



## CARTA DE SERVEIS

**SERVEI D'ACOMPANYAMENT I SUPORT  
A LA VIDA INDEPENDENT: suport a  
l'autonomia a la llar per a persones amb  
disCAPACITAT intel·lectual, física o  
derivada de malaltia mental**

**ilersis**  
FUNDACIÓ PRIVADA

## ÍNDEX

<b>1. CARTA DE SERVEIS</b> .....	2
<b>1.1. Qui som?</b> .....	2
<b>1.2. Organització del servei, model de funcionament i principis bàsics</b> .....	6
<b>1.3. La identificació dels responsables de la gestió. Òrgans de Govern</b> .....	10
<b>1.4. Relació dels serveis que es presenten</b> .....	11
<b>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.</b> .....	13
<b>1.6. Les condicions d'accés al servei.</b> .....	16
<b>1.7. Els drets i deures dels usuaris.</b> .....	17
<b>1.8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.</b> .....	19
<b>1.9. La manera de presentar queixes i suggeriments.</b> .....	19
<b>1.9.1. ÀMBITS DE COMUNICACIÓ:</b> .....	19
<b>1.9.2. CANALS DE DIFUSIÓ DE LA COMUNICACIÓ:</b> .....	20
<b>1.9.3. METODOLOGIA DE LA COMUNICACIÓ:</b> .....	21
<b>1.9.4. QUEIXES, INCIDÈNCIES I SUGGERIMENTS:</b> .....	21
<b>1.10. Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.</b> .....	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 sòcio-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: PRINCIPIIS 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.**

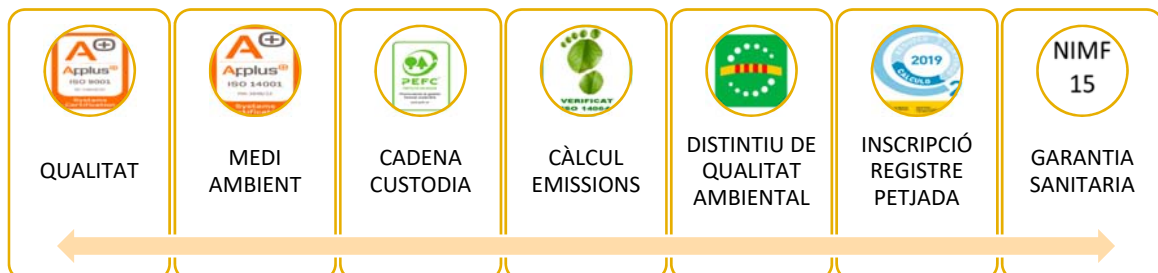
**Guia de llenguatge no sexista.**

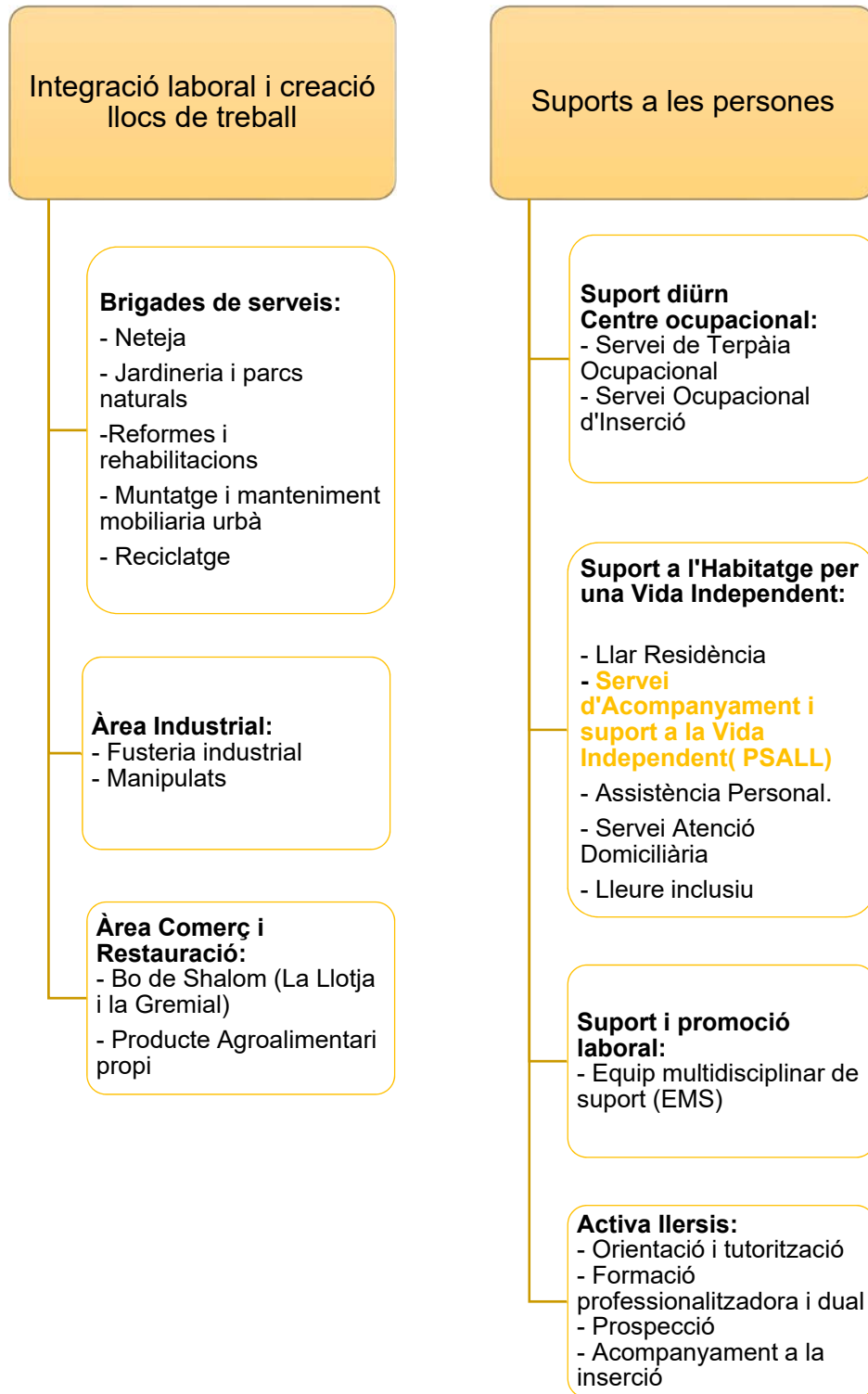
**Accessibilitat física i cognitiva**, adaptació dels espais i dels protocols a lectura fàcil.

**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

El Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent, és un programa que ofereix l'entitat dins els serveis de suport a l'habitatge.

Té l'objectiu de treballar i incrementar l'autonomia i l'autodeterminació d'aquelles persones que amb aquest suport podran viure a casa seva, milloraran la seva autonomia i responsabilitat necessària per viure sense riscos de forma independent.

Aquest programa contribuirà al desenvolupament de la persona per possibilitar la seva autonomia. A aquest efecte es proporcionarà suport en les activitats d'organització de la vida quotidiana: alimentació, cura de la salut i utilització dels sistemes de protecció, així com en altres aspectes relacionats amb la capacitació, les competències i les habilitats socials per millorar la convivència, les relacions socials i la participació.

Mitjançant aquest projecte, es pretén donar les eines necessàries a aquelles persones que amb petits suports poden viure a casa seva de manera autònoma. Pretén lluitar pels drets de les persones, per l'autodeterminació i per la qualitat de vida.

L'equip tècnic vinculat al programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar, es multidisciplinari i esta compostat per una treballador social, una psicòloga i un educador social.

Per tal de treballar els objectius generals del Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent, en un primer moment, es realitza **l'informe bàsic inicial**.

L'informe bàsic inicial de necessitats i pautes d'actuació pretén englobar la visió general d'aquells àmbits de les vides de les persones, rutines i costums, etc. tenint en compte l'autonomia personal i l'autodeterminació.

D'aquest informe bàsic inicial se'n fa un **seguiment setmanal** durant **els tres primers mesos**. Aquest informe recull el seguiment dels aspectes més rellevants de la persona que s'ha incorporat al SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'AUTONOMIA DE LA PRÒPIA LLAR explicats a l'informe bàsic inicial i pautes d'actuació. Si es detecta alguna incidència o discrepància s'ha d'omplir i compartir-lo a les reunions d'equip. Durant els 3 primers mesos després de la incorporació d'una persona usuària, aquest registre s'omplirà setmanalment i s'entregarà al responsable del servei que l'analitzarà i dissenyarà les accions correctores corresponents.

Seguidament, la metodologia que es durà a terme per aconseguir els objectius es materialitza mitjançant el **Pla d'Atenció Individualitzat (PAI)**. Aquest Pla recull les àrees a treballar i els objectius a treballar a nivell individual. Els àmbits a treballar en aquest Pla seran: cura personal, vida a la llar, salut i seguretat, vida laboral, vida a la comunitat, Gestió de recursos, Ús d'aparells, maquinària i tecnologia.

El Pla d'Atenció Individualitzat ha de preveure les mancances i els objectius i indicadors en relació amb les activitats d'organització de la vida quotidiana, així com les competències i habilitats socials de les persones. Aquest Pla d'Atenció Individualitzat té un caràcter impulsor de l'autonomia i l'autodeterminació i reflecteix treball educatiu per

activitats de la vida diària (AVD), com aprendre a vestir-se amb la roba adequada a l'estació de l'any, dur una correcta higiene, aprendre a fer tasques domèstiques tant de neteja com de cuina, aprendre a gestionar-se correctament els ingressos, entre altres possibles tasques adequades a les individualitats de cada persona i adaptant-lo a la flexibilitat de cadascú.

Per desenvolupar el Pla de treball s'articulen els següents serveis, els quals la gran majoria es desenvolupen al domicili de la persona:

- Visites diàries al domicili, per part del monitor d'atenció directa, i amb objectius setmanals que es revisaran amb els usuaris, per tal que hi hagi una retroalimentació del funcionament, com es desenvolupa el suport i quines coses es poden millorar o treballar. Per això s'acordaran una sèrie d'activitats diàries a realitzar amb l'objectiu d'assolir cada dia més autonomia i independència en aquest àmbit.  
Suport diari de 2 hores.
- Reunions mensuals de coordinació amb el responsable del projecte, i el monitor de suport directe, per tal de resoldre incidències, dubtes i poder reconduir els plans de treball en funció de les diferents necessitats individuals de les persones usuàries.
- Atenció personal, mitjançant espai obert de comunicació on puguin accedir els usuaris/es amb el/la coordinador/a del projecte i/o el/la monitor/a aportar propostes de millora.
- Suport psicosocial, consisteix a estimular a la persona perquè estigui activa, que tingui relacions i que participi en activitats de lleure, en definitiva tot allò que fomenti i potenciï l'autoestima.
- Trimestralment revisió del funcionament i l'assoliment dels objectius per part del/a coordinador/a, compliment dels indicadors que permetin l'aportació de propostes i millores en el projecte.

El seguiment i l'avaluació dels objectius a treballar es fa mitjançant un registre d'accions i anualment o bianualment es revisa l'assoliment dels objectius mitjançant l'observació directa i les entrevistes personals d'avaluació.

#### ➤ **Objectiu general**

L'objectiu general del programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar és contribuir al desenvolupament de les persones amb disCAPACITAT en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com a la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia.

#### ➤ **Objectius específics**

Els objectius específics van adreçats a incrementar l'autonomia de la persona beneficiària, sense interferir en la seva capacitat d'autonomia i decisió:

- Potenciar hàbits de vida saludable, alimentació equilibrada, cura de la salut, higiene i cura personal, medicina preventiva.



- Fomentar les relacions interpersonals saludables dins la comunitat i incentivar la participació en activitats i projectes.
- Garantir uns bons hàbits laborals i treballar per aconseguir una estabilitat laboral.
- Potenciar les relacions familiars.
- Potenciar l'autonomia i l'autodeterminació en la gestió de recursos.

La Planificació Centrada en la Persona (PCP) és la metodologia de treball emprada. Permet desenvolupar el treball d'autodeterminació considerant a la persona com a principal agent actiu de la seva vida.

Les estratègies d'intervenció de la PCP permeten comprendre les necessitats, desitjos i interessos de la persona; identificar fortaleses i debilitats i conèixer el grau de satisfacció i benestar personal, proporcionant major benestar. Els programes centrats en la persona es poden desenvolupar amb qualsevol persona independentment del grau i/o tipologia de disCAPACITAT (intel·lectual, física, sensorial i/o derivada de malaltia mental).

Les estratègies i recursos utilitzats per emprar la PCP estan relacionats amb el seguiment i el pla d'atenció personal.

Els PAI són aquells documents escrits que reflecteixen els objectius a treballar amb cada persona beneficiària del servei i les actuacions a realitzar per tal de poder aconseguir-los.

Els àmbits d'actuació són:

#### Cura personal

- Aixecar-se, anar a dormir, horaris adequats Rentar-se, dutxar-se, pentinar-se
- Maquillar-se / afaitar-se

#### Habilitats socials

- Planificar activitats de lleure.
- Saber administrar les relacions amb altres persones, tant com per comprar com altres gestions de la vida diària.

#### Vida a la llar

- Higiene de la llar.
- Manteniment de l'estètica de la llar.
- Reparacions i adaptacions de determinats espais / estris de la llar.

### Salut i seguretat

- Acompanyaments mèdics.
- Conèixer el sistema d'emergències mèdiques i com actuar davant situacions d'urgència.

### Vida laboral

- Donar eines per a la conciliació de la vida laboral i familiar.
- Seguiment i coordinació amb la vida laboral.

### Vida a la comunitat

- Gestionar correctament les relacions socials.
- Conèixer els recursos comunitaris que hi ha.

### Gestió dels recursos propis

- Aprendre a gestionar correctament els ingressos.
- Aprendre un correcte manteniment dels recursos existents.
- Potenciar determinats recursos de les persones que els sigui útil per la vida quotidiana.

### Ús d'aparells, maquinària i tecnologia

- Aprendre a utilitzar les noves tecnologies de manera correcta.
- Saber els avantatges i riscos que comporten les xarxes socials.
- Saber realitzar un manteniment correcte dels aparells electrònics

Cada persona beneficiària del programa té un PAI totalment individualitzat que queda revistat en un temps màxim de 2 anys. De totes maneres aquest no és un document estàtic, sinó que s'hi treballa constantment a través del seu seguiment i tenint en compte l'assoliment dels objectius. Aquest seguiment es fa a través de:

- El recull de les incidències directament relacionades amb l'objectiu a treballar i amb els eixos de qualitat de vida.
- Les entrevistes amb l'usuari/ària i la seva família/tutors/referents i monitors d'atenció directa.
- Les reunions de coordinació de l'equip tècnic.
- L'observació directa mitjançant intervencions al domicili o fora d'aquest.

- Les proves psicomètriques, ICAP i escala Gencat, entre altres, que se'ls hi passa.

El seguiment el fan les persones de referència i la coordinadora, amb la persona atesa.

La referent i la coordinadora es reuneixen setmanalment per tal de documentar l'avaluació dels PAI de les diferents persones ateses i valorar els objectius assolits en base a evidències, una valoració que ha de servir per posar en comú i planificar les intervencions en temps i forma.

#### ➤ **Registres de seguiment.**

Per tal de realitzar el seguiment, s'utilitza diferents registres i documents, als quals es reuneix la informació necessària, aquests són:

- Informe bàsic inicial de necessitats i pautes d'actuació.
- Registre de seguiment de l'Informe bàsic inicial de necessitats i pautes d'actuació del SASVI.
- Pla d'atenció personal.
- Registre d'actuacions del Pla d'atenció personal Registres de participació a activitats.
- Informe social.
- Registres de manteniment de l'habitatge

### **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 o 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 on s'ofereixen activitats de lleure per a persones amb disCAPACITAT intel·lectual, per tal de vetllar per l'autonomia personal, l'autodeterminació i la inclusió en la societat, així com la participació comunitària.

##### ➤ **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 ASSISTENCIA 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 disposta 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	<p>VIDA INDEPENDENT</p> <p>Fomentar projectes de desinstitucionalització i creació de suports a la vida independent</p>	<p><b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS</p> <p><b>Financers:</b> Administració pública, subvencions.</p> <p><b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar el projecte de MI CASA</li> <li>- 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 <b>Next Generation</b> de Ministeri de Derechos Sociales y Agenda 2030.</li> <li>- Adquirir un habitatge en propietat i un altre en règim de lloguer per crear un nou servei d'habitatge en projecte pilot experimental.</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>Nº de projectes de desinstitucionalització.</p> <p>Nº de <b>convocatòries</b> presentades per la <b>continuïtat</b> de projectes.</p> <p>Nº Habitatges disponibles per desenvolupar projectes de desinstitucionalització.</p> <p>Nº de places vinculades al projecte de suport a l'habitatge i llista d'espera.</p>	Marc Prat	
2	<p>Fomentar la participació comunitària i els suports individualitzats</p>	<p><b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS</p> <p><b>Financers:</b> Administració pública, subvencions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenciar activitats de lleure a la comunitat amb ratis reduïts.</li> <li>- Ampliar l'equip de professionals per potenciar vides participatives i a la comunitat.</li> </ul>	<p>Nº d'activitats de lleure a la comunitat.</p> <p>Nº de professionals segons ratis i model de prestació del servei.</p> <p>Nº de necessitats individuals detectades.</p>	Marc Prat	
		<p><b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detectar les necessitats de les persones i oferir els suports adequats.</li> </ul>	<p>Nº d'accions per treballar les necessitats individuals.</p>		
3	<p>Treballar per l'accessibilitat als serveis de suport a l'habitatge</p>	<p><b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS</p> <p><b>Financers:</b> Administració pública, subvencions.</p> <p><b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Buscar alternatives per adequar els espais a les necessitats actuals de les persones que hi viuen. Ampliant espais comuns i privats.</li> <li>- Fer les adaptacions d'accessibilitat física i cognitiva necessàries atenent a la evolució de les persones convivents i la seva qualitat de vida.</li> </ul>	<p>Nº d'accions de millora vinculades l'accessibilitat.</p> <p>Nº de millores tecnològiques aplicades als serveis d'habitatge</p>	Marc Prat	
4	<p>Fomentar projectes d'atenció a <b>famílies</b> atenent a les necessitats particulars.</p>	<p><b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS</p> <p><b>Financers:</b> Administració pública, subvencions.</p> <p><b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Sol·licitar sessions de formació per a les famílies a través del projecte Escola de Famílies de DINCAT.</li> <li>- Mantenir els projectes de conciliació familiar (Respir i Personal de Suport)</li> </ul>	<p>Nº de famílies ateses al SAFE</p> <p>Nº de sessions de formació adreçades a famílies</p> <p>Nº d'estades RESPIR a les llars residència</p> <p>Nº de suports al domicili mitjançant el programa personal de suport.</p>	Marc Prat	

**2. Documents Seguint:**

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS					Nº1 VIDA INDEPENDENT
<b>OBJECTIU</b>	<b>VIDA INDEPENDENT FOMENTAR PROJECTES DE DESINSTITUCIONALITZACIÓ DELS SERVEIS I CREACIÓ SUPORTS A LA VIDA INDEPENDENT</b>				
<b>INDICADORS</b>	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)
<b>OBJECTIU</b>	<b>Fomentar la participació comunitària i els suports individualitzats</b>				
<b>INDICADORS</b>	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)		
<b>OBJECTIU</b>	Treballar per l'accessibilitat als serveis de suport a l'habitatge			
<b>INDICADORS</b>	1	Nº d'accions de millora vinculades l'accessibilitat.		
	2	Nº de millores tecnològiques aplicades als serveis d'habitatge		
<b>ACCIONS</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>
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 atenant 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)		
<b>OBJECTIU</b>	Fomentar projectes d'atenció a famílies atenant a les necessitats particulars.			
<b>INDICADORS</b>	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.		
<b>ACCIONS</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>
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.

El servei d'acompanyament i suport a la vida independent (servei de suport a l'autonomia a la llar) va adreçat a persones amb disCAPACITAT física, intel·lectual i/o derivada de malaltia mental que vulguin viure soles o amb altres persones quan aquestes siguin beneficiàries del programa de suport, o que tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I, o amb una disCAPACITAT reconeguda igual o superior al 65%, i que necessitin suport personal per al desenvolupament d'una vida autònoma. I les persones sord-cegues que vulguin viure soles o amb altres persones beneficiàries del programa de suport i que necessitin suport a la llar, però no els calgui la presència permanent d'un cuidador o cuidadora.

Quan la persona amb disDISCAPACITAT convisqui amb altres persones, no hi podrà haver més de quatre persones beneficiàries d'aquesta prestació al seu domicili.

- Els requisits d'accés al programa són:
- Tenir reconegut un grau de disCAPACITAT igual o superior al 33% o, en tot cas, presentar la sol·licitud de valoració o revisió de grau abans de finalitzar el termini de la convocatòria anual del programa. O bé, ser beneficiari d'una pensió de la Seguretat Social d'incapacitat permanent.
- Almenys un 25% del grau de disCAPACITAT ha de ser causat per la mateixa patologia.
- No tenir reconeguda la necessitat del concurs d'una altra persona.
- Tenir 18 anys o més i menys de 65 en el moment de presentar la sol·licitud.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.
- Poden beneficiar-se d'aquest ajut persones que convisquin amb algun familiar sempre hi quan aquests tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I, o bé amb una disCAPACITAT reconeguda igual o superior al 65%.
- Tenir valorada la situació de dependència (o presentar la sol·licitud de valoració abans de finalitzar el termini de presentació de sol·licitud per al Programa de Suport a l'Autonomia a la pròpia Llar).
- Acreditar la idoneïtat del servei: persones amb disCAPACITAT intel·lectual, física i/o sensorial i persones amb disCAPACITAT derivada de malaltia mental que hagin estat valorades en relació amb la situació de dependència amb grau I o bé amb no grau.

### 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

#### 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 familiar 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 dels usuaris

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 d'atenció individual 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.

DECRET 394/1996, de 12 de desembre, pel qual s'estableix el règim de contraprestacions dels usuaris en la prestació de serveis socials i s'aproven els preus públics per a determinats serveis socials prestats per la Generalitat de Catalunya.

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:

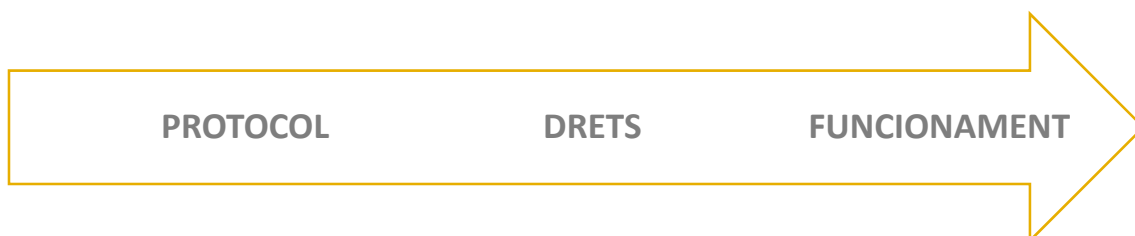
<b>Lleure</b> Segons l'activitat	<b>Especialistes mèdics</b> Segons tarifes especialista	<b>Altres projectes complementaris</b> Segons els projectes
-------------------------------------	---	--

### 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; contempen 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:

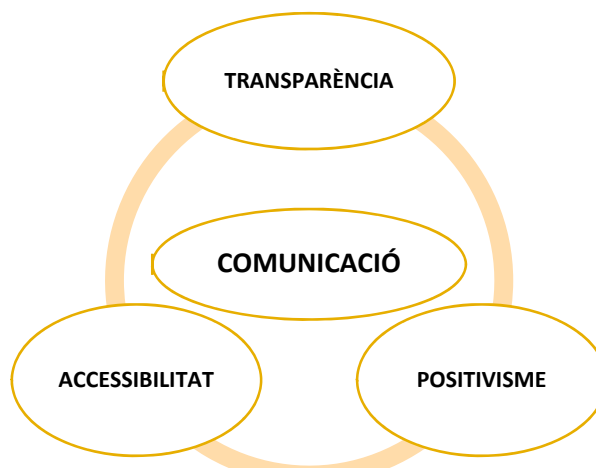
- a) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que concerneixen la persona.
- b) Dret a conèixer els drets propis. Tant la persona usuària, com la seva família han de conèixer els seus drets.
- c) Drets i deures, tant de l'entitat com de les persones usuàries. Donant-ne 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 triïn.

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 web form titled 'Nou' with the following fields and values:

- Nº de Evento: 24428
- Trabajador/Usuari: [empty]
- Fecha: 08/07/2024
- Hora: 14:14:35
- Resuelto:
- Clasificación: Sugerencias (dropdown menu is open)
- Subtipo: < buit >
- Lugar: Serveis habitatge
- Tipo: < buit >
- Descripción: [empty]
- Actuación: [empty]
- Resultado en PI: < buit >

The dropdown menu for 'Clasificación' is open, showing the following options: < buit >, Incidencia, Informativa a entidad, Informativa a usuario o familia, No Conformidad a entidad, No Conformidad a usuario o familia, Seguimiento a usuario, and Sugerencias (highlighted).

Figura 1. Classificació del motiu de l'esdeveniment

The screenshot shows the same 'Nou' form as Figure 1, but with the 'Tipo' dropdown menu open. The fields and values are the same as in Figure 1.

The dropdown menu for 'Tipo' is open, showing the following options: < buit >, Autodeterminació, Benestar emocional, Benestar físic, Benestar matenal, Desenvolupament personal, Drets, Inclusió social, and Relacions Interpersonals (< buit >).

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

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

- Nº de Evento: 24428
- Trabajador/Usuz: [empty]
- Fecha: 08/07/2024
- Hora: 14:14:35
- Clasificación: Sugerencias (dropdown menu open)
- Subtipo: <but>
- Tipo: <but> (dropdown menu open)
- Lugar: Taller
- Descripción: [empty]
- Actuación: [empty]
- Resultado en PI: <but>

Figura 3. Classificació del motiu de l'esdeveniment

The screenshot shows the same form as Figure 3, but with the 'Tipo' dropdown menu open, showing the following options:

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

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.

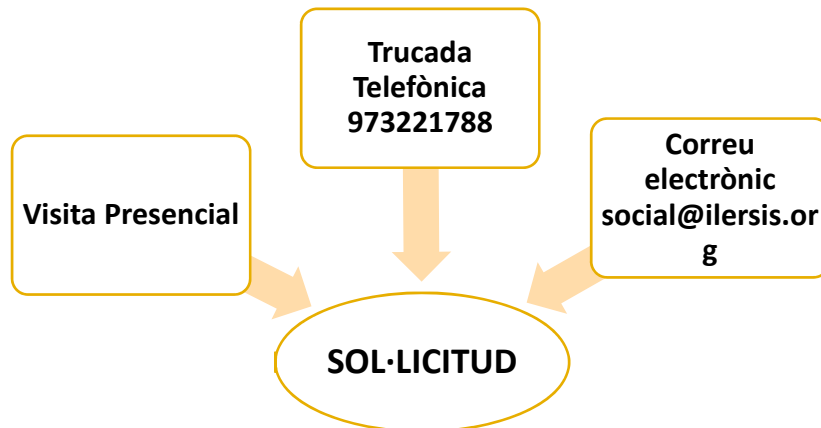
Es contempla un informe anual de valoració dels esdeveniments en el seu conjunt, s'analitza el temps de resposta i es revisa l'impacte.

#### 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'inicien 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