

LLars amb Suport  
**SALUT MENTAL GRÀCIA**

---

# **CARTA DE SERVEIS**

## QUI SOM

Les Llars amb Suport de Salut Mental Gràcia són 7 habitatges gestionats per l'entitat UTE ATRA ATART des del 2014. Es tracta de serveis residencials comunitaris consistents en habitatges ubicats de forma disseminada en edificis integrats a l'entorn social, en el districte de Gràcia de Barcelona, on s'ofereix allotjament, supervisió i suport en el marc d'un programa de promoció de l'autonomia per a persones amb un trastorn mental sever de llarga evolució.

Faciliten 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 vida comunitària i la integració social en un entorn normalitzat.

## QUÈ OFERIM

Oferim un habitatge compartit amb suport, amb una temporalitat variable, en un entorn inserit a la comunitat i on un equip pot donar suport i seguiment a les dificultats d'autonomia personal que pugui presentar la persona resident.

Està dirigit a persones majors d'edat amb trastorn mental sever, que necessiten d'un servei que els hi proporcionï suport i acompanyament per tal d'assolir el grau d'autonomia necessari per a una vida plena i la seva integració social.

És requisit que la persona mantingui un nivell de funcionament psicosocial que permeti la seva estada a la llar, amb suficient estabilitat psicopatològica i un nivell d'autonomia suficient per possibilitar la vida independent i la convivència. Es contempla com un pas pont entre una estada hospitalària o de llar residència i la vida autònoma o amb suport a la pròpia llar.

## COM HO FEM

L'estada està vinculada a un Pla d'Atenció Individualitzat (PAI), que es dissenya i revisa de manera consensuada amb les persones ateses, seguint el model d'Atenció Centrada en la Persona. Els objectius compresos dins del PAI venen determinats per les necessitats detectades i s'orienten a augmentar l'autonomia, mantenir l'estabilitat psicopatològica, fomentar les relacions socials i afavorir la inserció comunitària. Les funcions del personal d'atenció directa s'adapten als objectius marcats amb cada persona, que es treballen primordialment de manera individual, però també amb reunions fixes setmanals amb el conjunt de residents de cada llar amb suport per a tractar tots els temes relatius a la organització de tasques domèstiques del pis, la convivència dins del recurs i la revisió de la infraestructura.

## MISSIÓ

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

## VALORS

Davant les persones destinatàries de la nostra activitat, la societat i la pròpia organització ens guien els següents valors:

- Respecte
- Transparència
- Professionalitat
- Implicació
- 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 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, cartera de serveis socials.
- Article 4 i Annex 1, Decret 205/2015, d'autorització administrativa i comunicació prèvia de S.S.
- Ordre BSF/130/2014 del 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries
- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.
- 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 DEL SERVEI

Les persones responsables del servei són:  
Coordinació del servei: **DAVID FERNÁNDEZ GONZÁLEZ** [dfernandez@smgracia.org]  
Direcció tècnica de l'entitat: **JUDITH SANJUAN** [JSanjuan@grupatra.org]

## RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

Les Llars amb Suport de SMG compten amb un equip professional multidisciplinari que és responsable de la bona gestió del servei i proporciona suport a les persones ateses, abordant diferents aspectes de la seva salut i benestar. A continuació es detallen les funcions de l'equip.

### *Direcció tècnica*

- Gestió general: supervisar les operacions diàries de les llars amb suport, assegurant-se que el recurs funciona eficientment.
- Coordinació de l'equip: coordinar les activitats de l'equip multidisciplinari assegurant una col·laboració efectiva entre totes les persones professionals.
- Planificació estratègica: desenvolupar i implementar plans estratègics per millorar els serveis i el benestar de les persones residents.
- Compliment normatiu: garantir que el servei compleixi amb totes les normatives i regulacions vigents.
- Relacions i coordinacions externes: mantenir relacions amb organismes reguladors, famílies i altres entitats externes.
- Avaluació de les derivacions: avaluació de les persones derivades amb l'objectiu de determinar si compleixen el perfil adient per beneficiar-se del recurs.
- Intervenció en crisi: gestionar situacions de crisi, proporcionant suport a l'equip educatiu en la resolució i desenvolupant estratègies per prevenir futurs episodis.

### *Equip educatiu*

- Planificació i supervisió del Programa d'Atenció Individual juntament amb la persona atesa, amb l'objectiu de fomentar la integració social i el desenvolupament de l'autonomia 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 als i les residents en la seva vida diària, oferint suport emocional i funcional.

- **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.
- **Monitoratge i supervisió** per garantir la seguretat i benestar de les persones residents, intervenint en cas de comportaments problemàtics o disruptius.
- **Registre i Informes:** mantenir registres detallats sobre les activitats de les persones, els seus progressos i qualsevol incident que pugui ocórrer.
- **Intervenció en crisi:** Gestionar situacions de crisi, proporcionant suport immediat i desenvolupant estratègies per prevenir futurs episodis.

### **Personal d'àrees transversals de l'entitat**

Atenció indirecta.

- Recursos humans
- Administració
- Informàtica
- Comunicació
- Pla de voluntariat
- Direcció executiva de l'entitat

## **RELACIÓ DE 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 i no discriminació, respecte per la diversitat, confidencialitat, 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 l'autonomia i integració en l'entorn social i comunitari.

El recurs de Llars amb Suport ofereix els següents serveis:

- **Allotjament.** S'ofereix un habitatge amb suport dins d'un entorn normalitzat amb una temporalitat adaptable a les necessitats de la persona.
- **Acolliment i convivència.** L'equip acompanya a la persona en l'adaptació al recurs i l'entorn. S'ofereix suport en el nou projecte vital de la persona i adaptació a la comunitat, a més d'orientació i acompanyament per gestionar qüestions socials i administratives, com ara tràmits burocràtics, connexió amb serveis comunitaris i gestió de recursos
- **Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.** A través de les reunions grupals es resolen problemes de convivència que es poden donar amb la resta de residents. Es promouen també les relacions socials entre residents de la mateixa llar amb suport o d'altres gestionades per l'entitat i la vinculació a activitats comunitàries com a forma d'ampliar la xarxa social.
- **Atenció a la salut i seguretat de la llar.** Es vetlla per la cura de la salut mitjançant activitats d'educació en hàbits de salut, pràctica d'esport o alimentació, i un seguiment de les visites mèdiques i problemàtiques de salut que es poden presentar.
- **Foment dels hàbits d'autonomia personal.** Seguiment, supervisió, modelatge i organització de les habilitats bàsiques i instrumentals de vida diària, com poden ser la higiene personal, la cura de la roba, l'ordre de l'espai personal, la gestió econòmica o les compres.
- **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.
- **Coordinació amb famílies.** Fomentem la comunicació regular mitjançant informació periòdica als familiars sobre l'estat i el progrés de les persones residents, reunions per atendre les seves demandes, respondre preguntes i proporcionar suport.

- És un espai on es comparteix l'evolució de la persona i els objectius terapèutics.
- **Coordinació amb la xarxa de salut mental.** Reunions periòdiques per coordinar els casos, establir objectius i avaluar el progrés de les persones residents. Fem acompanyaments en visites a CSMA o urgències si és necessari.

Les intervencions amb les persones ateses són flexibles, adaptant-les a les necessitats i preferències individuals i assegurant-nos que cada persona tingui l'oportunitat de participar, decidir i beneficiar-se de les intervencions que el recurs pot oferir.

### Objectius de les intervencions

- Millorar la salut mental: ajudar a les persones residents a gestionar el trastorn mental sever 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.
- Estimulació física i mental: mantenir a les persones físicament actives i mentalment estimulades.
- Incrementar l'autoestima i la confiança: descobrir noves habilitats i talents, augmentant la seva autoestima i confiança en sí mateixes.
- Fomentar la inclusió: facilitar la màxima integració en la comunitat i promoure la seva inclusió social.



## ESTÀNDARDS DE QUALITAT

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 residents.	95% de 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 residents amb necessitats valorades durant el primer mes d'estada al recurs o durant el primer més de l'any
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 residents amb la valoració de l'impacte del TMS a través d'escales validades
Elaborar un Programa d'Atenció Individual (PAI)	Es dissenya conjuntament amb la persona atesa i seguint el model d'Atenció Centrada en la Persona el Programa d'Atenció Individual amb objectius d'intervenció que es revisaran trimestralment.	90% de residents amb el PAI dissenyant durant el primer mes d'estada al recurs o el primer mes de l'any, 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 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 residents amb objectius o activitats al PAI dirigides a augmentar les habilitats socials o les relacions interpersonals

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Promoció de la cura de la salut	Es promou la prevenció i cura dels problemes de salut existents en les persones ateses	90% de residents amb problemes de salut o en risc amb intervencions i seguiment específic
Afavoriment de la inserció comunitària	De cara a afavorir la inserció comunitària es cerca la derivació a d'altres recursos comunitaris, seguint la demanda, les 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'autoadministració 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 servei 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

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
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 psicopatològic, vetllant per la continuïtat de les intervencions.	90% de persones que han estat derivades amb informes complets i coordinacions amb el nou dispositiu assistencial
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	Anualment les famílies i les fundacions tutelars 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 dels i les professionals	La satisfacció dels i de les membres de l'equip és la base del seu grau de motivació i de cohesió.	100% de professional participen un cop a l'any en l'estudi de satisfacció dels i de les professionals
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.	Quadre de comandament d'60% de professionals han participat en activitats formatives superiors a 20 hores anuals d'atenció i de gestió actualitzat



OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
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
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.	100% de professional participen un cop a l'any en l'estudi de satisfacció dels i de les professionals

## ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei és 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 més de divuit anys i menys de seixanta-cinc anys en el moment d'accés al servei.
- Tenir residència a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent.

- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb suport extern i poder viure en règim obert.
- Necessitar un acolliment residencial.
- Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Tenir la valoració de dependència.
- Complir criteris de trastorn mental greu.
- No requerir una atenció sanitària continuada.

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.

## MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

A la llar existeixen elements i mesures per avaluar si no es compleixen els objectius de qualitat. La observació directa és l'eina més emprada, però disposem dels següents sistemes i documents específics per valorar els resultats. A través de la informació proporcionada per 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 amb suport.
- Auditories internes i externes.
- Índex de satisfacció de les persones residents i les seves famílies, valorable amb les enquestes de satisfacció anuals.
- Nombre d'incidents, urgències psiquiàtriques o de salut registrades al quadre de comandament.
- Percentatge de compliment de 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 de l'entitat, com a via de millorar l'atenció de l'equip.
- Tutories individuals a les persones ateses, on es valora conjuntament l'evolució de la persona atesa
- Atencions familiars on es valora l'evolució de les persones ateses i el grau d'acompliment dels objectius segons la percepció de la família i el seguiment de professionals.
- Coordinacions amb els professionals dels diferents serveis de la xarxa de salut mental, serveis socials i altres recursos socio-sanitaris.
- Reunions setmanals de l'equip per a la valoració i seguiment de la evolució de les persones ateses
- Revisions trimestrals dels PAIs, amb participació de la persona atesa.
- Informes de direcció mensuals de l'activitat del servei.
- Revisió anual dels indicadors del servei.

## 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, convivencial 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 a 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 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.

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 convivencial 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 a 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.  
Atendre les indicacions del personal i
9. comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.  
Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del
10. centre i tenir-ne cura.  
Complir les normes i els procediments per a l'ús i
11. el gaudi de les prestacions.  
Contribuir al finançament del cost del centre o
12. servei si així ho estableix la normativa aplicable  
Complir els altres deures que estableixi la
13. 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 preu dia de l'estada a les Llar amb Suport és de 25,78 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 participació de les persones ateses és necessària per al bon funcionament del recurs, i la interacció entre aquestes i l'equip és constant, sent aquesta la via més àgil per presentar queixes o suggeriments. Al marge d'aquesta comunicació individual o grupal directe amb l'equip es disposa d'altres vies:

- Enquestes de satisfacció anuals, sobre la qualitat del servei prestat, que s'omplen de forma anònima per part de totes les persones ateses i els familiars o referents tutelars.

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions, disponible a la seu de l'entitat al carrer Gran de Gràcia, 239, 1r 1a de Barcelona.

Els familiars i referents tutelars disposen també de vies de contacte directe amb l'equip, a través de telèfon o correu electrònic.

## CONTACTE

Les 7 Llars amb Suport es troben a diferents ubicacions dins del districte de Gràcia, a Barcelona.

**Grup ATRA**  
Gran de Gràcia, 239, 1r1a  
08012 - Barcelona  
Tel. 932 376 824  
De dilluns a divendres de 9 a 14h / 16 a 19h  
Juliol i agost: 8h a 15h  
✉ grupatra@grupatra.org

🌐 [www.grupatra.org/servei/llars-amb-suport-barcelona/](http://www.grupatra.org/servei/llars-amb-suport-barcelona/)

📘 facebook.com/GrupATRA/

✖ x.com/GrupAtra

📄 linkedin.com/company/grup-atra/

