

Llar Residència
Pàdua

CARTA DE SERVEIS

QUI SOM

La Llar Residència Pàdua és un servei gestionat des del 2011 per ATRA Clínic, S.L. (NIF B62329917), situada dins del nucli urbà de Vilanova i la Geltrú. És un servei d'atenció psico-social de caràcter residencial, adreçat a persones amb malaltia mental de llarga evolució i problemàtica social greu, que precisen d'una supervisió i/o ajuda per a les activitats de la vida diària, que no necessiten d'un internament i/o vigilància mèdica continuada i amb l'autonomia i capacitats de sociabilitat normativitzada suficients per les tasques de la vida quotidiana i de la vida en grup.

L'objectiu és facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de la persona, que permeti potenciar l'autonomia personal i social, afavorint la integració a la vida comunitària. La durada de la seva estada depèn del temps necessari per aconseguir aquest objectiu.

Amb una capacitat per a 45 places d'accés públic, és un centre concertat pel Departament de Drets Socials i està integrat a la Xarxa de Salut Mental.

QUÈ OFERIM

Oferim a les persones allotjades una atenció personalitzada i la plena disponibilitat tècnica i humana per orientar-les i assessorar-les en la seva recuperació i inclusió en la societat.

El treball educatiu i l'acompanyament fan possible que les persones amb trastorn mental adquireixin una major autonomia, millorin la seva qualitat de vida i assoleixin una plena integració i normalització social així com la prevenció i tractament del deteriorament produït per la cronicitat de la malaltia.

COM HO FEM

Treballem diverses àrees, com la cura personal, la gestió econòmica o les habilitats socials, sempre des de la perspectiva dels models comunitari i d'atenció centrada en la persona i sota la supervisió d'un equip multidisciplinari dels camps de la psicologia, psiquiatria, treball social, educació social i monitoratge .

MISSIÓ

Atenció i tractament a persones en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, especialment derivada de problemes de salut mental, per tal que assoleixin la seva màxima autonomia i integració social. Sempre amb vocació de funció pública.

VALORS

Tenim el compromís d'actuar amb els valors i principis que manifestem en aquesta declaració, davant de les persones destinatàries de la nostra activitat, la societat i la pròpia organització:

- Respecte
- Transparència
- Professionalitat
- Implicació
- Entusiasme
- Compromís amb l'equitat

MARC LEGAL

- Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener (d'aquesta ordre només estan vigents la condicions materials que figuren en aquest annex 2).
- Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, com a norma bàsica en matèria de serveis socials a Catalunya.
- Annex 2, Decret 135/1995, de Barreres arquitectòniques.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.
- Decret 86/2015, de 2 de juny, sobre l'aplicació de la quota de reserva del 2% a favor de persones amb discapacitat en empreses de 50 o mes persones treballadores i de les mesures alternatives de caràcter excepcional al seu compliment.
- Decret 30/2015 de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- Article 4 i Annex 1, Decret 205/2015 d'autorització administrativa i comunicació prèvia de Serveis Socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la xarxa de serveis socials d'Atenció Pública.
- Ordre TSF/218/2020 de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

La Llar Residència Pàdua compta amb un equip multidisciplinari que és responsable de la bona gestió del servei i proporciona un suport integral a les persones residents, abordant diferents aspectes de la seva salut i benestar. A continuació es detallen les funcions de cada membre de l'equip.

Direcció/psicòloga

- Gestió general: supervisar les operacions diàries de la residència, assegurant-se que tots els serveis funcionen eficientment.
- Coordinació de l'equip: coordinar les activitats de l'equip multidisciplinari, assegurant una col·laboració efectiva entre tots els i les professionals.
- Planificació estratègica: desenvolupar i implementar plans estratègics per millorar els serveis i el benestar de les persones residents.
- Compliment normatiu: garantir que la residència compleixi amb totes les normatives i regulacions vigents.
- Relacions i coordinacions externes: mantenir relacions amb organismes reguladors, famílies i altres entitats externes.
- Avaluació psicològica: realitzar avaluacions psicològiques per determinar les necessitats i desenvolupar plans de tractament individualitzats.
- Teràpia individual i de grup: proporcionar sessions de teràpia tant individuals com en grup per ajudar a les persones residents a gestionar problemàtiques existents.
- Suport emocional: oferir suport emocional a les persones i als seus familiars, ajudant-los a comprendre i afrontar les seves situacions.
- Intervenció en crisi: gestionar situacions de crisi, proporcionant suport immediat i desenvolupant estratègies per prevenir futurs episodis.
- Formació i assessorament: assessorar i formar l'equip educatiu sobre tècniques de suport psicològic i gestió de comportaments.

Coordinació

- Coordinar la consecució dels objectius del centre i l'aplicació per part de l'equip del programa d'activitats del servei.

- Garantir un bon funcionament en relació a la infraestructura i empreses proveïdores externes (farmàcia, servei de manteniment...).
- Coordinar les tasques de l'equip, atendre les demandes d'aquest i fomentar la seva autonomia.
- Gestionar els processos de canvi en relació als recursos humans i vetllar per l'adequada distribució de les responsabilitats i/o càrregues de treball, juntament amb direcció del servei.
- Fer de pont entre l'equip assistencial i la direcció de servei per a la detecció de necessitats, queixes, suggeriments i treball d'equip.
- Coordinacions amb els diferents recursos de la xarxa sanitària i mental.

Metge/metgessa - psiquiatra

- Garantir que les persones usuàries de la llar compleixen els criteris d'admissió en el moment de l'ingrés a la llar.
- Garantir una atenció mèdica psiquiàtrica de qualitat.
- Vetllar per l'estabilitat psicopatològica i orgànica de les persones residents.
- Preveure l'establiment de mesures de prevenció i actuació per a possibles situacions d'emergència mèdica o conflictives en les persones usuàries.
- Promoure la vinculació de la família, referent i/o assistent tutelar al llarg de l'estada de l'usuari/a al centre, per a l'àrea d'atenció mèdica- psiquiàtrica.
- Realització d'informes de seguiment de les persones ateses.
- Coordinacions amb l'equip i coordinacions externes pertinents amb altres professionals de la salut i serveis de la xarxa salut mental.

Treballador/a social

- Garantir el compliment dels criteris d'admissió en el moment de l'ingrés de la persona a la llar.
- Valorar, detectar i intervenir en capacitats d'autonomia i autogovern, relacions interpersonals i afectives, benestar social, integració en l'entorn, necessitats i situació social de la persona resident.
- Garantir el seguiment del procés d'adaptació del nou ingrés a la llar residència (convivència o dificultats, entre d'altres), així com el procés de sortida (alta/derivació) de la persona.
- Dissenyar mecanismes de participació de les persones residents, dins i fora la llar, potenciant la vinculació a recursos comunitaris d'integració i coordinant els aspectes sociolaborals dels residents.

- Vetllar per una atenció social de qualitat i pel compliment del PAI en la vessant social.
- Informar del PAI a la família i/o referent o assistent tutelar i potenciar la relació i vincle familiar, si es valora adient.
- Formar i assessorar respecte a la malaltia i les seves conseqüències a la persona resident, a la família o el referent, per tal d'aconseguir l'adaptació a la nova situació.
- Coordinacions amb els diferents recursos de la xarxa sanitària i mental.

Educador/a social

- Planificació i execució d'activitats: desenvolupar i implementar programes d'activitats socials, educatives i recreatives per fomentar la integració social i el desenvolupament personal.
- Intervenció socioeducativa: realitzar intervencions socioeducatives adaptades a les necessitats de cada persona, treballant en el desenvolupament d'habilitats socials i personals.
- Acompanyament i suport: acompanyar a les persones residents en la seva vida diària, oferint suport emocional i pràctic.
- Mediació i resolució de conflictes: intervenir en conflictes entre residents, facilitant la mediació i promovent la convivència pacífica.
- Connexió amb la comunitat: facilitar la connexió dels residents amb la comunitat, promovent la seva inclusió social i l'accés a recursos externs.

Equip monitor/a

- Suport diari: suport i acompanyament a les persones residents en les seves activitats diàries, assegurant-se que segueixen les rutines establertes i proporcionant modelatge quan sigui necessari.
- Monitoratge i supervisió: supervisió per garantir la seva seguretat i benestar, intervenint en cas de comportaments problemàtics o crisis.
- Activitats recreatives i educatives: planificar i dirigir activitats recreatives i educatives per fomentar la participació activa i el desenvolupament personal.
- Registre i informes: mantenir registres detallats sobre les activitats de les persones, els seus progressos i qualsevol incident que pugui ocórrer.
- Suport emocional: proporcionar suport emocional i un entorn segur on les persones residents se sentin escoltades i respectades.

Personal d'àrees transversals de l'entitat

Atenció indirecta

- Personal de neteja
- Recursos Humans
- Administració
- Informàtica
- TIC
- Comunicació
- Manteniment i compres
- Referent de voluntariat
- Direcció executiva entitat
- Professionals de l'entitat que treballen en altres serveis i programes

RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN

L'atenció de les persones ateses es duu a terme en base als nostres valors i als principis d'equitat, igualtat de tracte, respecte per la diversitat, confidencialitat, no discriminació per raó de raça, sexe, ideologia, o religió, participació, sostenibilitat, innovació, qualitat, cooperació i dignitat.

Amb aquests valors i principis, es realitzen les activitats rehabilitadores per a la recuperació i desenvolupament de competències i capacitats de les persones ateses, respectant les individualitats i fomentant la independència en l'entorn social i comunitari.

A la Llar Residència Pàdua es presten una varietat de serveis dissenyats per satisfer les necessitats físiques, emocionals, socials i psicològiques de les persones residents i les seves famílies. A continuació, es detallen els serveis que estan disponibles.

Allotjament

Es facilita un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de la persona que permet potenciar l'autonomia personal i social, afavorint la integració de la vida comunitària. La temporalitat es adaptable a les necessitats de la persona.

Acolliment i convivència

La llar es converteix en el lloc de vida i com a tal, les persones que hi formen part tenen un rol actiu en l'organització del centre i el desenvolupament de les activitats educatives i socials que es duen a terme. És en el grau en que les persones es vinculen i participen que la dinàmica del centre és més rehabilitadora i aporta un valor afegit als processos personals d'apoderament.

Activitats terapèutiques

- Activitats de rehabilitació. Dissenyades per ajudar a les persones a millorar les seves habilitats diàries i socials (tallers de manualitats, cuina, notícies, noves tecnologies, estimulació cognitiva).
- Activitats físiques i esportives. Dissenyades per mantenir a les persones físicament actives i mentalment estimulades (psicomotricitat, relaxació, senderisme, tallers creatius, art-teràpia, musicoteràpia, dansa o teatre que permeten expressar-se creativament i desenvolupar noves habilitats).
- Sortides i excursions. Visites a parcs, museus, cinemes, exposicions o altres llocs d'interès per fomentar la connexió amb la comunitat i proporcionar noves experiències.

Serveis de suport diari

- Suport i acompanyament en la vida diària. Ajuda amb activitats quotidianes com la higiene personal, vestir-se, mantenir ordre personal, cura de la pròpia salut.
- Planificació i preparació de menjars. Suport en totes les tasques corresponent al torn de cuina (parar taula, servir menjar, recollida del menjador i cuina).
- Gestió de la llar. Manteniment i organització dels espais de vida comuns i personals.
- Assessorament i orientació social. Suport per gestionar qüestions socials i administratives, com ara tràmits burocràtics, connexió amb serveis comunitaris i gestió de recursos.
- Mediació i resolució de conflictes que es puguin donar entre persones residents per promoure la convivència harmònica.
- Activitats comunitàries. Foment de la inclusió social mitjançant la participació en activitats comunitàries i la connexió amb la comunitat més àmplia.

Coordinació amb famílies

- Comunicació regular. Informació periòdica a les famílies sobre l'estat i el progrés de les persones residents.
- Programa de famílies. Espai de trobada amb l'objectiu d'augmentar la implicació i participació en el procés rehabilitador del seu familiar amb entrevistes individuals, sortides familiars i sessions grupals.

Coordinació amb la xarxa

- Reunions regulars. Reunions periòdiques per discutir els casos, establir objectius i avaluar el progrés de les persones residents que es programen en funció de la necessitat del cas.

Foment del lleure i del temps lliure

- Foment de la inclusió social mitjançant la vinculació a activitats externes a d'altres centres de la xarxa de salut mental o d'altres activitats comunitàries i redescobrir les pròpies competències i interessos personals com a font per l'ocupació del temps i desenvolupament personal.

Aquest conjunt de serveis està dissenyat per proporcionar una atenció integral i holística, assegurant que les necessitats físiques, emocionals, socials i psicològiques de les persones siguin ateses de manera efectiva.

Objectius del Pla d'activitats

- Millorar la salut mental. Ajudar a les persones residents a gestionar la seva malaltia incrementant la consciència de malaltia i millorar el seu benestar emocional.
- Fomentar l'autonomia. Desenvolupar habilitats que permetin a les persones ser més independents en la seva vida diària.
- Promoure la socialització. Facilitar interaccions socials positives i construir una comunitat de suport.
- Incrementar l'autoestima i la confiança. Descobrir noves habilitats i talents, augmentant la seva autoestima i confiança en si mateixos.
- Fomentar la inclusió. Facilitar la integració en la comunitat més àmplia i promoure la seva inclusió social.

Aquest pla d'activitats ha de ser flexible i adaptable a les necessitats i preferències individuals, assegurant-se que cada persona tingui l'oportunitat de participar i beneficiar-se de les diferents activitats que el recurs pot oferir.

Compromisos generals de l'entitat amb el servei.

- **Compromís amb les persones usuàries:** estem al servei de les persones i de les seves famílies, amb respostes de qualitat planificades i professionals, adequades a les seves necessitats, amb esperit de millora contínua i actituds positives i generadores de canvi.
- **Compromís amb els i les professionals** consolidant un equip de professionals qualificades i motivades. Fomentant la participació, el respecte, la claredat, la solidaritat, el treball en equip i la comunicació a tots els nivells, així com la capacitat de l'equip amb plans de formació continuada.
- **Compromís amb l'administració** amb el compliment dels requisits legals i reglamentaris en tots els serveis que oferim.
- **Compromís amb la societat** contribuint activament al desenvolupament de programes i serveis orientats a la rehabilitació i integració social de persones amb problemàtica de salut mental i/o en risc de vulnerabilitat social.
- **Compromís per garantir un entorn de treball just, segur, respectuós i productiu** per a totes les persones. Per això, comptem amb un Pla d'Igualtat i una comissió d'igualtat, que vetllen per construir i implementar polítiques d'igualtat de drets i oportunitats entre tots i totes les professionals de l'entitat.
- **Compromís per promoure i divulgar criteris ètics d'actuació assistencial** per preveure, analitzar i assessorar en la resolució de possibles conflictes ètics que es produeixen durant la pràctica clínica i assistencial. Per això, comptem amb un Comitè d'Ètica, que assegura que les nostres intervencions amb els col·lectius sensibles amb qui treballem són el més adequades possible en totes les dimensions: qualitat tècnica, humana i ètica.

COMPROMISOS ESPECÍFICS I INDICADORS DE COMPLIMENT

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Acollida inicial individualitzada	S'afavoreix l'entrada al recurs a través d'un procés d'acollida que contempla el coneixement del recurs, l'equip i la resta de persones residents.	95% de persones residents amb un procés d'acollida complert en el primer mes
Valoració inicial de necessitats d'intervenció	Es valora individualment i de forma participativa a totes les persones ateses de cara detectar les àrees on es requereix de més suport.	90% de persones ateses amb necessitats valorades durant el primer mes d'estada al recurs
Valoració de l'impacte del Trastorn Mental Sever (TMS)	Es valora individualment l'afectació de la simptomatologia pròpia del TMS en l'estat emocional, conducta i funcionament psicosocial de la persona atesa.	90% de persones ateses amb la valoració de l'impacte del TMS a través d'escales validades
Elaborar un Programa Atenció Individualitzada (PAI)	Es dissenya conjuntament amb la persona atesa i seguint el model d'Atenció Centrada en la Persona el Programa atenció individualitzada amb objectius d'intervenció que es revisaran trimestralment.	90% de persones residents amb el PAI dissenyant durant el primer mes d'estada al recurs i amb revisions trimestrals posteriors
Intervenció en l'impacte del TMS	Dins del PAI es consensuaran de manera conjunta amb la persona atesa intervencions dirigides a minimitzar l'impacte de l'afectació del TMS en el seu funcionament.	80% de persones residents amb objectius o activitats al PAI orientats a reduir l'impacte del TMS
Intervenció en la socialització	Es consensuen objectius d'intervenció que afavoreixin les habilitats socials de les persones ateses i que millorin i/o augmentin les relacions interpersonals existents.	85% de persones residents amb objectius o activitats al PAI dirigides a augmentar les habilitats socials o les relacions interpersonals
Promoció de la cura de la salut	Es promou la prevenció i cura dels problemes de salut existents en les persones ateses.	90% de persones ateses amb problemes de salut o en risc amb intervencions i seguiment específic

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Afavoriment de la inserció comunitària	De cara a afavorir la inserció comunitària es cerca la derivació a d'altres recursos comunitaris, seguint demanda, necessitats i interessos de la persona.	85% de persones mantenen vinculació a d'altres centres comunitaris
Seguiment de l'automedicació	L'equip ha de comptar amb vies per garantir una autoadministració de la medicació eficaç i organitzada.	Existència d'un protocol d'auto administració de la medicació
Resposta en situacions d'urgències	Des de l'equip s'ha de poder donar resposta a qualsevol situació greu o urgent que afecti a les persones ateses sigui per alteracions conductuals, inestabilitat psicopatològica o problemes de salut	Existència d'un protocol d'actuació en cas d'urgències
Avaluació de la qualitat de vida	Les persones ateses autoavaluen la seva qualitat de vida. El resultat d'aquesta avaluació serveix per analitzar i identificar processos que cal revisar per millorar l'atenció a les persones ateses.	80% de persones ateses autoavaluades anualment amb escales validades de qualitat de vida
Millora de la relacions familiars	El recurs potencia, sempre que sigui beneficiós per a la persona usuària, les relacions amb la seva família i/o referents, ajudant a mantenir els vincles afectius existents i establir-hi col·laboracions.	80% de persones ateses amb família que compten amb intervencions específiques al PAI dirigides a millorar la relació amb aquestes
Preparació per la sortida	L'estada al recurs ha de poder ser temporal i ha de promoure que les persones ateses puguin fer el salt cap una vida més autònoma fora del mateix, sempre que les possibilitats individuals ho permetin.	90% de persones que han estat baixa del recurs compten amb procés de sortida definit prèviament
Facilitar la derivació a d'altres recursos	Es facilita la derivació a d'altres recursos quan la situació de la persona ho requereix, per un augment o disminució de la seva autonomia personal o canvis en el seu estat de salut o sicopatològic, vetllant per la continuïtat de les intervencions	90% de persones que han estat derivades amb informes complets i coordinacions amb el nou dispositiu assistencial

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Valorar el grau de satisfacció de les persones usuàries.	Anualment les persones ateses responen una enquesta anònima de satisfacció amb el recurs, l'equip, el programa i les infraestructures. Amb els resultats s'elabora un informe de resultats que permet identificar accions de millora.	100% de persones ateses responen l'enquesta de satisfacció anualment
Valorar el grau de satisfacció de les famílies i referents tutelars i xarxa assistencial	Anualment les famílies, les fundacions tutelars i la xarxa assistencial responen una enquesta anònima de satisfacció amb el recurs, l'equip i les infraestructures. El resultat de les mateixes s'inclou a l'informe anual de satisfacció amb el recurs.	100% de famílies vinculades responen l'enquesta de satisfacció anualment
Realitzar un estudi de la satisfacció de l'equip professional	La satisfacció dels i de les membres de l'equip és la base del seu grau de motivació i de cohesió.	100% de professionals participen un cop a l'any en l'estudi de satisfacció
Projecte de millora del recurs	Es duu a terme un procés de millora de la qualitat en la que hi està implicada tota l'organització, que aporta una metodologia de constatació i de millora continua del servei.	Existència d'un projecte de millora de la qualitat
Monitoritzar els indicadors d'atenció i de gestió	El dispositiu ha de conèixer l'efectivitat i l'impacte de les seves intervencions.	Quadre de comandament d'indicadors d'atenció i de gestió actualitzat
Garantir la formació continua dels i de les professionals	La formació és necessària per poder oferir un servei de qualitat a les persones residents i gestionar correctament els recursos disponibles.	60% de professionals han participat en activitats formatives superiors a 20 hores anuals
Coordinació amb la xarxa de salut mental	La coordinació amb la resta de recursos de la xarxa de salut mental es necessària per garantir la continuïtat en l'atenció a les persones ateses.	Existència de protocol de coordinació amb resta de recursos de la xarxa de salut mental

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Coordinació amb serveis sanitaris	Comptar amb un sistema de coordinació amb les diferents entitats i organismes de salut ajuda a garantir l'atenció integral a la persona atesa.	Existència de protocols de coordinació amb diferents recursos de salut actualitzats
Coordinació amb serveis socials	La coordinació amb els centres de serveis socials bàsics permet donar resposta a diferents dificultats de caire social que poden afectar a les persones ateses.	Existència de protocol de coordinació amb centre de serveis socials bàsics de zona
Coordinació amb xarxa ocupacional i altres entitats	La coordinació amb diversos recursos i entitats socials ajuda a millorar els processos d'inserció comunitària i la utilització dels recursos disponibles.	Existència de protocol de coordinació amb recursos comunitaris de zona

ACCÉS AL SERVEI

L'accés es fa a través de derivació del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya prèvia derivació des del CSMA de referència de la persona interessada. Els criteris per accedir-hi són:

- Tenir mes de divuit anys i menys de seixanta-cinc anys en el moment d'accés.
- Acreditar residència legal i domicili a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb supervisió externa i poder viure en règim obert.
- Necessitar un acolliment residencial en un habitatge per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% en allò que fa referència a la seva malaltia mental i que aconsegueix les característiques pròpies d'un trastorn mental sever, segons criteri del Servei Català de la Salut, d'acord amb el Pla Director de Salut Mental i Addiccions.

- No requerir d'una atenció sanitària continuada, entesa com l'atenció que es presta al mateix centre. Les persones amb addiccions actives a substàncies tòxiques s'entén que requereixen tractament en els centres sanitaris específics per tant no podrien accedir a un recurs de salut mental obert.
- Tenir la dependència valorada.

El compliment de requisits s'ha d'acreditar mitjançant un informe social i clínic que ha de ser formalitzat, datat i signat pel centre de salut mental de referència vinculat a la xarxa de salut mental.

És requisit indispensable la voluntarietat expressa d'ingrés i de permanència al llarg de l'estada a la Llar residència per part de la persona usuària, amb independència de la voluntarietat del seu representant legal, cas d'haver-ne.

MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

A la llar existeixen elements i mesures per avaluar si no es compleixen els objectius de qualitat. L'observació directa és l'eina més emprada, però disposem de registres, enquestes i altres documents específics per valorar els resultats. A través de la informació proporcionada d'aquestes fonts es monitoritza el funcionament del recurs i es plantegen accions de millora.

- Compliment de les normatives legals i reguladores establertes per organismes de salut i benestar, i la normativa específica per la llar residència.
- Auditories internes i externes.
- Índex de satisfacció de les persones residents, les seves famílies i les fundacions tutelars o serveis de la xarxa. Valorable amb les enquestes de satisfacció anuals.
- Nombre d'incidents, urgències psiquiàtriques o de salut registrades registrat al full de curs.
- Percentatge de compliment del Programa d'Atenció Individualitzada.
- Inspeccions periòdiques dels espais comuns i habitacions.
- Registre i anàlisi de queixes i suggeriments de les persones residents i les seves famílies.
- Pla de formació com a via a millorar l'atenció de l'equip
- Tutories individuals on es valora conjuntament l'evolució de la persona.
- Atenció familiar on es valora l'evolució del seu familiar amb trastorn mental i el grau d'objectius d'acompliment dels objectius segons la percepció de la família i el seguiment de professionals.
- Sessions grupals amb les famílies.
- Coordinacions amb professionals dels diferents serveis de la xarxa de salut mental, serveis socials i altres recursos sociosanitaris.
- Revisions trimestrals del PAI amb la participació de la persona atesa.
- Informes de direcció mensuals de l'activitat del servei.
- Revisió anual dels indicadors del servei.
- Reunió quinzenal amb l'equip educatiu per a la valoració i seguiment de l'evolució de les persones residents.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Segons l'article 12 de la **Llei 12/2007 de Serveis Socials**, totes les persones ateses tenen **dret** a:

1. L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, 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.
2. Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
3. Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
4. Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
5. Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
6. El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
7. La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
8. Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
9. Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
10. Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
11. Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
12. Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

13. Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
14. Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
15. Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
16. 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 a la seguretat física dels usuaris/es 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.
17. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

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

Segons l'article 13 de la Llei 12/2007 de Serveis Socials, totes les persones ateses tenen els següents **deures**:

1. Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
2. Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
3. Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
4. Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
5. Retornar els diners rebuts indegudament.
6. Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.

7. Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
8. Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
9. Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats/des, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
10. Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
11. Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
12. Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
13. Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Drets de la representació legal

- A rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i funcionament del servei.
- A rebre tot tipus d'informació sobre els recursos existents.
- A ser informats de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb la persona tutelada.
- A determinar el nivell o grau d'informació sobre la persona tutelada que es donarà als familiars.
- A rebre atenció per la direcció tècnica del servei o professionals del programa individual de la persona tutelada, dins l'horari prèviament concertat, a fi de rebre informació i els aclariments que es creguin oportuns.
- A visitar als residents tutelats, dins l'horari reservat a l'efecte i contemplant el present R.R.I.

Deures de la representació legal

- Facilitar la documentació que sigui precisa i sol·licitada per l'equip de professionals del centre.
- Donar conformitat al contracte d'assistència, en el seu cas.
- Signar les autoritzacions i, conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona atesa, o la subvenció de les activitats i programes que es destinin al mateix.
- Assistir a les reunions a les que sigui convocat per l'equip de professionals del servei.

- Col·laborar en la mesura del possible en la realització del programa d'atenció individual, especialment en el que fa referència a les sortides i activitats comunitàries de les persones ateses.
- Assegurar la cobertura de despeses de la persona tutelada per a una correcta estada al pis (despeses personals per alimentació i neteja i part proporcional de despeses comunes).

PREUS

El Departament de Drets Socials marca que per a la prestació del Servei de Llar Residència temporal o permanent per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental el preu dia de l'estada es de 66.51 euros/dia, import vigent des del 2023.

Segons l'Ordre BSF/130/2014 de 22 d'abril es pot determinar un copagament mensual per part de la persona atesa, quantitat que serà dictaminada des del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

La llar disposa d'una bústia perquè qualsevol de les persones que hi viuen puguin fer arribar incidències, queixes i suggeriments. Els missatges que arriben es poden abordar de diferents maneres, individualment si així ho requereix o a nivell grupal. Si la demanda és grupal, l'espai on es treballa per cercar millores o solucions és en l'espai de l'assemblea setmanal grupal.


La llar Residència Pàdua disposa de Fulls de reclamació a disposició de totes les persones usuàries, famílies i/o fundacions tutelars. S'informa també de la possibilitat de reclamar davant del Departament de Drets Socials i la direcció executiva de la pròpia entitat.


El temps per investigar i avaluar la queixa o suggeriment pot variar en funció de la seva complexitat. En general, aquest termini pot oscil·lar entre 5 a 30 dies laborables. Durant aquest període, l'organització analitza el problema, recull la informació rellevant i determina les accions necessàries. Després de la investigació, s'ha de proporcionar una resposta final a la persona que ha presentat la queixa o suggeriment. Aquest termini pot variar, però normalment no supera els 30 dies laborables. En casos més complexos, pot ser necessari un període més llarg, però s'ha de mantenir informada la persona afectada sobre l'estat del procés i els motius del retard. Si la queixa requereix accions correctives, aquestes haurien d'implementar-se dins d'un termini raonable. També és important fer un seguiment per assegurar-se que les mesures preses són efectives i que la situació no es repeteixi.

CONTACTE

La llar residència és un servei que està operatiu les 24 hores del dia, garantint que els serveis d'atenció estaran sempre disponibles per a les persones residents i les seves famílies o fundacions. El servei assegura una atenció contínua i de qualitat, proporcionant suport constant i responent a qualsevol necessitat que pugui sorgir en qualsevol moment del dia o de la nit.

L'horari de la direcció de la Llar Residència Pàdua és a hores convingudes i amb possibilitat de modificació amb l'acord mutu entre les famílies i/o fundacions tutelars. Contacte amb equip educatiu les 24 hores.

 Carrer Pàdua, 17-19 08800 Vilanova i la Geltrú


 93 893 3037

 llarpadua@grupatra.org

 www.grupatra.org

 www.grupatra.org/servei/llar-residencia-padua/

 facebook.com/GrupATRA/

 x.com/GrupAtra

 linkedin.com/company/grup-atra/