

Llar Residència
Gràcia

CARTA DE SERVEIS

QUI SOM

La Llar Residència Gràcia és un servei d'atenció psicosocial que acull en règim d'habitatge, substitutori del domicili, persones amb dificultats derivades del trastorn mental. El 2019, el centre va traslladar la seva ubicació al barri de Sant Gervasi – La Bonanova de Barcelona, en una zona de vianants privilegiada i amb unes noves i excepcionals instal·lacions.

Les persones usuàries hi viuen en un ambient familiar i participen activament en les rutines domèstiques, en l'ordre i en l'organització del centre. La Llar Disposa d'un total de 32 places: 30 places concertades amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i 2 places de caràcter privat.

El nou edifici, de tres plantes, és ampli i acollidor i té accés des del carrer. Compta amb diverses sales polivalents i dues terrasses exteriors. Les habitacions disposen de llum natural i estan orientades a un ampli pati d'illa, tranquil i sense soroll, que afavoreix la qualitat del descans de les persones residents.

QUÈ OFERIM

L'equip assistencial que hi treballem 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 reinserció en la societat.

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 centrat en la persona i sota la supervisió de personal especialitzat.

MISSIÓ

Proveir d'habitatge i les necessitats de persones amb disminució per causa de malaltia mental, en l'àmbit definit per l'Ordre del Departament de Benestar Social del 20 d'abril de 1998 per la qual s'estableix el programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb disminució derivada de malaltia mental.

Les funcions concretes de la Llar residència, respecte a les persones usuàries, són:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Higiene personal.
- Suport personal (assessorament, supervisió i suport en tasques externes de la vida diària).
- Atenció a la salut i seguretat de la llar.
- Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
- Foment de l'oci i del lleure.
- Descans i lleure.

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
- 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, cartera de serveis socials.
- Article 4 i Annex 1, Decret 205/2015, d'autorització administrativa i comunicació prèvia de S.S.
- 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

Les persones responsables del servei són:
Directora: **MERITXELL ALCARAZ DENIA**
[dir.llargracia@smgracia.org]
Direcció tècnica de l'entitat: **JUDITH SANJUAN SATORRA** [JSanjuan@grupatra.org]

Funcions de cada membre de l'equip:

Direcció tècnica

- 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 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 la residència compleixi amb totes les normatives i regulacions vigents.
- Relacions i coordinacions externes: mantenir relacions amb organismes reguladors, famílies i altres entitats externes.

Psicòloga

- 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.

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 els 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.

Fisioterapeuta

- **Avaluació fisioterapèutica:** realitzar avaluacions físiques per determinar les necessitats de tractament de cada persona.
- **Teràpia física:** desenvolupar i implementar programes de teràpia física per millorar la mobilitat, la força i la funció física.
- **Prevenió de lesions:** oferir exercicis i consells per prevenir lesions i promoure un estil de vida saludable.
- **Rehabilitació:** proporcionar rehabilitació per a residents que han patit lesions o que tenen condicions cròniques que afecten la seva mobilitat.
- **Educació i consells:** educació a les persones residents i al personal sobre tècniques correctes de moviment i ergonomia.

Equip Educatiu de Monitors

- **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.

- 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 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, 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 Gràcia, 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 estant disponibles.

Activitats terapèutiques

- **Teràpia individual.** Sessions de teràpia amb la psicòloga per treballar aspectes personals, com la gestió de l'ansietat, la depressió, problemes familiars, conviencials, o comunitaris.
- **Teràpia de grup.** Sessions on les persones residents poden compartir experiències i donar-se suport mútuament sota la guia d'un/a professional.
- **Activitats de rehabilitació.** Activitats dissenyades per ajudar a les persones a millorar les seves habilitats diàries i socials, com ara tallers de manualitats, cuina, habilitats socials, estimulació cognitiva, tallers d'autoestima, expressió musical.
- **Activitats esportives.** Activitats dissenyades per mantenir a les persones físicament actives i mentalment estimulades.
- **Tallers creatius.** Sessions de pintura, música, dansa o teatre que permeten expressar-se creativament i desenvolupar noves habilitats.
- **Sortides i excursions.** Visites a parcs, museus, cinemes o altres llocs d'interès per fomentar la connexió amb la comunitat i proporcionar noves experiències.
- **Activitats físiques.** Entrenament funcional, ioga, relaxació, futbol, Chi kung.

Serveis de suport diari

- **Suport i acompanyament en la vida diària.** Ajuda amb activitats quotidianes com la higiene personal, vestir-se, 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, neteja 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.** Intervenció en conflictes entre residents per promoure la convivència harmònica.
- **Activitats comunitàries.** Foment de la inclusió social amb la participació en activitats comunitàries i la connexió amb la comunitat més àmplia.

Coordinació amb famílies

- **Comunicació regular.** Informació periòdica als i les familiars sobre l'estat i el progrés de les persones residents.
- **Reunions.** Sessions regulars amb les famílies per atendre 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

- **Reunions regulars.** Reunions periòdiques per discutir els casos, establir objectius i avaluar el progrés de les persones residents. Algunes són mensuals, com el circuit de Gràcia o les reunions amb el club social o el servei de rehabilitació comunitària, d'altres bimensuals com les reunions d'habitatge, i d'altres es programen en funció de la necessitat del cas.

Aquests serveis estan dissenyats per proporcionar una atenció integral i holística, assegurant que les necessitats físiques, emocionals, socials i psicològiques de les persones siguin ateses efectivament i compassiva.

Objectius del Pla d'Activitats

- **Millorar la salut mental.** Ajudar a les persones residents a gestionar la malaltia incrementant-ne la consciència 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 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. Les activitats del pla s'integren al Pla de Treball Individual de cada persona que es dissenya i s'avalua conjuntament amb la persona usuària.

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 qualificat i motivat, 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 a 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 Individual de rehabilitació (PIR)	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 PIR 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 PIR orientats a reduir l'impacte del TMS

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
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 PIR 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
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 auto-administració 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

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
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 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'inclouen 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 de les persones que conformen 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 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

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
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
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 resta de recursos comunitaris de zona

ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei 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 més de divuit anys i menys de seixanta-cinc anys.
- Acreditar residència legal i domicili a Catalunya.
- 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 un grau de discapacitat igual o superior al 33% pel que fa a la malaltia mental i tenir valorada la situació de dependència.
- Complir les característiques pròpies d'un trastorn mental sever.
- 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.

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. La observació directa és l'eina més emprada, però disposem de registres, enquestes i altres documents específics per valorar els resultats.

- 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 i les seves famílies.
- Nombre d'incidents registrats al full de curs.
- Percentatge de compliment de plans 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: millorar la formació del personal en atenció centrada en la persona.
- Coordinacions amb els/les professionals dels diferents serveis de la xarxa de salut mental, xarxa d'atenció a les VM, Serveis Socials i altres recursos socio-sanitaris.
- Revisió anual dels indicadors del programa.
- Reunió quinzenal amb l'equip educatiu per a la valoració i seguiment de l'evolució de les persones beneficiàries del programa, revisió d'objectius, entre d'altres.

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:

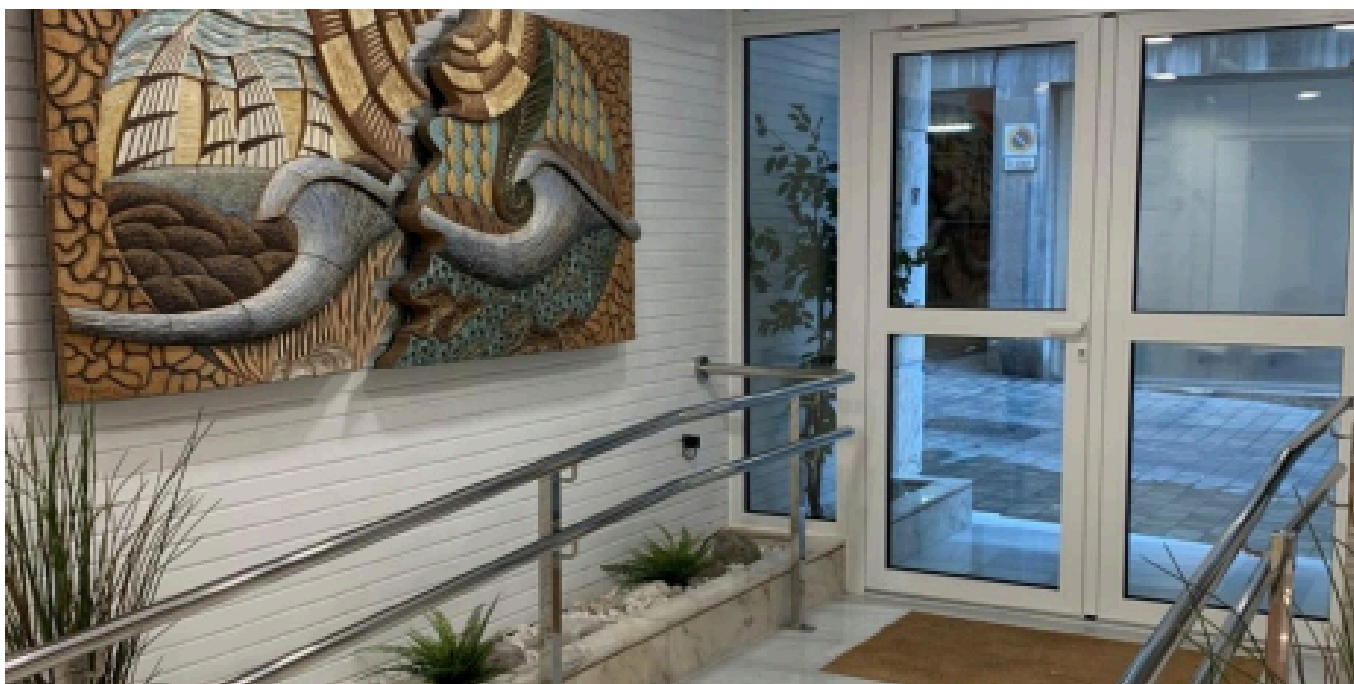
1. L'exercici de la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
2. Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
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 aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que rep la ciutadania.

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 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 de la Llei 12/2007, 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 convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
3. Comunicar els canvis que es produeixen 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

L'accés a les llars residència es tramita mitjançant el programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns. L'usuari o usuària participa en el cost del servei mitjançant una aportació econòmica que s'estableix en funció de la naturalesa del cost de referència i el seu nivell de renda.

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 cost de la plaça és de 66.51€ euros dia, import vigent des del 2023. L'aportació de cada persona usuària al cost de la plaça està indicat pel Departament Drets Socials en el moment de l'ingrés i la quantitat assignada estarà subjecte a les revisions periòdiques que -per variació de l'IPC i/o altre motiu- estableixi el Departament de Drets Socials.

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.

Aquest establiment disposa de Fulles 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 a 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. Aquest tipus de 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 Gràcia és a hores convingudes i amb possibilitat de modificació amb l'acord mutu entre les famílies i/o fundacions tutelars.

📍 El lloc de visites és a la Llar Gràcia (Mare de Deu de Gràcia, 9) o a la seu de Salut Mental Gràcia (Gran de Gràcia, 239, 1er 1a).

Direcció

De Dilluns a divendres de 8 a 15h

*Dimarts i Dijous fins les 17h

Equip Educatiu

Operatiu les 24 hores del dia.

☎ Telèfon residència 934 615 762

✉ dir.llargracia@smgracia.org

🌐 www.grupatra.org

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

📘 facebook.com/GrupATRA/

✖ x.com/GrupAtra

📄 linkedin.com/company/grup-atra/