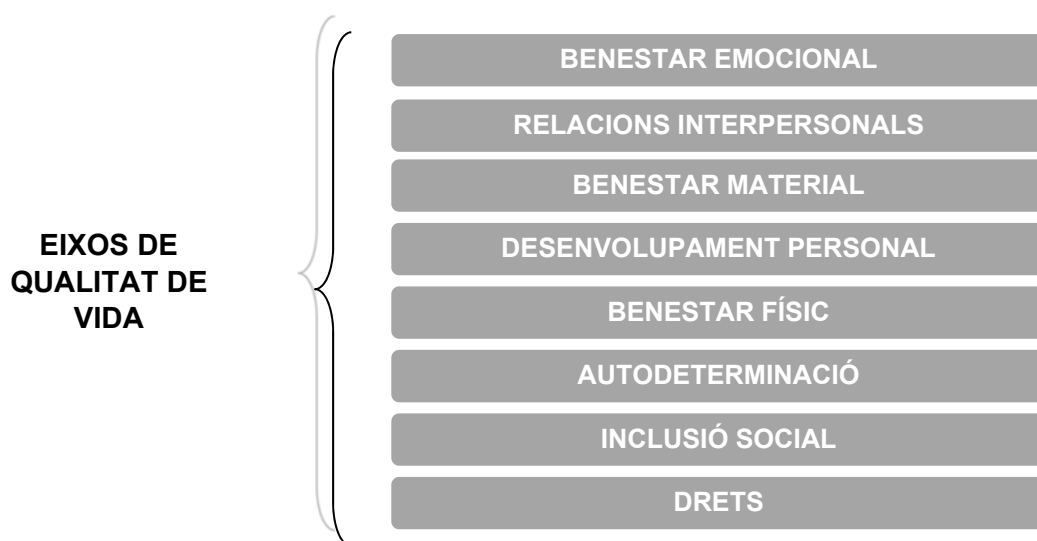
El servei d'habitatge es coordina amb la resta de serveis de l'entitat per sumar en suports. Així doncs la seva carta de serveis no es genera de forma aïllada des d'aquest si no que es consensua, treballa i ofereix conjuntament.

➤ **Atribució d'activitats a cadascun dels usuaris. (Programes d'atenció individualitzat)**

Els Programes d'atenció individualitzat són aquells documents escrits que reflecteixen els objectius a treballar amb cada persona, associats amb unes actuacions i indicadors per avaluar-los. Els programes individuals es realitzen conjuntament amb la persona amb el /la referent de la Llar Residència.

Neixen dels informes inicials i s'actualitzen a partir de les necessitats, demandes que expressa la persona i de les reunions de coordinació dels i les tècniques del servei.

Es divideix amb els 8 eixos de qualitat de vida definits per l'escala GENCAT validada pels referents del sectors de la disCAPACITAT i els tècnics de l'administració. Inclou el 8 eixos de qualitat.



Cada persona convivent a la Llar Residència lidera el disseny del seu Programa d'Atenció individualitzat.

➤ **Condicions funcional.**

Les persones d'aquest servei es distribueixen en llars organitzades en agrupacions flexibles.

ILERSIS disposa de 4 llars residència amb nuclis de convivència de 12, 10, 5 i 2 persones.

1.3. La identificació dels responsables de la gestió. Òrgans de Govern.

El patronat és l'òrgan de govern principal i delega la gestió a la gerència i a les direccions tècniques dels serveis.

El Patronat és l'òrgan de govern i d'administració de la Fundació, la representa i gestiona, i assumeix totes les facultats i funcions necessàries per la consecució dels fins fundacionals. Integrat per persones físiques i jurídiques i constituït per un mínim de sis i un màxim d'onze membres els quals, sis hauran de tenir la condició de pare, mare o assistents de suport de persones ateses per la fundació. Els cinc membres restants seran escollits per unanimitat dels patrons designats en l'apartat anterior.

D'acord amb els estatuts pot ser membre del patronat qualsevol persona física amb capacitat plena d'obrar, que no es trobi incapacitada per exercir càrrecs públics o per administrar bens i no hagi estat condemnada per delictes contra el patrimoni o contra l'ordre socioeconòmic o per delictes de falsedat.

Les persones jurídiques han d'estar representades en el Patronat d'una manera estable, per la persona en que recaigui aquesta funció d'acord amb les normes que les regula, o per la persona que designi a aquest efecte el corresponent òrgan competent.

La composició actual del Patronat de la Fundació Privada ILERSIS, consta en el registre de fundacions de la Generalitat de Catalunya i és la següent:

- Sr. Antoni Siurana Zaragoza (President)
- Sr. Francesc Teixidó Ibars (Vocal)
- Sra. Anna Perna Berdiell (Vocal)
- Sra. Pilar Díez Linares (Vocal)
- Sr. Antoni Huguet Sanjuan (Vocal)
- Sr. Joan Pericon Bardell (Vocal)
- Sr. Julio Martínez Reina (Vocal)
- Sr. Josep Maria Carnicé Figuerol (Vocal)
- Sr. Josep Maria Solans Escolà (Vocal)
- Sra. Pilar Baches Allueva (Vocal)

1.4. Relació dels serveis que es presenten

Els serveis i suports que s'ofereixen des del Servei de Llar són els següents:



➤ **Servei de Lleure:**

Servei des d'on es treballa la cartera d'activitats d'esbarjo, culturals i de participació social relacionades amb el temps lliure i les vacances.

Amb el suport de personal expert, un grup de persones amb discapacitat usuàries del servei de llar residència recullen, valoren i treballen propostes inclusives de lleure, esport i cultura que comparteixen amb companys, companyes i amistats.

Entre les diferents alternatives escullen aquelles que formaran part d'una planificació trimestral i de l'oferta de vacances de Nadal, Setmana Santa o Estiu.

➤ **Acompanyaments mèdics i seguiment de la salut**

Es facilita l'acompanyament mèdic especialitzat. Des del transport fins quan es requereix i així es sol·licita i autoritza la interlocució mèdica i el recull i traspàs d'informació.

Dins d'aquest servei, també s'ofereix la possibilitat de contractar vetlles en casos d'ingrés hospitalari.

Queden fora d'aquest servei els acompanyaments a urgències en horari de llar residència, que com assumeix el servei de seguiment de la salut propi i ordinari del servei de llar residència.

➤ **Gestions i programacions de salut:**

El servei de gestions i programacions de salut inclou totes aquelles gestions vinculades als serveis de salut comunitaris.

Programació de visites, proves diagnòstiques i analítiques i gestió d'agenda mèdica.

➤ **Perruqueria i estètica:**

S'ofereix l'accés a serveis comunitaris complementaris al servei de llar residència de perruqueria i estètica. Es prioritzen els proveïdors homologats i es busca que siguin prou amplis per adequar-se als gustos particulars tot i que es respecta l'acompanyament al serveis escollits

Aquests serveis són:

- Perruqueria: tallar, assecar i tints.
- Estètica: depilacions i tractaments d'estètica convencionals.
- El fet d'externalitzar aquests serveis fora de les instal·lacions de la llar residència respon a la filosofia d'Ilersis de fomentar l'ús de recursos comunitaris convencionals.

➤ **Especialistes mèdics:**

Ofereix l'accés a professionals de la salut especialitat

- Podologia: S'encarrega de la cura i tractament dels peus, especialment important per a persones amb problemes de mobilitat o diabetis. Realitza tractaments de manteniment o altres de diagnosi o específics de intervenció en patologies concretes.
- Odontologia: Proporciona atenció dental i oral, revisions, neteges, tractaments, intervencions, ... necessaris per mantenir una bona salut bucal.
- Fisioteràpia: Treballa en la rehabilitació i manteniment de la capacitat física dels les persones ateses. Pot incloure exercicis terapèutics, massatges, electroteràpia i altres tècniques per alleujar el dolor, incidir en la postura, millorar la mobilitat i prevenir lesions.
- Psicologia: Ofereix suport emocional i psicològic especialitzat. Suport terapèutic individual o grupal, assessorament i intervencions per ajudar a gestionar l'ansietat, detecció d'episodis de depressió i altres problemes de salut mental. Es un servei complementari que contribueix a la prevenció de situacions agudes.
Es valora el suport extern que suma i no menysté als recursos interns alhora que incorpora un valor afegit quan intervé fora dels conflictes i les situacions del dia a dia a la llar.
- Psiquiatria: Suport especialitzat en la salut mental per a la diagnosi i tractament de trastorns mentals greus. Incideix e la prescripció de medicaments i el seguiment i ajust dels tractaments psiquiàtrics dels residents.

Aquests serveis complementaris són essencials per assegurar que les persones rebin una atenció integral i personalitzada, abordant tant les necessitats físiques com mentals, i millorant així la seva qualitat de vida.

➤ **Altres projectes complementaris:**

Neixen de les necessitats que manifesten les persones ateses i les seves famílies. Esdevenen suports complementaris però essencials que es fan possibles amb finançament propi o extraordinari. Són projectes que es presenten a línies de subvenció públiques o privades i que permeten a banda de satisfer necessitats immediates no cobertes al servei, la innovació social.

Per tal de portar a terme aquestes activitats, s'estableixen les relacions necessàries amb els serveis públics o privats existents a la zona, procurant utilitzar, sempre que sigui possible, els serveis que ofereix la comunitat, com mitjà de normalització i inclusió social.

A continuació s'expliquen els **projectes experimentals** que es realitzen durant l'any 2024 i que han obtingut finançament a través de **la convocatòria ordinària anticipada de subvencions a entitats de l'àmbit de polítiques socials del Departament de Drets Socials per a l'exercici 2024:**

- **Ilersis Banc d'Ajudes Tècniques, BAT PER TOTHOM.** servei de prestació de productes de suport d'accessibilitat a l'entorn domiciliari i sistemes per a l'autonomia que sigui integral, proper i accessible.
- **ILERSIS ASSISTÈNCIA PERSONAL PER LA VIDA INDEPENDENT A LA COMUNITAT.** Servei Experimental d'assistència personal, orientat a l'acompliment efectiu del dret a viure de manera independent i a ser inclòs a la comunitat. En aquest cas prioritza les accions dirigides als joves i adolescents amb TEA i/o disCAPACITAT intel·lectual i el seu trànsit cap a la vida adulta, en la dimensió social de participació i creació d'un ambient inclusiu.
- **EN MOVIMENT - ENVELLIMENT ACTIU.** Suport terapèutic i atén les necessitats que van sorgint per l'edat i per les patologies associades a les persones ateses. Dona resposta des d'una perspectiva global de la persona realitzant coordinacions amb la família, professionals de la salut i suports de l'entorn. Pretén atendre l'envelliment de manera activa oferint intervencions terapèutiques realitzades per diferents professionals amb l'objectiu de promoure l'autonomia persona i evitar la institucionalització.
- **ESCOLA PER LA VIDA INDEPENDENT ILERSIS – ESCOLA DE FAMÍLIES.** En el marc de l'Escola per la Vida Independent en la branca d'Escola de Famílies, vol oferir un espai d'informació, orientació i assessorament al voltant del Dret a viure de forma independent. Un espai de suport emocional i acompanyament terapèutic a través de sessions personalitzades i grups d'ajuda mútua a aquelles famílies que necessiten un suport especialitzat en la definició i disseny d'un pla de transició a la vida independent.

1.5. Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació. Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims.

Tal i com s'indica al primer apartat, ILERSIS disposa d'un sistema de gestió basat en la igualtat, la perspectiva de gènere, la qualitat, la prevenció i la cura del medi ambient que sota el paraigua de la responsabilitat social, representen un compromís amb la gestió responsable, que porta a les acreditacions que impliquen de manera transversals als diferents serveis i activitats.

Tots els serveis de l'entitat tenen **l'acreditació ISO 9001:2015: Certificació de qualitat**, per aquest motiu es disposa d'un diagrama de procés (Incorporació i seguiment usuari Llar Residència) i d'anàlisi de riscos i oportunitats.

Per altra banda, **l'acreditació ISO 9001:2015: Certificació de qualitat** és la que acull la descripció dels objectius grupals i individuals que es planteja en el servei, tenint en compte que han de ser concrets per ser avaluats i que comporten la creació de protocols i registres per poder respectar la traçabilitat. Si no es compleixen els objectius de qualitat, permet poder introduir-hi els canvis corresponents amb accions correctores.

El servei utilitza dos documents pel disseny i seguiment dels objectius anuals de qualitat:

- Document objectius generals de qualitat.
- Document de seguiment.

A continuació s'adjunta els documents amb els **objectius anuals de qualitat 2024**.

1. Document Objectius Generals de Qualitat:

ilersis FUNDACIÓ PRIVADA		OBJECTIUS GENERALS DE QUALITAT				2024
	OBJECTIUS	RECURSOS	ACCIONS	INDICADOR	RESP. COORDINACIÓ	TERMINIS
1	VIDA INDEPENDENT Fomentar projectes de desinstitucionalització i creació de suports a la vida independent	Humans: Equip d'ILERSIS Financers: Administració pública, subvencions. Administratius i tècnics: Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> - Executar el projecte de MI CASA - Treballar, juntament amb DINCAT i la Generalitat, la continuïtat de projectes de desinstitucionalització i prevenció a la institucionalització (projecte CASA MEVA) una vegada acabada la subvenció de Next Generation de Ministeri de Derechos Sociales y Agenda 2030. - Adquirir un habitatge en propietat i un altre en règim de lloguer per crear un nou servei d'habitatge en projecte pilot experimental. - Mantenir les places ocupades dels diferents serveis reduint la llista d'espera amb la vinculació de projecte de llar residència i el de CASA MEVA 	N° de projectes de desinstitucionalització. N° de convocatòries presentades per la continuïtat de projectes. N° Habitatges disponibles per desenvolupar projectes de desinstitucionalització. N° de places vinculades al projecte de suport a l'habitatge i llista d'espera.	Marc Prat	
2	Fomentar la participació comunitària i els suports individualitzats	Humans: Equip d'ILERSIS Financers: Administració pública, subvencions.	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar activitats de lleure a la comunitat amb ratis reduïts. - Ampliar l'equip de professionals per potenciar vides participatives i a la comunitat. 	N° d'activitats de lleure a la comunitat. N° de professionals segons ratis i model de prestació del servei. N° de necessitats	Marc Prat	
		Administratius i tècnics: Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar les necessitats de les persones i oferir els suports adequats. 	individuals detectades. N° d'accions per treballar les necessitats individuals.		
3	Treballar per l'accessibilitat als serveis de suport a l'habitatge	Humans: Equip d'ILERSIS Financers: Administració pública, subvencions. Administratius i tècnics: Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> - Explorar vies de millores tecnològiques i accessibilitat adaptades a les necessitats de les persones per tal de treballar la desinstitucionalització i la prevenció a la institucionalització. - Buscar alternatives per adequar els espais a les necessitats actuals de les persones que hi viuen. Ampliant espais comuns i privats. - Fer les adaptacions d'accessibilitat física i cognitiva necessàries atenent a la evolució de les persones convivents i la seva qualitat de vida. 	N° d'accions de millora vinculades l'accessibilitat. N° de millores tecnològiques aplicades als serveis d'habitatge	Marc Prat	
4	Fomentar projectes d'atenció a famílies atenes a les necessitats particulars.	Humans: Equip d'ILERSIS Financers: Administració pública, subvencions. Administratius i tècnics: Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> - Sol·licitar el programa SAFE, amb el projecte Escola per la Vida Independent - Branca famílies per l'acompanyament a les famílies amb necessitats específiques per detectar situacions de necessitat vinculades al dret a viure de forma 	N° de famílies ateses al SAFE N° de sessions de formació adreçades a famílies N° d'estades RESPIR a les llars residència N° de suports al domicili mitjançant el programa personal de suport.	Marc Prat	

			independent. - Sol·licitar sessions de formació per a les famílies a través del projecte Escola de Famílies de DINCAT. - Mantenir els projectes de conciliació familiar (Respir i Personal de Suport)			
--	--	--	---	--	--	--

2. Documents Seguint:

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS					Nº1 VIDA INDEPENDENT
OBJECTIU	VIDA INDEPENDENT FOMENTAR PROJECTES DE DESINSTITUCIONALITZACIÓ DELS SERVEIS I CREACIÓ SUPORTS A LA VIDA INDEPENDENT				
INDICADORS	1	Nº de projectes de desinstitucionalització.			
	2	Nº de convocatòries presentades per la continuïtat de projectes.			
	3	Nº Habitatges disponibles per desenvolupar projectes de desinstitucionalització.			
	4	Nº de places vinculades al projecte de suport a l'habitatge i llista d'espera.			
ACCIONS		RESPONSABLE	ENLLAÇOS	TERMINI	ESTAT %
1	Executar el projecte de MI CASA	Marc Prat / Desi Belmonte / Anna Margó		31/12/2024	
2	Treballar, juntament amb DINCAT i la Generalitat, la continuïtat de projectes de desinstitucionalització i prevenció a la institucionalització (projecte CASA MEVA) una vegada acabada la subvenció de Next Generation de Ministeri de Derechos Sociales y Agenda 2030.	Marc Prat / Fina March		31/12/2024	
3	Adquirir un habitatge en propietat i un altre en règim de lloguer per crear un nou servei d'habitatge en projecte pilot experimental.	Marc Prat / Fina March		31/12/2024	
4	Mantenir les places ocupades dels diferents serveis reduint la llista d'espera amb la vinculació de projecte de llar residencial i el de CASA MEVA	Marc Prat / Marissa Andrés		31/12/2024	

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS					Nº1 VIDA INDEPENDENT (1)
OBJECTIU	Fomentar la participació comunitària i els suports individualitzats				
INDICADORS	1	Nº d'activitats de lleure a la comunitat.			
	2	Nº de professionals segons ratis i model de prestació del servei.			
	3	Nº de necessitats individuals detectades.			
	4	Nº d'accions per treballar les necessitats individuals.			
ACCIONS		RESPONSABLE	ENLLAÇOS	TERMINI	ESTAT %
1	Potenciar activitats de lleure a la comunitat amb ratis reduïts.	Marc Prat / Marina Miró			
2	Ampliar l'equip de professionals per potenciar vides participatives i a la comunitat.	Marc Prat / Anna Jimenez / Marta Ramos			
3	Detectar les necessitats de les persones i oferir els suports adequats.	Marc Prat / Marcela Diaz / Jessica Vilamajó / Meli Castrillon			
4					
5					
6					
7					
8					
9					

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº1 VIDA INDEPENDENT (2)			
OBJECTIU	Treballar per l'accessibilitat als serveis de suport a l'habitatge				
INDICADORS	1 Nº d'accions de millora vinculades l'accessibilitat. 2 Nº de millores tecnològiques aplicades als serveis d'habitatge				
ACCIONS	RESPONSABLE	ENLLAÇOS	TERMINI	ESTAT %	
1	Explorar vies de millores tecnològiques i accessibilitat adaptades a les necessitats de les persones per tal de treballar la desinstitucionalització i la prevenció a la institucionalització.	Marc Prat			
2	Buscar alternatives per adequar els espais a les necessitats actuals de les persones que hi viuen. Ampliant espais comuns i privats.	Marc Prat			
3	Fer les adaptacions d'accessibilitat física i cognitiva necessàries atenent a la evolució de les persones convivents i la seva qualitat de vida.	Marc Prat			
4					
5					
6					
7					
8					
9					

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº1 VIDA INDEPENDENT (3)			
OBJECTIU	Fomentar projectes d'atenció a famílies atenent a les necessitats particulars.				
INDICADORS	1 Nº de p famílies ateses al SAFE 2 Nº de sessions de formació adreçades a famílies 3 Nº d'estades RESPIR a les llars residència 4 Nº de suports al domicili mitjançant el programa personal de suport.				
ACCIONS	RESPONSABLE	ENLLAÇOS	TERMINI	ESTAT %	
1	Sol·licitar el programa SAFE, amb el projecte Escola per la Vida Independent - Branca famílies per l'acompanyament a les famílies amb necessitats específiques per detectar situacions de necessitat vinculades al dret a viure de forma independent.	Marc Prat / Marissa Andres			
2	Sol·licitar sessions de formació per a les famílies a través del projecte Escola de Famílies de DINCAT.	Marc Prat / Marissa Andres / Blanca Rosell			
3	Mantenir els projectes de conciliació familiar (Respir i Personal de Suport)	Marc Prat / Blanca Rosell			
4					
5					

Anualment es realitza la **memòria** de cada servei i es en aquesta on s'avaluen els resultats dels objectius i es proposen accions de millora.

1.6. Les condicions d'accés al servei.

Són requisits per a rebre el servei:

- Que l'usuari compleixi les condicions establertes. Són usuaris del servei de suport a l'habitatge aquelles persones amb disCAPACITAT intel·lectual reconeguda, en la seva majoria usuàries d'algun dels altres serveis de la Fundació Privada Ilersis o d'alguna altra entitat col·laboradora. En aquest darrer cas, caldrà la signatura del corresponent conveni de col·laboració.
- Que l'usuari o el seu representant legal de fet signi un contracte d'utilització del servei i es comprometi al compliment de les normes de reglament de règim intern de la mateixa i assumeixi els drets i deures previstos a l'apartat 6è.

- Que l'usuari compleixi amb els requisits establerts pel Departament de Drets Socials i amb els establerts per l'equip tècnic de l'entitat. Les sol·licituds podran ser presentades pels interessats, però en tot cas hi haurà de constar la conformitat del seu representant legal o de fet i de la pròpia administració del servei o de l'Entitat Tutelar de la qual depèn.
- Que l'usuari faciliti tota la documentació i dades que la Fundació Privada Ilersis exigeixi.
- Que l'usuari o el seu representant legal o de fet es comprometin a acceptar les prescripcions preventives i/o terapèutiques que els serveis mèdics recomanin, d'acord amb l'equip tècnic del servei, així com a informar als professionals de l'equip de qualsevol tema relacionat amb la salut de l'usuari.

1.7. Els drets i deures dels usuaris.

DRETS Recollits en l'article 12.1 de la Llei 12/2007 de l'11 d'octubre de serveis socials.

➤ Drets de l'usuari

L'usuari té els drets següents:

- Ser respectat en la seva intimitat, en la seva integritat física i en les seves diferències com a ésser humà en els seus plens drets.
- Rebre els serveis necessaris per a dur a terme el seu programa individual.
- Utilitzar les instal·lacions i el material del servei que s'hauran d'adaptar tant com calgui a llurs condicions personals.
- Rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del servei i a participar en el Consell Assessor i de Seguiment, a través dels seus representants legals o de fet.

Els previstos a l'article 5è del Decret 284/1996 de Regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

➤ Drets dels representants legals o de fet

Els representants legals o de fet tenen els drets següents:

- Rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i el funcionament del servei.
- Ser informat de qualsevol problema personal relacionat amb el seu fill o tutelat.
- Ser atès pel personal que correspongui reglamentàriament a fi de rebre la informació i els aclariments que creguin oportuns.
- Participar en el Consell Assessor i de Seguiment, d'acord amb aquest Reglament i la legislació vigent en la matèria.

DEURES

➤ Deures de l'usuari

Són deures de l'usuari:

- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport del centre, de la resta dels usuaris i dels seus representants legals o de fet, així com observar les normes elementals de convivència.
- Assistir regularment i de forma puntual a les activitats establertes.

- Participar i col·laborar en el programa individual de rehabilitació establert per l'equip tècnic d'acord amb les pautes que es puguin establir dins i fora del servei.
- Facilitar aquelles dades que li puguin ser requerides pel personal de l'equip tècnic sempre que siguin d'interès comú.
- Conèixer i complir la normativa en vigor així com les indicacions establertes.
- Contribuir a finançar les despeses de les activitats del servei.
- Facilitar al servei les medicacions, instruccions específiques, assistencials o mèdiques per poder ser incorporades al seu programa individualitzat.

L'incompliment de les obligacions podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del contracte d'assistència, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia audiència de l'interessat i el seu representant legal o de fet.

➤ **Deures dels representants legals o de fet**

Són deures dels representants legals o de fet:

- Facilitar tota la documentació legal, personal, mèdica i de tot tipus que li sigui demanada pel personal responsable del servei i donar conformitat al contracte del servei.
- Donar totes les autoritzacions i conformitats necessàries per totes aquelles activitats que facilitin la plena integració social dels usuaris del servei.
- Comprometre's personalment a l'assistència regular i puntual de l'usuari, així com al compliment de les normes i obligacions. Haurà de justificar, a més, les absències i sol·licitarà els permisos per escrit.
- Assistir a les reunions a que sigui convocat pel servei.
- Facilitar les medicacions, instruccions específiques assistencials o mèdiques del servei, per poder ser incorporades al seu programa individualitzat.
- Exercir la tutela, establint un sistema de relació amb la persona tutelada que afavoreixi els vincles necessaris. Aquesta tutela es farà efectiva a través de visites periòdiques, responsabilitzant-se en cas de malaltia així com establint els pactes necessaris a criteri de cada servei per tal de que de manera periòdica i regular tutor i tutelat puguin compartir una part de les seves vacances.

1.8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

El règim econòmic aplicable es descriu a l'Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials.

En el cas de Servei de Llar Residència per a persones amb disCAPACITAT intel·lectual l'Annex especifica que es garanteix el 60% del IRSC, la resta del cost de la plaça l'ha d'assumir la persona.

Al taulell d'anuncis del servei s'informa del preu dels serveis actualitzats. Quan la persona s'incorpora al servei i signa el contracte d'assistència s'explica i s'ajunta la següents documentació:

- Reglament de Règim Intern.
- Preus serveis complementaris.
- Normativa del servei.

Els preus dels serveis complementaris actualitzats són:

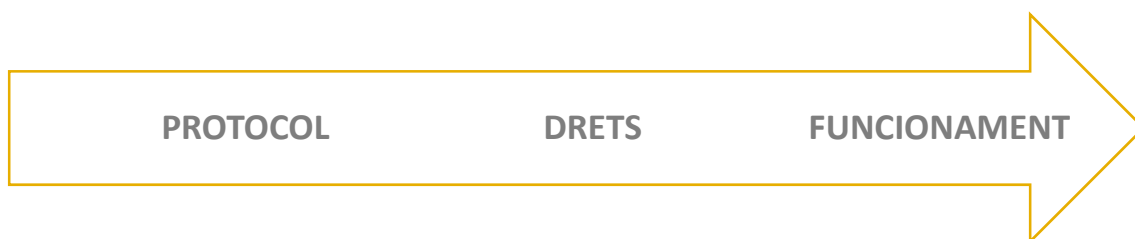
<p>Lleure Segons l'activitat</p>	<p>Acompanyaments mèdics i seguiment de la salut 18€ primera hora i 13.5€ hores successives</p>	<p>Gestions i programacions de salut Presencials: 6€/gestió Telemàtiques: 3€/gestió</p>
<p>Perruqueria i estètica Segons tractament</p>	<p>Especialistes mèdics Segons tarifes especialista</p>	<p>Altres projectes complementaris Segons els projectes</p>

1.9. La manera de presentar queixes i suggeriments.

Fundació Privada ILERSIS disposa d'un protocol de comunicació intern amb les persones usuàries, les famílies i les persones treballadores, i un d'extern per la difusió del projecte als diferents agents implicats del territori i de l'Administració Pública.

Ambdós protocols; contemplan la recollida de les queixes i els suggeriments, diferencien àmbits de comunicació, preveuen la difusió a partir de diferents canals i basen la seva metodologia en la transparència, la comunicació positiva i l'accessibilitat.

1.9.1. àmbits de comunicació:



EL PROTOCOL: Difusió de la manera com ens comunicarem, protocol de comunicació: que, com quan i per quins mitjans.

ELS DRETS: Donar a conèixer els drets de les persones recollits al Reglament de Règim Intern com ara:

- a) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que concerneixen la persona.

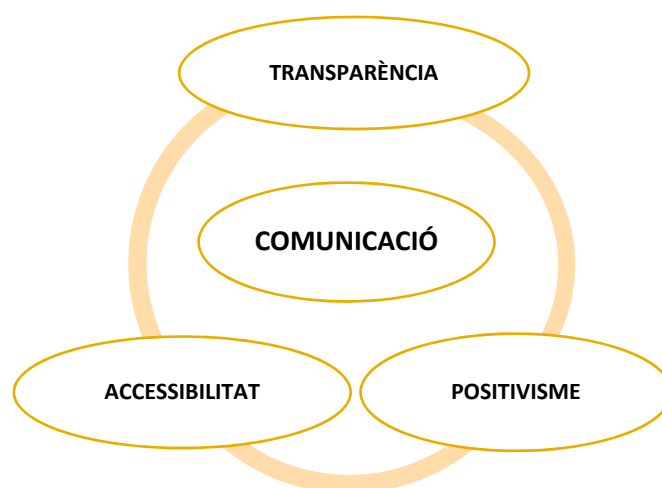
- b) Dret a conèixer els drets propis. Tant la persona usuària, com la seva família han de conèixer els seus drets.
- c) Drets i deures, tant de l'entitat com de les persones usuàries. Donant-ne publicitat al tauler d'anuncis.
- d) Dret a l'accessibilitat. Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI: Donar a conèixer el funcionament del servei, informació sobre les normes generals recollides al RRI i la resta de deures recollits a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació personal.
- b) Complir els acords de compromís amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Comparèixer davant l'Administració quan sigui requerit.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- h) Complir, si escau, les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

1.9.2. canals de difusió de la comunicació:

ILERSIS utilitza diferents canals i eines de comunicació basades en l'accessibilitat, la transparència i la positivitat.



En funció del tipus de missatge i a qui va dirigit es realitzen entrevistes i reunions presencials i/o telemàtiques amb mitjans orals o escrits, amb eines físiques o digitals.

Amb l'objectiu d'informar i acompanyar en les decisions, tenint cura de no imposar criteris ni parers i procurant que les persones usuàries creixin en l'autogestió, l'empoderament i la confiança. S'estableix contacte directe, prioritzant la presencialitat amb el i/o la referent de suport establint comunicació telemàtica i/o telefònica, quan no pugui ser d'un altra manera.

LA COMUNICACIÓ PRESENCIAL: Entrevistes presencials individuals i personalitzades, amb petit grup i assemblees, per garantir l'intercanvi d'impressions entre les persones i sempre que es vulgui assegurar que el missatge s'hagi entès correctament; rebre suggeriments, resoldre incidències, queixes o no conformitats. Es compta amb el suport de traducció en llenguatge de signes, o intèrpret sempre que es necessari.

LA COMUNICACIÓ ESCRITA: En format paper o digital, amb l'objectiu de fer arribar informació concreta sobre aspectes bàsics de gestió: horaris, agenda, funcionament general i difusió d'activitats entre altres. Informació generalment recollida als taulells d'anuncis.

LES MEMÒRIES: Balanç social anual o semestral.

ELS TRÍPTICS I ALTRES: Materials per la difusió de projectes i activitats.

ELS MITJANS AUDIOVISUALS: Eines per la difusió de projectes i activitats a través de les xarxes i altres entorns digitals.

1.9.3. metodologia de la comunicació:

Es treballa la comunicació com un mitjà accessible que garanteix els drets lingüístics, d'acord amb la normativa vigent, facilitant la comunicació oral o per escrit en la llengua oficial que faciliti la comprensió i prioritzant la llengua catalana.

Es forma a les persones treballadores per que impulsin una comunicació oberta, empàtica, sensible, directa i que generi un entorn de proximitat i confiança.

1.9.4. queixes, incidències i suggeriments:

Es disposa dels mecanismes i canals per plantejar i exposar les queixes, les incidències i els suggeriments. Es contempla la seva recollida i tractament i són anomenats al sistema de gestió com a ESDEVENIMENTS.

La gestió dels esdeveniments (incidències, queixes o suggeriments) s'organitza a partir de processos, procediments i protocols que garanteixen el flux de la informació i permet l'anàlisi i l'elaboració de propostes de millora.

LA GESTIÓ EN ENTORN FÍSIC I DIGITAL, CENTRALITZAT permet relacionar els esdeveniments (incidències, queixes o suggeriments) amb la/les persones implicades i el servei i/o activitat on s'han produït.

- Situar la incidència o suggeriment temporalment amb dia i hora.
- Classificar aquesta informació d'acord a si es tracta d'un suggeriment, una no conformitat o una incidència.

- Vincular la incidència als eixos de Qualitat de Vida.
- Registrar el canal de comunicació.
- Documentar el que ha passat.
- Plantejar la millora, documentant l'acció correctora.

The screenshot shows a form titled 'Nou' with the following fields:

- Nº de Evento: 24428
- Trabajador/Usua: [empty]
- Fecha: 08/07/2024
- Hora: 14:14:35
- Clasificación: Sugerencias (dropdown menu is open showing options: Sugerencias, Incidencia, Informativa a entidad, Informativa a usuario o familia, No Conformidad a entidad, No Conformidad a usuario o familia, Seguimiento a usuario)
- Subtipo: <built>
- Lugar: Serveis habitatge
- Actuación: [empty]
- Resultado en PI: <built>

Figura 1. Classificació del motiu de l'esdeveniment

The screenshot shows the same form as Figure 1, but with the 'Tipo' dropdown menu open. The options visible are:

- <built>
- Autodeterminació
- Benestar emocional
- Benestar físic
- Benestar material
- Desenvolupament personal
- Drets
- Inclusió social
- Relacions Interpersonals

Figura 2. Identificació de l'esdeveniment segons els eixos de qualitat de vida

The screenshot shows the same form as Figure 1, but with the 'Lugar' dropdown menu open. The option visible is:

- Taller

Figura 3. Classificació del motiu de l'esdeveniment

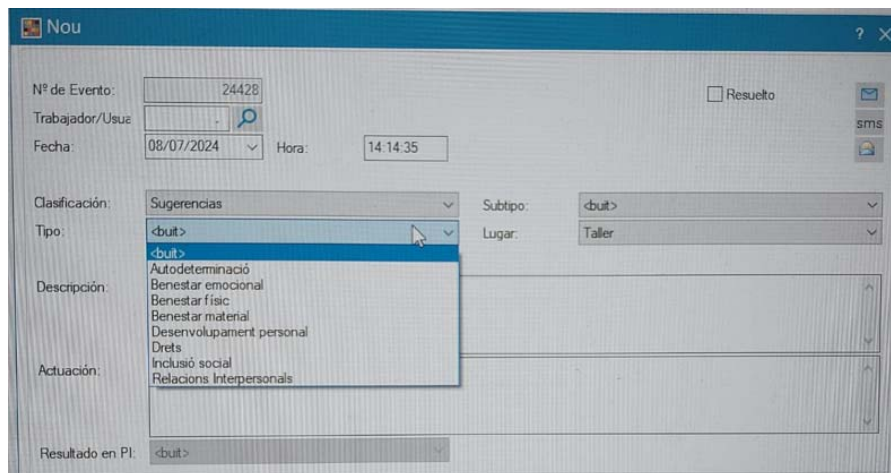


Figura 4. Identificació de l'esdeveniment segons els eixos de qualitat de vida

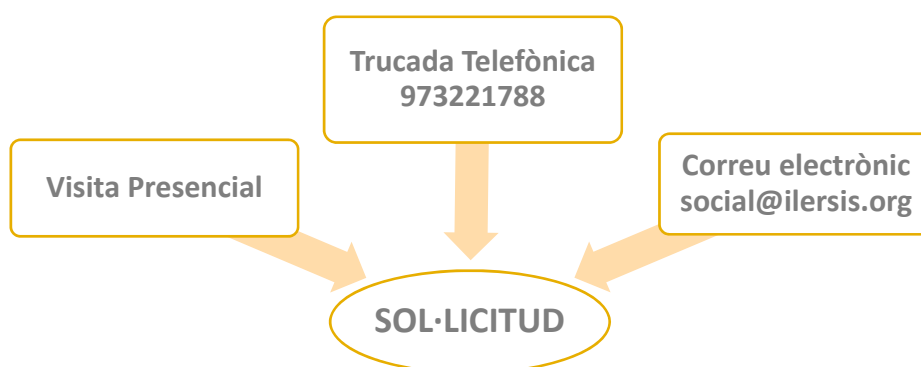
Un cop analitzat l'esdeveniment, (incidència, queixa o suggeriment), s'estableixen les mesures correctores i preventives i els terminis d'aplicació. Aquests terminis es marquen en funció de la viabilitat, la rellevància i la incidència en els/les diferents agents. Es procura una resposta àgil de les persones implicades, fent-les coneixedores de l'anàlisi, el seguiment i la resposta.

Es contempla un informe anual de valoració dels esdeveniments en el seu conjunt, s'analitza el temps de resposta i es revisa l'impacte.

1.10. Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

L'entitat disposa de diferents vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei. La relació amb la persona usuària s'inicia amb el PROCEDIMENT DE SOL·LICITUD D'INCORPORACIÓ explicat en el protocol d'acollida, estada i baixa.

Les **vies per obtenir informació** s'inicia a través de:



La persona responsable de l'entitat d'iniciar el procediment de sol·licitud organitza una primera entrevista amb la persona. Es realitza una **visita a les instal·lacions**, s'explica el **programa general del servei**, i el **model i metodologia** de treball i es **recull informació bàsica** de la persona amb la corresponent autorització a la gestió de dades