CARTA DE SERVEIS

1.- INFORMACIÓ GENERAL

1.1 QUÈ ÉS UNA LLAR RESIDÈNCIA?

La Llar Residència Rosa Soler és un establiment d'acolliment residencial de caràcter permanent o temporal que té una funció substitutòria de la llar, adequada per acollir persones amb discapacitat psíquica que necessiten una atenció i cura específica de manera continuada. Aquestes llars proporcionen un entorn familiar i adaptat on els residents poden desenvolupar-se de manera integral, potenciant la seva autonomia personal i la seva integració social. Els serveis inclouen atenció personal, activitats educatives, terapèutiques i de lleure, així com suport per a la inclusió laboral i social.

La Llar-residència esdevé indispensable quan viure a la pròpia llar resulta impossible o desaconsellable a causa de problemes derivats de la mateixa disminució, per manca de família o per no disposar de condicions socio-familiars i assistencials adequades. L'objectiu principal és millorar la qualitat de vida dels residents, promovent la seva participació activa en la comunitat i garantint el seu benestar físic i emocional.

1.2 ENTITAT TITULAR

La Llar-Residència Rosa Soler, és un servei i establiment del qual es titular La Fundació Privada ADIS legalment constituïda i inscrita en el registre de la Generalitat de Catalunya amb el Nº 1.627 amb data 17 de gener de 2001.

La Llar-Residència Rosa Soler està inscrita en el registre d'Entitats, Serveis i Establiments en la Secció Serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució, amb el número de registre SO7636.

La capacitat actual és de 8 places, distribuïdes amb :

- 2 habitacions dobles.
- 4 habitacions individuals.
- 2 banys complerts.
- 1 sala menjador.
- 1 sala d'estar.
- 1 safareig.
- 1 cuina.

1.3 NORMATIVA

Les llars residència d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual estan regulades per la següent normativa:

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

- Decret 318/2006 de 25 de juliol, dels Serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, per el qual s'aprova la cartera de serveis socials.

- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat**.**

- Ordre TSF/2018/2020 de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

- RESOLUCIÓ DSO/1456/2022, de 16 de maig, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

2. OBJECTIUS I FINALITAT DE SERVEI

2.1 OBJECTIUS GENERALS

a) Facilitar una llar substitutòria o alternativa a la pròpia, proporcionant un entorn adaptat i afavoridor per a una bona qualitat de vida:

Crear un entorn residencial segur, confortable i flexible, adaptat a les necessitats específiques de cada persona, que respongui a les seves necessitats d'assistència en les activitats de la vida diària.

b) Oferir atenció integral i personalitzada que atengui totes les necessitats individuals dels residents, garantint una bona qualitat de vida:

Implementar programes de tractament i rehabilitació individualitzats que abordin les necessitats físiques, emocionals, i psicològiques dels usuaris, incloent teràpies i activitats recreatives que promoguin el benestar general.

c) Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social dels residents:

Desenvolupar plans de suport i programes de formació en habilitats de vida que incentivin la independència i permetin la recuperació de capacitats, maximitzant l'autonomia possible de cada resident.

d) Promoure la inclusió social i la participació activa dels residents en la comunitat:

Fomentar un ambient inclusiu on les persones amb diferents nivells de capacitat puguin viure i prosperar juntes, facilitant la seva participació en activitats socials i comunitàries.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

2.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

a) Garantir els serveis residencials amb el màxim nivell de qualitat:

Proporcionar allotjament, manutenció, acolliment, convivència, higiene personal i serveis de bugaderia.

b) Establir i aplicar un programa d'activitats adaptat a les capacitats i habilitats dels residents:

Implementar activitats rehabilitadores que afavoreixin l'atenció integral i la inclusió social, tenint en compte les necessitats individuals de cada resident.

c) Potenciar les relacions interpersonals i la integració a la comunitat:

Organitzar activitats externes a la llar-residència que fomentin la inclusió social i les relacions interpersonals, permetent la participació activa en la comunitat.

d) Estimular i motivar els residents per aconseguir el seu progrés personal:

Atendre les activitats de la vida diària (AVD) i les habilitats instrumentals, oferint suport i motivació per al desenvolupament personal i l'autonomia.

e) Afavorir les relacions familiars i l'entorn del resident:

Establir una atenció familiar individualitzada que faciliti les relacions familiars i l'enteniment amb el seu entorn.

f) Facilitar la integració de les persones amb discapacitat intel·lectual a la comunitat:

Promoure la normalització i la participació activa en la vida comunitària, cercant la màxima integració i inclusió social.

3. COM ACCEDIR AL SERVEI

Els requisits que es tindran en compte per a poder realitzar un ingrés són els següents:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Disposar del Certificat de discapacitat emès pel CAD.
- Disposar de la valoració de Grau i Nivell de Dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Disminuïts corresponent. Haver passat per l'EVO laboral i que disposi d'un lloc de treball o atenció diürna.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

• La persona, família/representant legal/tutor/assistent ha d'haver realitzat la sol·licitud d'accés pertinent a través del la sol·licitud específica i registrar-la al Departament de Drets Socials.

• Valoració de la idoneïtat de Servei per part dels professionals de l'equip tècnic.

• Tenir el vistiplau del Servei d'Atenció a Persones del Departament de Drets Socials.

4. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

4.1 SERVEIS GENERALS

Els serveis d'acolliment en una llar residència per a persones amb discapacitat psíquica han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció personal.
- Suport a la salut i seguretat de la llar.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.
- Foment de l'oci i el lleure.
- Assessorament i supervisió.
- Atenció conductual.

4.2 SERVEIS COMPLEMENTARIS

Les Llars poden oferir serveis complementaris, que serien tots aquells que no formen part dels serveis Basics i de les activitats relacionades.

Per tal de dur a terme les activitats complementaries s'establiran les relacions necessàries amb els serveis públics o privats existents a la zona, procurant utilitzar, sempre que sigui possible i per norma general, els serveis ordinaris de la comunitat, com a mitjà de normalització i d'integració social. Totes aquelles activitats i recursos externs a la llar residència que tinguin un cost econòmic, aquest anirà a càrrec de la persona beneficiària i/o persona representant legal.

4.3 ACTIVITATS

Les activitats programades per l'equip tècnic de la llar residència tenen caràcter reeducador, terapèutic i psicopedagògic. L'objectiu és aconseguir un aprenentatge integral, gestionar el temps lliure, potenciar els recursos normalitzats i fomentar l'autonomia. Aquestes activitats es duen a terme en les següents àrees:

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

a) **Acollida i vinculació:** Facilitar l' ingrés voluntari i la integració en la llar residència, treballant per minimitzar el impacte del canvi de domicili i adaptant-se a la nova vida comunitària.

b) **Activitats de la vida diària:** Treballar aspectes bàsics i rellevants de l'autocura, la competència personal, la independència i l'autonomia en les activitats quotidianes.

c) **Atenció a la salut:** Promoure un estil de vida saludable, adquirint hàbits que millorin la qualitat de vida i fomentin un ritme de vida saludable.

d) **Relacions interpersonals:** Millorar la interacció social dels residents, fomentant vincles significatius amb altres persones.

e) **Desenvolupament personal:**

1. Incrementar la interacció social, activant i desenvolupant els recursos i capacitats personals.
2. Fomentar el benestar emocional i la competència personal en la presa de decisions.
3. Facilitar la inserció laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual, treballant les aptituds necessàries per a una ocupació adequada al seu perfil.

f) **Sortides externes de la llar residència:** Permetre als residents sortir de la llar residència per millorar la seva autonomia i independència personal, a través d'activitats culturals i d'integració comunitària.

Aquestes activitats es duen a terme principalment a les tardes dels dies laborables. Durant els dies festius i els caps de setmana, es realitzen activitats que fomenten la integració en la comunitat i el coneixement de l'entorn mitjançant sortides culturals.

4.4 PROGRAMA INDIVIDUAL

Els usuaris de la Llar-Residència Rosa Soler disposen d'un programa d'atenció individual (PAI) elaborat per l'equip tècnic del servei amb la participació activa de l'usuari. Aquest programa inclou activitats específicament dissenyades per treballar amb cada persona de manera personalitzada.

Els Programes d'Atenció Individuals (PAI) tenen un disseny centrat en la persona, amb l'objectiu d'oferir una intervenció rehabilitadora. Aquests programes defineixen objectius clars i una intervenció individualitzada, amb una programació de treball que detalla els objectius a assolir i les estratègies psicosocials d'intervenció necessàries per aconseguir-los.

Els PAI aborden diverses àrees d'intervenció, incloent:

- **Àrea mèdica:** Atenció a les necessitats de salut i benestar físic de l'usuari.
- **Àrea funcional:** Millora de les habilitats pràctiques i de la vida diària.
- **Àrea cognitiva:** Desenvolupament i manteniment de les capacitats mentals.
- **Àrea social:** Foment de les habilitats socials i la inclusió comunitària.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

Aquest enfocament integral assegura que cada resident rebi l'atenció i el suport necessaris per potenciar la seva autonomia i qualitat de vida.

Es realitza una avaluació periòdica cada 6 mesos.

5. COMPROMISOS

El servei es compromet a cercar recursos externs complementaris i vetllarà per la millora de la inclusió a l'entorn social.

Per tal de dur a terme totes aquestes activitats s'establiran les relacions necessàries amb els serveis públics o privats existents a la zona, procurant utilitzar, sempre que sigui possible i per norma general, els serveis comunitaris, com a mitjà de d'inclusió social.

Per a tal efecte, es firmen amb conformitat per part de l'usuari i del servei, un contracte assistencial, a més de el intercanvi de documentació necessària especificada al Reglament de Règim Intern.

5.1 TAULELL D'ANUNCIS

El taulell d'anuncis està ubicat a l'entrada de la llar residència on hi ha exposat:

- Autorització de l'establiment o servei.

- Tarifa de preus actualitzada i dels serveis complementaris.

- Organigrama de l'establiment.

- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent.

- Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal i els usuaris.

5.2 BÚSTIA DE SUGGERIMENTS

El centre disposa de fulls de reclamació i suggeriments.

Segons la normativa vigent, es recomana respondre a una queixa o suggeriment en un termini màxim de 30 dies naturals des de la seva recepció. Es proporciona una resposta inicial en 10 a 15 dies laborables per informar l'usuari que s'està tractant la seva queixa o suggeriment.

5.3 ASSEMBLEA (BERENAR ESPECIAL)

Són un dels mecanismes de participació dels residents. Es realitzen amb periodicitat quinzenal i el personal de la llar hi té un paper de suport i de guia per aconseguir complir els objectius fixats i que sigui un espai terapèutic i d'integració social on els

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

residents poden expressar de manera individual i grupal les seves necessitats i desitjos, així com parlar i treballar algun tema determinat o àrea d'interès.

Tanmateix, poden expressar els seus suggeriments, demandes o queixes.

5.4 CONSELL DE PARTICIPACIÓ

El nostre servei de llar-residencia es compromet a fomentar la participació activa dels usuaris i les seves famílies a través del Consell de Participació.

Aquest consell, format per representants dels usuaris, les famílies, el personal del centre i la direcció, es reuneix un cop al trimestre per recollir suggeriments i propostes que contribueixin a la millora contínua dels nostres serveis.

6. RECURSOS I MITJANS A DISPOSICIÓ DEL SERVEI

Aquest es l' organigrama de la Llar-residencia Rosa Soler.

7. NORMES DELS SERVEIS PRESTATS

7.1 NORMES DE FUNCIONAMENT

• El reglament de funcionament i règim intern és conegut per la persona beneficiària i la família i/o tutors legals i es lliura en el moment de facilitar la documentació en l' ingrés, s'accepta i se signa amb el contracte assistencial.

• Hi ha protocols d'actuació en cas d'emergència.

• Les famílies i visites hauran de concertar visita amb el resident prèviament i ens ho hauran de comunicar al monitor que estigui de torn.

Les visites sempre seran dins l'horari de 16-20h (entre setmana) i a pactar el cap de setmana/festiu, sempre que el resident no tingui activitat programada.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

• L'equip tècnic ha d'informar el resident i la família i/o representant legal del pla d'atenció individualitzat (PAI) que s'ha programat i/o de la seva evolució.

• El personal del centre mantindrà la confidencialitat de totes les dades del resident, llevat de les comunicacions previstes en llei.

• Les persones que viuen a la llar residència tenen dret que els seus documents siguin custodiats per ser utilitzats en cas d'urgència.

• L'establiment ha de disposar d'espais diferenciats per a fumadors, de manera que quedi preservat el dret dels fumadors. En compliment de la normativa vigent, no es deixa fumar en cap dependència de l'establiment, excepte al balcó.

• No està permès l'accés d'animals de companyia.

• Quan es facin sortides del centre, tots els residents disposaran d'autorització de sortida signada per el representant legal /si o en cas de no tenir-ne per el propi usuari.

• Els residents tindran dret a sortir uns dies de la llar residència de manera voluntària, sense perill de perdre la plaça i preservant el seu espai personal.

• Els familiars i/o tutors legals que planifiquin qualsevol sortida amb el resident (dinar, visita mèdica, etc.) hauran de comunicar-ho a la llar residència amb un dia d'antelació, com a mínim.

• Les famílies i/o tutors legals acompanyaran el resident en cas de necessitar visites mèdiques, fora del centre, i/o urgències mèdiques, així com ingressos hospitalaris.

• Les famílies i/o tutors legals aportaran puntualment el vestuari i altre articles personals del resident sempre que aquest no disposi de suficient autonomia o economia per adquirir-ho.

• Prèvia signatura de l'alta voluntària, un resident pot abandonar el centre de forma voluntària, avisant per pactar el dia de la sortida amb la direcció del servei.

7.2 NORMES DE CONVIVÈNCIA

Les normes de convivència del servei de la llar residència s'han de complir per part de totes les persones que hi viuen.

Respecte als professionals

- Mantenir sempre el respecte i emprant el to de veu adequat al personal.

- En cas d'incendi i/o emergència s'han de seguir les indicacions del responsable.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

Respectar la intimitat

- Trucar a la porta de les habitacions dels companys cada vegada que es vulgui entrar i esperar que el company accepti l'entrada.

- Trucar a la porta del bany i assegurar-se que no hi ha ningú dins.

- S'ha de respectar la propietat privada dels altres companys.

Respectar el mobiliari de la Llar Residència

- Fer un bon ús dels electrodomèstics.

- Tenir cura amb el menjar i beure alhora de estar asseguts en el sofà per evitar basaments de begudes o taques a les tapisseries.

- Vetllar per un bon ús del mobiliari (evitar en la mesura del possible ratllar els mobles, i fer un manteniment de neteja del mobiliari).

- Si es posen els peus al sofà o la tauleta treure's les sabates/sabatilles.

Normes d'higiene i ordre

- Cada usuari es responsable de l'ordre i neteja de la seva habitació.

- Abans de marxar a treballar es té que ventilar l'habitació, fer el llit i la roba bruta deixar-la dins del cubell , recollir la cuina.

- Tot i que haurà un grup responsable de la neteja dels espais compartits (menjador, sala d'estar, banys i cuina) tots els usuaris han de ser responsables i vetllar per un correcte ordre i neteja.

- A l'arribada de la jornada laboral treure les sabates i col·locar-les a l'armari del balcó.

Normes generals

- Respectar el descans dels companys.

- Tenir el TV i l'equip de música en un volum moderat que no molesti el descans dels companys i les altres activitats que es duguin a terme.

- Respectar el descans nocturn a partir de les 23,00 h. de la nit.

- El telèfon del pis únicament serà per rebre trucades i trucar en cas d'emergència al mòbil dels monitors i familiars i/o representants legals.

- Només es pot fumar al balcó.

- Presentar els justificants adients en cas de no assistència.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

- A les habitacions compartides només podrà haver un televisor.
- No es poden consumir begudes alcohòliques.
- Després d'utilitzar el bany deixar-lo en condicions.
- Les claus són personals e intransferibles, si és perd caldrà abonar la quantitat de 30 €.
- Tot i que hi haurà un grup responsable de parar i desparar taula cadascun serà responsable de recollir el seu plat, coberts, got i posar-los dins del rentaplats.
- Seguir els quadrants de tasques domèstiques setmanals.
- Tenir cura de tancar la nevera i el congelador després de triar els productes.
- L'últim a sortir del pis serà responsable de tancar la porta amb clau.
- Tancar els llums quan es surti de les habitacions, balcó, menjador, etc.
- La programació que es mirarà al televisor, serà per consens. En cas d'empat els monitors prendran part en la votació per desempatar.
- Les migdiades s'hauran de fer a les habitacions.
- Els anoracs cal penjar-los a l'armari de l'entrada.
- Canvi de tovalloles cada 3 dies (dimecres i dissabte).
- Canvi de llençols 1 cop per setmana (divendres).
- No interferir en les tasques dels altres grups de feina.
- Demanar permís per utilitzar els productes de la farmaciola.
- Cada nit es llençarà la brossa.
- En tots els àpats es beurà aigua, els cap de setmana es permetran refrescs.
- Depilacions i tallada d'ungles es faran als banys o a les habitacions, tot seguit deixar net l'espai.
- Per consumir begudes (refrescs, llet, sucs, etc.) sobretot fer ús dels gots.
- No es poden portar animals domèstics.
- Respectar l'horari de visites tant per familiars com per amistats.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

7.3 DRETS DEL RESIDENT

Segons la Llei 12/2007 de Serveis Socials, s'han de garantir els drets compresos des de l'article 8 al 12, que s'especifiquen a continuació:

Article 8: garantia dels drets i les llibertats fonamentals

- S'ha de tenir cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableixi amb les persones per a la prestació dels serveis socials.

- Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.

- L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

Article 9: dret d'accés als serveis socials

- Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:

  a) Disposar d'un pla d'atenció individual, familiar o con vivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.

  b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.

  c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estigui en situació de necessitar el servei.

  d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.

  e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l' interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti als interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre els procés d'intervenció acordat.

h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Article 10: dret a la informació i en l'àmbit dels serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, les criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.

- Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars i de les persones que en tenen cura.

- Rebre informació prèvia amb relació a qualssevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legal establert.

- Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.

- Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.

- Disposar dels ajuts i els suport necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades dels desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

Article 11: protecció dels drets dels infants i els adolescents

En el cas dels infants i els adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció ha d'establir la forma d'exercir es drets establerts pels articles 8, 9, 10 en l'àmbit dels serveis i els recursos per als infants i els adolescents.

Article 12: drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a :

a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-se, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.

c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats especifiques.

d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

g) La intimitat i la privacitat en els accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

i) Participar en la presa de decisions del centre que els afecti individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.

j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableix per reglament.

p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació del usuari o usuària.

El Reglament Intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que reconeix l'aparat 1, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

7.4 DRETS DELS FAMILIARS I/O REPRESENTANTS LEGALS

- Rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i funcionament del servei.
- Dret a ser informats degudament, quan ho sol·licitin, sobre la situació del resident.
- Dret a ser informats periòdicament dels Programes d'Atenció Individualitzada (PAI) referents als seus familiars i/o representats.
- Ser atès i rebut pel Director Tècnic o Treballador Social de l'habitatge, dins l'horari i dies establerts reglamentàriament, a fi de rebre informació i els aclariments que cregui oportuns.
- Participar en el Consell de participació, segons la legislació vigent en la matèria.

7.5 DEURES DEL RESIDENT/ FAMILIAR/REPRESENTANTS LEGALS

I que segons la Llei 12/2007 de serveis socials, s'han de complir els següents deures compresos segons l'article 13 de la mateixa Llei:

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

Deures en relació als serveis socials

Les persones que accedeix als servis socials o, si escau, llurs familiars o representats legals, tenen els deures següents:

a) Facilitar les dades personals, con vivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i entendre la situació.

b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o con vivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

c) Comunicar els canvis que es produeixin en llurs situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

e) Retornar els diners rebuts indegudament.

f) Comparèixer davant l'administració a requeriment del òrgan que hagi atorgat una prestació.

g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.

h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i treballadors.

i) Atendre les indicacions dels personal i comparèixer a les entrevistes a que siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.

j) Utilitza amb responsabilitat les instal·lacions del Centre i tenir-ne cura.

k) Complir les normes i els procediments per al us i el gaudir de les prestacions.

l) Contribuir al finançament del cost del Centre o Servei si així ho estableix la normativa aplicable.

m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels Centre i Serveis Socials de Catalunya.

8. COMPROMISOS DE QUALITAT

La Llar-residència Rosa Soler compta amb un Sistema de Gestió Integrat de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball, que ens permet mantenir els estàndards de qualitat i treballar per la millora contínua. Aquest procés inclou la

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

participació activa de totes les persones de l'entitat, orientant els nostres serveis cap a la millora de la satisfacció dels clients interns i externs. Ens comprometem a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual o trastorns del desenvolupament, així com la de les seves famílies.

Els nostres compromisos es fonamenten en els següents principis:

- **Respecte a les persones:** Valorant la diversitat i les diferències de tota mena, les nostres accions es basen en el respecte, reconeixent la diversitat de procedència social dels usuaris i les seves famílies, i garantint que tots tenen els mateixos drets i deures.

- **Professionalitat:** Busquem l'eficàcia i l'eficiència en la gestió, fomentant el treball interdisciplinari i en equip. Valorem el coneixement i la preparació dels nostres professionals, facilitant la seva formació contínua i la seva participació activa en la presa de decisions i en l'avaluació de les accions.

- **Conducta ètica i honestedat:** Tots els implicats en la gestió de l'entitat es comprometen a actuar amb ètica i honestedat, responent a la responsabilitat social de l'entitat i aplicant els codis ètics establerts, així com altres compromisos com la igualtat de gènere i el respecte pel medi ambient.

- **Transparència en la gestió:** Les nostres accions es basen en el principi de màxima transparència, amb procediments d'informació i comunicació interna i externa. Promovem la participació per contribuir a la transparència i utilitzem diferents instruments de comunicació corporativa per transmetre la informació de manera eficaç.

- **Compromís i responsabilitat social:** Som una entitat activa i participativa socialment, implicada en el desenvolupament de la nostra comunitat, especialment en aspectes socials i econòmics que afecten les millores socials, la no exclusió i l'atenció a la dependència.

Entenem la Qualitat des de diversos eixos:

- **Qualitat envers els nostres usuaris i familiars:** Coneixem les seves expectatives i necessitats, oferint serveis que responguin a les seves demandes i garantint una atenció satisfactòria.

- **Qualitat envers el nostre equip humà:** Valorem les persones com un recurs fonamental, potenciant les seves competències professionals, integrant la pràctica professional a la cultura de la qualitat i proporcionant eines per a la seva formació contínua dins de l'organització.

- **Qualitat envers la comunitat:** Promovem la nostra participació activa, impulsant polítiques d'innovació per conèixer i millorar l'atenció a les necessitats de tots els agents implicats (usuaris, famílies, professionals, entitats, administracions i societat en general).

- **Qualitat en la gestió:** Utilitzem eines i metodologies que garanteixin la qualitat en l'organització, promovent la millora contínua en els sistemes i processos de prestació dels serveis i de les persones involucrades.

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org

El nostre compromís amb la qualitat és absolut, considerant-la un factor essencial per al desenvolupament del nostre projecte com a entitat prestadora de serveis assistencials. Treballem per l'excel·lència en l'assistència als nostres usuaris, la tranquil·litat i seguretat de les seves famílies, i el benestar laboral dels professionals implicats, reforçant alhora el nostre compromís i responsabilitat amb la comunitat.

9.PREUS DEL SERVEI

A continuació, es detallen els preus dels serveis oferts per la Llar-residència Rosa Soler per a persones amb discapacitat psíquica, establerts d'acord amb la normativa vigent (Preus per el 2026):

Suport intermitent: 55,16€/ dia

Suport limitat: 92,76€ / dia

Nota: *el nostre servei actualment sols te persones amb suport intermitent i a la nit estan amb teleassitencia, segons marca la llei. Per aquest motiu no podem assumir casos de suport generalitzat ni extens. Si hi ha algun cas de suport limitat que puguem assumir ha de saber estar en grup i no tenir problemes de conducta, a valorar conjuntament amb el Departament Competent en matèria de Serveis Socials.*

Els serveis complementaris van a càrrec del usuari i/o familiar/representant legal

10.COM CONTACTAR AMB NOSALTRES

Fundació Privada ADIS: C/ Reg St. Agustí, 7 Baixos – Puigcerdà (Girona)

Tel 972880106 - adis@fundacioadis.org – www.fundacioadis.org

Xarxes Socials: Facebook e Instagram

Llar-residència Rosa Soler: C/ Sant Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà (Girona)

Tel.: 972 88 26 25 i Mòbil Guàrdia - 690 312 485 (monitors 24h/7dies)

Directora: Pilar Moriche (686 322 436)- pilar@fundacioadis.org

Horari del servei: De dilluns a diumenge en l'horari invers al del servei sociolaboral de la persona.

Actualització Data 05/10/2026

C. Reg de St. Agustí, 7 1r 4a - 17520 Puigcerdà • Tel 972882625 •
www.fundacioadis.org • e-mail: adis@fundacioadis.org