SIQUE!
Fundació Privada
Discapacitats
Intel·lectuals

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE SUPORT A L' AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR

- per a persones amb malaltia mental -

ENTITAT: FUNDACIÓ SIQUE!
CIF: G-61751863

DATA: 04 ABRIL 2023

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

SIQUE!
Fundació Privada
Discapacitats
Intel·lectuals

ÍNDEX CARTA DE SERVEIS: FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE
SERVEI DE SUPORT A L' AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR – PER A PERSONES AMB MALALTIA MENTAL -

1. DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT	PÀG. 3
2. QUI SOM: MISSIÓ / VISIÓ / VALORS	PÀG. 4-5
3. QUÈ FEM A L' ENTITAT? : SERVEIS QUE OFERIM	PÀG. 6-7
4. SERVEI DE SUPORT A L' AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR: QUÈ FEM?	PÀG. 8-11
5. CÓM HO FEM? : COMPROMESOS AMB LA QUALITAT	PÀG. 11-16
6. ORGANITZACIÓ. ORGANIGRAMA	PÀG. 17-19
7. DESTINATARIS / ENTITAT: DRETS I DEURES.	PÀG. 19-22
8. CONDICIONS D' ACCÉS.	PÀG. 23-24
9. COMUNICACIONS / POLÍTICA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS	PÀG. 24-30
10. COMPROMISOS	PÀG. 31
11. NORMATIVA APLICABLE	PÀG. 32
12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	PÀG. 33

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

1. DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT

DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT:

DADES DE L' ENTITAT:

DENOMINACIÓ FISCAL: FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE
NOM COMERCIAL: SIQUE!
CIF: G-61751863

DADES DE CONTACTE DE L' ENTITAT:

DOMICILI: RIERA MATAMOROS, 30 08911 BADALONA
ADREÇA ELECTRÒNICA: FUNDACIOSIQUE@FUNDACIOSIQUE.ORG
TELÈFON: 933842904
FAX: 933847724
PERSONA DE CONTACTE (GERENT): SAMUEL ESTURO SOLÀ
TELÈFON: 638415204
WEB: WWW.FUNDACIOSIQUE.ORG

DADES DE CONTACTE DEL SERVEI DE SUPORT A LA LLAR:

DOMICILI: RIERA MATAMOROS, 30 08911 BADALONA
ADREÇA ELECTRÒNICA: HABITATGE@FUNDACIOSIQUE.ORG
TELÈFON: 933842904
FAX: 933847724
PERSONA DE CONTACTE: REBECA LÓPEZ ALBACETE

DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT LEGAL, SIGNANT DE LA DOCUMENTACIÓ:

SAMUEL ESTURO SOLÀ AMB DNI 53061766-F COM A DIRECTOR I REPRESENTANT LEGAL DE L' ENTITAT FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE

2. QUI SOM: MISSIÓ / VISIÓ / VALORS

SOM

Professionals, sincers i transparents. Ens agrada ajudar i que ens ajudin. Creiem en les persones i en la seva capacitat de fer les coses d'una manera diferent i fins i tot millor.
La nostra vocació de servei ens porta allà on podem ajudar. Des de la seu de la Fundació Sique! a Badalona oferim assessorament, suport i serveis a qualsevol persona o família que els sol·liciti, independentment de la seva ubicació geogràfica.
Si atenem al que diuen els nostres Estatuts, la fundació té per objecte potenciar al màxim les capacitats individuals de persones amb disminució psíquica, gestionant i/o patrocinant serveis diferents com l'habitatge, l'oci, l'esport, la formació o d'altres, que puguin ajudar a integrar aquestes persones en els entorns familiar, social, ocupacional i laboral, i millorar la seva qualitat de vida.

La Fundació Sique! és una entitat sense ànim de lucre registrada pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, amb data 28 de gener de 1999 i número 1253.

UNA VISIÓ DIFERENT

La discapacitat intel·lectual és una forma més de capacitat que es present i està integrada dins la nostra Societat. Des d'un punt de vista de superació, aspiració o habilitat el debat no s'ha de centrar en l'existència o no de capacitat, sinó en el reconeixement que existeixen diferents capacitats en la nostra Societat.
Existeixen, per tant, persones amb diferent capacitat, no amb discapacitat.
A partir d'aquest precepte, a SIQUE! entenem que la discapacitat intel·lectual, que sol generar conflictes com el de la dependència familiar i econòmica o el rebuig social, no ha de limitar o excloure, més aviat tot el contrari.
La persona amb diferent capacitat intel·lectual aporta valor i significat a la Societat, perquè pertany a ella i contribueix i participa en el seu desenvolupament. Per a descobrir-lo només cal acostar-se a ella, conèixer-la i donar-li l'oportunitat de mostrar-nos una dimensió diferent de la capacitat Humana.

QUE TE UNA DOBLE MISSIÓ

A SIQUE! tenim una doble missió. D'una banda, oferim ajut, suport i formació a les persones amb diferent capacitat intel·lectual perquè demostrin les seves capacitats, desenvolupin les seves habilitats, expressin els seus sentiments i assoleixin la màxima autonomia i qualitat de vida dintre d'un procés natural de desenvolupament familiar, social i ocupacional.
Per una altra, ajudem i assessorem als pares o tutors legals de les persones amb diferent capacitat intel·lectual perquè superin els seus dubtes, gestionin millor la seva realitat present i planifiquin un futur tranquil i segur.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

VALORS

SIQUE! ES LA DIFERENCIA ENTRE DISCAPACITAT I DIFERENT CAPACITAT

Per SIQUE! és molt diferent el prefix "dis", que significa negació o contrarietat, dificultat o trastorn, separació, incapacitació o discapacitat, que "dif", el "prefix" que SIQUE! vol impulsar amb l'objectiu de substituir el concepte discapacitat pel de diferent capacitat.
Aquesta petita variació lingüística expressa el nostre desig de impulsar un canvi en la Societat en relació a la realitat de les persones amb diferent capacitat intel·lectual, aquelles persones fins ara identificades com a persones amb discapacitat intel·lectual.

AMB UN NOM CAPAÇ I DIFERENT

El significat principal de SIQUE! no es altre que enviar un missatge de capacitat: si que... podem, fem, treballem, valem, juguem, pensem, estudiem... Es un preludi d'alguna cosa, i com a tal podem fer-lo servir en múltiples aplicacions de comunicació, perquè posa l'èmfasi en tot allò que des de la Fundació es vol transmetre a la Societat.
El nom SIQUE! està compost de dues parts, el terme i el signe. Des de un punt de vista fonètic, aquesta unitat gràfica ens recorda el significat del terme psique, per tant ens situa en un context proper a les persones amb diferent capacitat intel·lectual.
El signe d'exclamació te el significat de sorpresa, genialitat, força i decisió. Simbolitza el tret diferencial, la singularitat de la diferent capacitat intel·lectual. També val a dir que SIQUE! es audaç, atrevit, respira optimisme, positivisme y reafirmació.

UN COLOR QUE DIU MOLT

El verd es el color de SIQUE! És el color de la natura per excel·lència. Representa harmonia, creixement, exuberància, fertilitat y frescor. Té una forta relació a nivell emocional amb la seguretat. Per això s'utilitza en el sentit de "via lliure" en senyalística. El color verd té un gran poder de curació. És el color més relaxant per l'ull humà i pot ajudar a millorar la vista. Suggereix estabilitat i resistència. El verd "Aigua" s' associa amb la protecció i la curació emocional. El verd "Oliva" és el color de la Pau.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

3. QUÈ FEM A L' ENTITAT? : SERVEIS QUE OFERIM

En l' actualitat SIQUE! estructura la seva oferta de serveis en 7 gran àrees d'actuació: TUTELES, HABITATGE, LLEURE, ESPORT, PSICOLOGIA, FAMÍLIES i TURISME. Dins de cadascuna d'elles s'organitzen els diferents serveis, configurant una oferta final en constant adaptació i evolució, en resposta a les necessitats canviants dels seus membres i també de la Societat.
Aquesta estructura permet oferir una resposta personalitzada, multidisciplinària i coordinada a mida de les necessitats, les inquietuds i les aspiracions dels usuaris, tant si es tracta de persones amb diferent capacitat intel·lectual como si ho és dels seus pares, mares i familiars.

TUTELES

El Servei de Tutela té la finalitat de protegir i defensar els drets, garantir el benestar, acompanyar i promoure l'autonomia personal de les persones amb diferents capacitats que necessiten suport per autogovernar-se.
És la resposta a dues preguntes transcendentals:
Qui vetllarà per mi quan tot sol no pugui fer-ho?
Qui cuidarà del meu fill i l'ajudarà quan jo no pugui?

HABITATGE

SIQUE! gestiona serveis d'habitatge adaptat a les necessitats particulars, des de suport a l'autonomia a la pròpia llar fins a l'habitatge assistit o tutelat. L'Habitatge és un dels grans projectes de la Fundació, tant pel que significa de recursos econòmics i personals necessaris com per la incidència que té en la desitjada autonomia de les persones amb diferent capacitat intel·lectual. És per tot això que SIQUE! busca noves vies i noves fórmules per augmentar les places d'habitatge disponibles.

LLEURE

Amb la idea de que el temps de lleure és també un temps de relació, aprenentatge i desenvolupament de les capacitats i les habilitats, SIQUE! ajuda a les persones amb diferent capacitat intel·lectual a organitzar activitats en el seu temps de lleure, des de estades de cap de setmana fins a vacances d'estiu, passant per visites lúdiques i culturals, excursions, viatges, tallers d'intercanvi i experimentació, jocs, lectura i un llarg etcètera, sempre posant l'èmfasi en el fet de que els usuaris gaudeixin, aprenguin i es diverteixin. Totes les activitats estan adaptades a diferents necessitats de suport.

ESPORT

L'activitat esportiva permet treballar aspectes socials, l'autoestima, el benestar i l'equilibri físic i emocional, i valors com l'esperit de superació o el treball en equip. També millora l'estat físic i la salut dels practicants. Paral·lelament, fer esport significa un temps per compartir, experimentar i gaudir. SIQUE! ofereix diverses modalitats esportives, com el futbol, el bàsquet, la natació o la petanca, ja sigui com practicant aficionat o federat, en competicions nacionals, internacionals i també en els Special Olympics.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

TERAPIES / PSICOLOGIA

SIQUE! posa a l'abast dels usuaris el seu Centre d'Assistència Terapèutic, on l'experiència i els coneixements dels seus professionals en les especialitats de psicologia, fisioteràpia, psicomotricitat i quiromassatge, entre d'altres, ajudaran a millorar el benestar i la salut física i psicològica a les persones amb aquestes necessitats. Tanmateix, el Centre d'Assistència Terapèutic resta obert a les famílies per assessorar-les i orientar-les. El Centre també organitza activitats formatives i informatives, i proporciona servei de diagnòstic, orientació i tractament.

FAMILIES: TAMBÉ PELS PARES, MARES I FAMILIARS

Fer costat a les mares, pares i familiars amb fills i parents amb diferent capacitat intel·lectual, aportant-los confiança i tranquil·litat, forma part del programari d'actuació SIQUE! La visió integral que tenim de les necessitats tant dels fills com de les seves famílies, fa que l'atenció professional i personalitzada contempli totes les seves necessitats, individuals i conjuntes, dels uns i dels altres, ja sigui en el present com en el futur.
Al mateix temps, les famílies enriqueixen el coneixement de SIQUE! mitjançant el intercanvi de informació i experiències, de la comunicació de la seva realitat i, en definitiva, amb l'aportació de les seves vivències quotidianes.
La Fundació desenvolupa un programa específicament adreçat a les mares i els pares amb activitats formatives i d'assessoria, xerrades i col·loquis, així com amb espais per l'intercanvi d'experiències. Totes aquestes iniciatives son dirigides per experts en les distintes temàtiques abordades i en el cas dels espais d'intercanvi i les xerrades amb convidats capaços d'acostar-se amb una visió renovada a les problemàtiques al voltant de la diferent capacitat intel·lectual i les seves repercussions en el dia a dia de les famílies.

TURISME INCLUSIU / AGÈNCIA VIATGES VAVAVA

Viatges i Activitats amb garantia d'adaptabilitat i accessibilitat
L'any 2014 Fundació Sique! va impulsar la creació de VAVAVA, una agència de viatges inclusius, adaptats i accessibles, i d'activitats d'oci i turisme, adreçada a persones amb discapacitat sensorial, motora i/o intel•lectual, i també als seus acompanyants. També es dirigeixen a les entitats públiques i privades del Tercer Sector. En aquest cas, la proposta se centra en la gestió de grups. Gran part de les principals entitats del Tercer Sector de l'Estat confien a VAVAVA l'organització dels seus viatges i activitats.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

4. SERVEI DE SUPORT A L' AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR:

QUÈ FEM?

És un programa destinat a aquelles persones que, amb problemàtica social derivada de malaltia, viuen soles, en parella o conviuen amb altres persones i que plantegen determinades necessitats o tenen carències que no poden satisfer per elles mateixes.

Mitjançant aquest Programa, un educador/a social va al domicili de la persona per poder-la ajudar en aquells aspectes de la seva vida que ho necessiti. Hi ha serveis de suport que estan destinats a acompanyar-los a la compra, per temes mèdics i d'altres de caire més general.

En tots els casos aquest programa té com a objectiu assolir que les persones puguin viure soles i no en centres: per exemple, que les persones puguin quedar-se al domicili familiar després de la desaparició dels cuidadors o sortir d'una llar residència per viure amb altres companys o parelles.

Les persones ateses són autònomes en les activitats bàsiques de la vida diària però necessiten un suport i un procés d'aprenentatge per assolir objectius d'autonomia en activitats instrumentals i socials.

PERQUÈ VOLEM OFERIR EL SERVEI. NECESSITATS DETECTADES.

La presentació del projecte Programa de Suport en l' autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb problemàtica social per malaltia mental de la Fundació SIQUE es justifica per la necessitat de donar major cobertura a les demandes existents dins del col·lectiu de persones amb malaltia mental de Badalona i Barcelonès Nord.

Concretament, a la ciutat de Badalona, la demanda és molt elevada i l' oferta per part d' Entitats prestadores és limitada i escassa. Badalona és la tercera ciutat en número d' habitants de Catalunya.

Hem de poder donar la oportunitat a les persones beneficiàries, o bé a les persones o organismes/entitats que inicien el procés d' alta en el Programa de poder triar l' Entitat Prestadora.

Podem argumentar la necessitat i voluntat de la nostra Entitat d' oferir aquest servei, a partir de diferents enfocs o punts de vista diferents:

FUNDACIÓ SIQUE:

- ✓ La voluntat per part de la nostra Entitat (Patronat) d' oferir el servei.
- ✓ Les famílies i socis de la nostra Entitat (actualment atenem a unes 150 famílies) ens han demanant expressament poder oferir aquest servei.

CIUTAT DE BADALONA i RODALIES:

- ✓ La necessitat de donar major cobertura a les demandes existents dins del col·lectiu de persones amb malaltia mental a Badalona.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- ✓ A la ciutat de Badalona, la demanda és molt elevada i l' oferta per part d' Entitats prestadores és limitada.
- ✓ Hem d' oferir als usuaris la possibilitat de poder triar l' Entitat prestadora del servei.
- ✓ Badalona és la tercera ciutat amb volum de ciutadans i té una proporció de persones amb malaltia mental molt elevada.
- ✓ Centres d' atenció a la persona, recursos assistencials de la nostra ciutat... ens han sol·licitat poder fer el Programa per donar cobertura als usuaris atesos.

Finalment, hem detectat de manera genèrica, una demanda creixent de persones amb malaltia mental.

- ✓ La major esperança de vida de totes les persones en la nostra societat.

POBLACIÓ DESTINATÀRIA

Població destinatària del Programa de Suport en l' autonomia a la Pròpia Llar per a persones amb problemàtica social per malaltia mental de la Fundació SIQUE:

Persones amb problemàtica social per malaltia mental

Persones amb problemàtica social per malaltia mental que necessiten suport a les àrees de la seva vida per portar una autonomia en un habitatge.

4.1. OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei de suport a la autonomia a la pròpia llar de la Fundació SIQUE! té com a objectiu facilitar els suports necessaris perquè la persona amb malaltia mental pugui desenvolupar una vida normalitzada i independent en un habitatge propi, de lloguer o propietat, tenint en compte tots els aspectes que afecten a la persona:

- *Cura personal*: aspectes relacionats amb la higiene, el vestit, el menjar i l'aspecte personal.
- *Vida a la llar*: aspectes relacionats amb el funcionament dintre de la llar, que inclouen el manteniment de la roba, tasques de la llar, manteniment, preparat i preparació del menjar, planificació y pressupost de la compra.
- *Vida a la comunitat*: relacionat amb la utilització adequada dels recursos de la comunitat, que inclouen el transport, comprar o obtenir serveis dels negocis de la comunitat…
- *Salut i seguretat*: manteniment de la salut, en termes de menjar; reconèixer quan s'està malalt, seguir els tractaments adients; primers auxilis; sexualitat; consideracions bàsiques de seguretat (seguir les regles, creuar adequadament els carrers, interactuar amb desconeguts, demanar ajuda); revisions mediques….

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- *Administració*: aspectes que afecten a la gestió dels recursos econòmics disponibles i la seva administració.
- *Vida laboral*: suports en tots els aspectes laborals, tant a nivell de drets com de deures.
- *Oci:* l'actuació anirà dirigida a suggerir o facilitar possibilitats, però la organització del temps lliure ha de ser del propi grup, inicialment, i de cada persona en particular, més endavant.
- *Relacions socials:* el suport ha de centrar-se en promoure relacions socials. La vida domèstica es el lloc inicial per aquestes relacions però, més enllà la integració es valora en funció de la relació amb el veïnat, amb el barri i en general, amb la comunitat, amb una participació cada cop mes important en les activitats de la comunitat.
- *Autoregulació:* Aspectes relacionats amb saber aprendre i seguir un horari, iniciar activitats adequades a la situació, condicions, horaris i interessos personals; acabar las tasques necessàries o exigides; resoldre problemes a la llar; i demostrar l'assertivitat adequada i habilitats de autodefensa.

4.2. FUNCIONS DEL SERVEI

Respecte la persona beneficiària:

- Avaluació de les necessitats del usuari i de la seva família en relació al seu ingrés al servei.
- Identificar les capacitats i limitacions de la persona per tal de facilitar l'ambient òptim, amb els suports adients, per afavorir el seu creixement i desenvolupament.
- Identificar el tipus i la intensitat dels suports necessaris.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes d'atenció personal.
- Seguiments individuals.
- En cas de que el pis sigui compartit, avaluació dels processos d'interacció grupal i modificació dels conflictes interactius dins del grup.
- Iniciar el protocol d'ingrés realitzant entrevistes amb l'usuari i els seus familiars o tutors per informar del funcionament del servei.
- Elaborar un informe social per cada un dels usuaris del servei.
- Estimular relacions interpersonals i socials.
- Estimular adequadament l'ocupació del temps lliure.
- Ajudar a resoldre problemes o dificultats d'índole burocràtic.
- Ajudar a resoldre problemes en l'esfera laboral.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes individuals.
- Coordinar-se amb la xarxa pública dels serveis socials i de la salut, garantint l'accés de la persona disminuïda a aquests recursos.
- Ajudar a establir el sistema d'organització dins de la llar: preparació del menjar, torns de neteja, compres, etc..

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Ajudar en la resolució de problemes en la vida quotidiana del pis.
- Col·laborar en l'organització del temps lliure dintre del pis.
- Coordinar l'atenció que puguin rebre d'altres serveis o recursos externs.
- Fomentar aprenentatges útils per l'autonomia personal, atenent les necessitats relatives a la salut, la seguretat, l'alimentació, vestit … necessitats bàsiques per potenciar una millora en la qualitat de vida dels usuaris.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes individuals.

5. CÓM HO FEM? : COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: PLA OPERATIU

5.1. PLA OPERATIU

Per assolir les millores en la qualitat de vida de les persones, el model parteix de diferents fonts de suport (la persona, la família i els amics, suports informals, serveis comunitaris i serveis especialitzats, on se situen els serveis de tutela). Tot el sistema de suports es vertebra a través de la coordinació i dinamització de suports, que es basa en la metodologia de planificació centrada en la persona (PCP).

Totes les àrees de suport són fonamentals per millorar totes i cadascuna de les dimensions de la qualitat de vida que proposen els diferents autors i investigadors, quant als aspectes sobre els quals han d'incidir les diverses fonts de suport per obtenir resultats en millores de qualitat de vida de les persones.

Així, en el concepte de suports, el més nou és assumir que una aplicació correcta dels suports en aquestes àrees pot millorar les capacitats funcionals i l'autonomia personal de les persones, de manera que s'obtenen, per tant, millores en qualitat de vida. D'acord amb les dimensions centrals de qualitat de vida segons Shalock, es recullen a continuació les activitats rellevants que han de tenir-se en compte amb les persones destinatàries del servei:

✓ **DESENVOLUPAMENT HUMÀ**
- Proporcionar oportunitats per al desenvolupament físic
- Proporcionar activitats de desenvolupament socioemocional relatives a la confiança, l'autonomia, la iniciativa, el domini i la identitat.
- Proporcionar oportunitats per al desenvolupament cognitiu relatives a coordinar experiències sensorials, representar el món amb paraules i imatges, raonar lògicament sobre esdeveniments concrets i raonar de manera més realista i lògica.
- Competència personal: cognitiva, social i pràctica.

✓ **ENSENYAMENT/EDUCACIÓ**
- Interactuar amb professors i companys.
- Participar en decisions educatives o relatives a l'entrenament.
- Aprendre i usar estratègies de resolució de problemes.
- Usar tecnologia per a l'aprenentatge.
- Accedir als contextos d'aprenentatge.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Aprendre i usar continguts funcionals (llegir senyals, comptar el canvi...).
- Aprendre i usar habilitats d'educació física i salut.
- Aprendre i usar habilitats d'autodeterminació.
- Rebre serveis de trànsit.

✓ **VIDA EN LA LLAR**

- Usar el WC.
- Rentar i cuidar la roba.
- Preparar menjar i menjar.
- Tasques domèstiques i neteja.
- Utilitzar electrodomèstics i tecnologia de la llar.
- Banyar-se i tenir cura de la higiene personal i de les necessitats de neteja personal i arreglar-se.
- Vestir-se.
- Participar en activitats d'oci en la llar.

✓ **VIDA EN LA COMUNITAT**

- Participar en activitats d'oci o recreatives en la comunitat.
- Fer ús dels serveis de la comunitat.
- Visitar amics i familiars.
- Fer ús de llocs i edificis públics.
- Utilitzar el transport.
- Participar en activitats de la comunitat
- Comprar i adquirir béns.
- Interactuar amb els membres de la comunitat.
- Tenir accés a la comunitat, acceptació, presència i implicació.

✓ **TREBALL**

- Accedir a un treball o percebre treball o tasques adaptades. Aprendre i usar habilitats laborals específiques.
- Interactuar amb els companys.
- Interactuar amb els caps o entrenadors.
- Completar el treball amb velocitat i qualitat acceptables.
- Canviar les tasques laborals.
- Accedir i obtenir ajuda i tractament en situació de crisi.
- Accedir a serveis d'ajuda al treballador.

✓ **SALUT I SEGURETAT**

- Accedir a serveis terapèutics i obtenir-los.
- Mantenir una dieta nutritiva equilibrada.
- Evitar riscos per a la salut i la seguretat.
- Rebre cura de la salut en la llar.
- Passejar i moure's.
- Comunicar-se amb metges i afins.
- Accedir a serveis d'emergència.
- Mantenir la salut física.
- Prendre medicació.
- Mantenir la salut mental o el benestar emocional.
- Seguir regles i lleis.
- Percebre necessitats mèdiques excepcionals (respiració assistida...).
- Atenció sanitària: disponibilitat, efectivitat, satisfacció.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

✓ **CONDUCTUAL**
- Aprendre conductes o habilitats específiques.
- Aprendre o prendre decisions apropiades.
- Accedir a tractaments de salut mental i obtenir-los.
- Accedir a tractaments
- Incorporar les preferències personals en les activitats diàries.
- Mantenir en públic una conducta apropiada socialment.
- Aprendre o usar estratègies d'autocontrol.
- Controlar la ira i l'agressió.
- Augmentar les habilitats i les conductes adaptatives.

✓ **SOCIAL**
- Socialitzar-se en la família.
- Participar en activitats d'oci o recreatives.
- Prendre decisions apropiades sobre la sexualitat.
- Socialitzar-se fora de la família.
- Oferir assistència i assistir altre gent.
- Aliar-se i trencar amb la gent.
- Comunicar-se amb altres sobre les necessitats personals.
- Usar habilitats socials apropiades.
- Implicar-se en relacions d'amor i íntimes.
- Fer i mantenir amics.

✓ **PROTECCIÓ I DEFENSA**
- Defensar-se a si mateix i altres persones.
- Gestionar els diners i les finances personals.
- Protegir-se a si mateix de l'explotació.
- Exercitar les responsabilitats i els drets legals.
- Pertànyer a organitzacions de suport o autodefensa i participar-hi.
- Obtenir serveis legals.
- Fer eleccions i decisions desitjables.
- Usar bancs i caixers.

✓ **AUTODETERMINACIÓ**
- Autonomia i control personal: independència, autodirecció, autosuficiència.
- Metes i valors personals: desitjos, ambicions, interessos.
- Eleccions: oportunitats, preferències, prioritats.

✓ **DRETS**
- Humans: respecte, dignitat i igualtat.
- Legals: ciutadania, accés i justícia

PLANIFICACIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (PCP)

Dintre del nou paradigma de la qualitat de vida, la planificació centrada en la persona (PCP) s'entén com una conseqüència natural d'aquesta.
Des de l'acabament dels anys 80 han aparegut diversos enfocaments nous sobre millors formes (pràctiques) de planificar els suports individualment per a cada persona amb discapacitat (planificació de futur personal, planificació integral de la vida...). Tots aquests enfocaments, que s'han concretat en una metodologia que es pot enquadrar en la denominació de planificació centrada en la persona, pretenen que la persona, amb el suport d'un grup de persones significatives per a ella, formuli els seus propis plans i objectius de futur, així com les estratègies, els

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

mitjans i les accions per anar aconseguint avenços i assoliments en el compliment del seu pla de vida personal. Aquesta metodologia està basada en la creença profunda que cap persona és igual a una altra i totes tenen diferents interessos, necessitats i somnis, i, per tant, la individualització ha de ser i, de fet, és el valor central dels serveis que presten suport a les persones. La planificació centrada en la persona facilita que la persona –directament o a través d'una altra persona significativa per a ella–,basant-se en la seva història, capacitats i desitjos, identifiqui a quines metes vol arribar en la seva vida, emparant-se en el compromís i el poder d'un grup per aconseguir que sigui així. L'objectiu principal és que la persona tingui l'oportunitat de formular plans i metes que tinguin sentit per ella, en negociació amb les persones més importants de la seva vida.

L'expressió "planificació centrada en la persona" fa referència a dos significats diferents en relació amb el terme "persona": d'una banda, com hem assenyalat, es refereix a una metodologia de planificació individualitzada que es realitza des del punt de vista de la persona la vida de la qual ajudem a planificar, des dels seus interessos, els seus somnis, els seus punts de vista, la seva llibertat. Però, d'altra banda, fa al·lusió a la idea que en el que ens hem de centrar és en l'ésser persona. En aquest últim sentit la planificació centrada en la persona és un tipus de suport la funció del qual és el desenvolupament de la persona quant a persona. Amb altres paraules: és l'eina imprescindible per ajudar a viure una vida humana plena, en el sentit d'una vida en la qual no falti cap de les dimensions essencials de l'ésser humà.

Els criteris bàsics que es troben en el fons del paradigma de la planificació centrada en la persona són els següents:

- ✓ Assegurar que la persona sigui l'eix central. Implicar les xarxes de suport personals.
- ✓ Enfocar la planificació sobre els punts forts i les capacitats. Crear una visió per al futur.
- ✓ Desenvolupar un perfil personal.
- ✓ Començar amb objectius a curt termini que es puguin assolir.
- ✓ Mantenir el que es faci sota revisió i avaluació.

DINAMITZACIÓ I COORDINACIÓ DE SUPORTS

La coordinació i dinamització de suports és un dispositiu interdisciplinari compartit que serveix com a referència operativa per al suport al desenvolupament de qualitat de vida de la persona i/o la seva família. La seva finalitat és facilitar una atenció integrada, coordinada i de qualitat de tots els professionals que intervenen en el sistema de suports, tant en serveis generals com en serveis especialitzats des del marc de la planificació centrada en la persona. De la mateixa manera, promou programes i projectes tractant de modificar els entorns que influeixen en la vida de les persones i/o les seves famílies.

Entre els objectius d'aquest tipus de servei poden considerar-se els següents:

- ✓ Potenciar al màxim el desenvolupament i el nivell d'autonomia, així com millorar la qualitat de vida, la satisfacció i l'accessibilitat de les persones i/o les seves famílies.
- ✓ Assolir la màxima participació de la persona i/o les seves famílies.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- ✓ Influir sobre els entorns i modificar-los a través de programes i projectes perquè es portin a terme canvis que permetin millorar la qualitat de vida i l'accessibilitat de les persones i/o les seves famílies.
- ✓ Garantir una atenció coordinada, integrada i de qualitat de tots els professionals que intervenen durant tot el procés de prestació dels suports que puguin necessitar les persones i/o les seves famílies.
- ✓ Promoure la utilització, en la mesura que sigui possible, dels serveis i recursos comunitaris, i optimitzar l'atenció i la prestació de suports dels serveis especialitzats.
- ✓ Garantir que els suports que reben les persones i/o les seves famílies siguin els adequats per respondre a les necessitats que tenen.

5.2 CONDICIONS D' ACCÉS I PLA INDIVIDUAL: ATENCIÓ INTERDISCIPLINÀRIA

ACCÉS AL SERVEI:

La persona interessada en rebre el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar haurà de dirigir-se a qualsevol oficina de Benestar Social per presentar la seva sol·licitud de suport a la autonomia a la pròpia llar. D'acord amb el document elaborat per la sol·licitud de servei, la persona haurà d'escollir l'entitat que vol que li presti aquest servei .
Posteriorment el CAD farà una entrevista de valoració per tal de saber si s' adequa al Programa.

Condicions funcionals:

- Expedient Personal: l'entitat disposarà d'un expedient personal de tots els usuaris del servei on hi consti:
- Dades personals.
- Nom i adreça de la família o del tutor si esta incapacitat.
- Un informe social amb indicació de les circumstàncies personals, familiars i socials.
- Un informe mèdic que contindrà certificats mèdics sobre malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, vacunacions, atencions sanitàries que necessiti etc..
- Fotocopia de la documentació sanitària de caràcter públic i privat.
- El Pla d'atenció personal.
- El contracte d'assistència entre la persona i l'entitat que presta el servei.

Programa d'intervenció:

- **L'acollida:**

El procés d'adaptació pot ser més o menys dificultós, l'acollida és el moment de contemplar les reaccions, la complexitat dels sentiments de l'usuari i de la família; és el moment de proporcionar una atenció integral, potenciar la implicació de la família, conèixer les necessitats de l'usuari i d'aquesta manera ajudar a integrar-se.

Es realitza una entrevista amb la persona beneficiària + família/tutor, o bé qui hagi derivat el cas per tal d'aportar la documentació necessària. La documentació

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

és la següent:
- Fotocòpia del DNI de l'usuari
- Certificat de disminució (malaltia mental)
- 1 fotografia (tipus carnet) .
- Informe mèdic.
- Informes psicològics i pedagògics del servei de procedència.

- **Pla d'atenció individual (PIAI):**

El Pla Individualitzat d'Atenció Interdisciplinària, és l'instrument de treball diari que permet ordenar les intervencions ajustades a les necessitats individuals de la persona. Aquestes intervencions han de permetre millorar el funcionament de cada persona, garantint unes millors condicions de vida i establint els suports necessaris per aquestes millores. El **Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària,** és una eina flexible, que s'ha d'adaptar a les situacions canviants, suprimint, modificant o afegint objectius o condicions, en funció de les necessitats de la persona. Per aquest motiu, cada any es revisarà l'evolució seguida per determinar les seves modificacions. Existeixen uns objectius generals transversals i uns específics que es revisaran anualment. Aquesta eina serà elaborada pel director tècnic i implementada pels diferents agents educatius de la persona. Aquesta eina engloba tres dimensions principals:

- Dimensions de la conducta adaptativa (conceptual, social, pràctica, ocupacional i de manteniment d'entorns segurs).
- Dimensió de salut física i mental.
- Dimensió contextual.

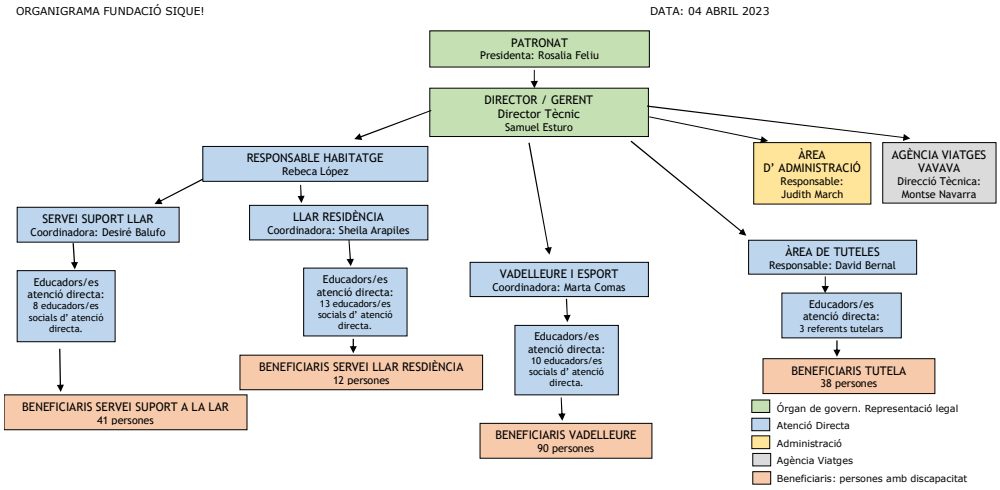
L'atenció individualitzada i personalitzada és una de les finalitats dels serveis i està indissolublement unida al treball en equip interdisciplinari. L'objectiu final és ajudar a realitzar a la persona el seu projecte de vida. Entenem el projecte de vida en dos sentits:

- L'itinerari personal de cada persona, amb la seva història de vida, els seus anhels, la seva subjectivitat.
- Un instrument de treball de l'equip interdisciplinari: partint de les diferents valoracions que fan els professionals, cada un des de la seva disciplina, i partint de la història de vida de la persona i de les seves capacitats mantingudes, significats personals i motivacions, s'elabora el PIAI corresponent, en el qual l'objectiu últim sempre és ajudar la persona usuària a realitzar el seu projecte personal de vida en allò que sigui possible.

La col·laboració, participació i implicació de la persona beneficiària és imprescindible, i èticament exigible en el marc del Model de Qualitat de Vida i Transformació que promovem des de SIQUE. El procés metodològic és d'observació – intervenció – avaluació. En tots els moments del procés hi participen tots els professionals, però de formes diverses en cada fase.
El PIAI es revisa periòdicament, en funció de la temporalitat pactada amb la persona. La revisió es fa avaluant els objectius d'intervenció concrets i l'objectiu global.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

6. ORGANITZACIÓ. ORGANIGRAMA ENTITAT FUNDACIÓ SIQUE



ORGANITZACIÓ / ORGANIGRAMA SERVEI

6.1 ORGANITZACIÓ: PERFILS I FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

PERFILS I FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

Responsable de l'àrea / Director tècnic:

Funcions:

- Vetllar pel correcte funcionament de la llar i de l'adaptació de l'usuari a la vida independent.
- Iniciar el protocol d'ingrés, conjuntament amb el treballador social, realitzant entrevistes amb l'usuari i els seus familiars o tutors per informar del funcionament del servei.
- Disposar d'un expedient personal de tots els usuaris del servei.
- Vetllar pel desenvolupament del Pla d'atenció personal, avaluant-lo i revisant-lo periòdicament.
- Explorar les opcions de provisió de serveis que podrien satisfer les necessitats i desitjos dels usuaris del servei.
- Coordinar-se amb la xarxa pública dels serveis socials i de la salut, garantint l'accés de la persona disminuïda a aquests recursos.
- Vetllar per la qualitat de la vida de la persona disminuïda i pel seu equilibri social i interrelacional.
- Vetllar per la seguretat de la persona i en cas de que sigui un pis compartit, per la seguretat del grup.
- Garantir la fiabilitat de les dades que per part del Departament de Benestar Social es sol·licitin i facilitar l'accés de la inspecció de serveis socials als habitatges on resideixen les persones a qui es presta el servei.
- Acompanyar en la participació de la vida a la comunitat.
- Organitzar el personal del servei, de manera, que d'acord a la seva titulació i capacitat desenvolupin idòniament les tasques assignades.

- Funcions assistencials:

- Avaluació de les actituds del usuari i de la seva família en relació al seu ingrés al servei.
- Identificar les capacitats i limitacions de la persona per tal de facilitar l'ambient òptim, amb els suports adients, per afavorir el seu creixement i desenvolupament.
- Identificar el tipus i la intensitat dels suports necessaris.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes d'atenció personal.
- Seguiments individuals.
- En cas de que el pis sigui compartit, avaluació dels processos d'interacció grupal i modificació dels conflictes interactius dins del grup.
- Iniciar el protocol d'ingrés realitzant entrevistes amb l'usuari i els seus familiars o tutors per informar del funcionament del servei.
- Elaborar un informe social per cada un dels usuaris del servei.
- Estimular relacions interpersonals i socials.
- Estimular adequadament l'ocupació del temps lliure.
- Ajudar a resoldre problemes o dificultats d'índole burocràtic.
- Ajudar a resoldre problemes en l'esfera laboral.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes individuals.
- Coordinar-se amb la xarxa pública dels serveis socials i de la salut, garantint l'accés de la persona disminuïda a aquests recursos.

Educadors/es socials:

- Ajudar a establir el sistema d'organització dins de la llar: preparació del menjar, torns de neteja, compres, etc..
- Ajudar en la resolució de problemes en la vida quotidiana del pis.
- Col·laborar en l'organització del temps lliure dintre del pis.
- Coordinar l'atenció que puguin rebre d'altres serveis o recursos externs.
- Fomentar aprenentatges útils per l'autonomia personal, atenent les necessitats relatives a la salut, la seguretat, l'alimentació, vestit … necessitats bàsiques per potenciar una millora en la qualitat de vida dels usuaris.
- Elaborar i portar a terme, conjuntament, amb els altres professionals els programes individuals.

L'equip multidisciplinari del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar, disposa d' un espai de coordinació setmanal per tal de coordinar totes les actuacions dels professionals, avaluar l'evolució de la persona, marcar noves línees d'actuació, revisar i actualitzar els objectius determinats en el pla d'atenció personal… per tal d'adaptar els suports a les necessitats actuals de la persona, de manera que pugui desenvolupar una vida normalitzada i independent.

6. 2. RÀTIOS DELS PROFESSIONALS / PRESTACIÓ ATENCIÓ DIRECTA:

L' element clau del Servei de Suport a l' Autonomia a la Pròpia Llar, és l' equip educatiu d' atenció directa.

Aquest equip educatiu, format per educadors/es socials, assisteixen de manera presencial i programada al domicili de la persona.

L' atenció directa està garantida els 365 dies de l' any de dilluns a diumenge, de manera programada i pactada amb cada persona, en funció de la seva disponibilitat.
La freqüència de l' atenció directa és garantida amb una mitjana no inferior a 10 hores setmanals en còmput mensual.

Per altra banda, formen també part de l' atenció directa, la coordinadora del servei, la responsable de l' àrea i el Director Tècnic.
Aquest equip multidisciplinari del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar, disposa d' un espai de coordinació setmanal per tal de coordinar totes les actuacions dels professionals, avaluar l'evolució de la persona, marcar noves línies d'actuació, revisar i actualitzar els objectius determinats en el pla d'atenció personal… per tal d'adaptar els suports a les necessitats actuals de la persona, de manera que pugui desenvolupar una vida normalitzada i independent.

7. DESTINATARIS. DRETS I DEURES.

Població destinatària: Persones amb malaltia mental.

És un programa destinat a aquelles persones que, amb problemàtica social derivada de malaltia, viuen soles, en parella o conviuen amb altres persones i que plantegen determinades necessitats o tenen carències que no poden satisfer per elles mateixes.

Mitjançant aquest Programa, un educador/a social va al domicili de la persona per poder-la ajudar en aquells aspectes de la seva vida que ho necessiti. Hi ha serveis de suport que estan destinats a acompanyar-los a la compra, per temes mèdics i d'altres de caire més general.

En tots els casos aquest programa té com a objectiu assolir que les persones puguin viure soles i no en centres: per exemple, que les persones puguin quedar-se al domicili familiar després de la desaparició dels cuidadors o sortir d'una llar residència per viure amb altres companys o parelles.

Les persones ateses són autònomes en les activitats bàsiques de la vida diària però necessiten un suport i un procés d'aprenentatge per assolir objectius d'autonomia en activitats instrumentals i socials.

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES ACOMPANYADES

DRETS:

Les persones usuàries del servei, en desenvolupament dels drets continguts a la llei de serveis socials de Catalunya 12/2007 tenen els següents drets:

- Dret a que es tingui una cura especial a garantir els seus drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici
- Dret a que els professionals i les entitats que gestionen serveis socials

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

orientin llur activitat de manera que es garanteixi especialment el respecte a la seva dignitat, benestar, intimitat i autonomia personal.

- Dret a disposar i participar en la configuració d'un pla d'atenció personal individual, on es tingui en compte la seva voluntat i preferències, d'acord amb els professionals del servei, que hi reflectiran també les seves consideracions al respecte.
- Dret a rebre serveis de qualitat de manera personalitzada.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a conèixer els estàndards de qualitat aplicables al servei de suport, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- Dret a tenir assignat un equip professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència dels suports rebuts del servei, i de la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció. També ha de poder manifestar la seva opinió respecte la relació amb aquest equip professional i a sol·licitar canvis, si escau.
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions que afectin a la seva vida.
- Dret a conèixer les vies jurídiques per modificar la relació que el vincula amb el servei, queixar-se del seu funcionament o demanar que sigui remoguda o modificada la relació, així com rebre els suports necessaris per la recuperació de la capacitat jurídica i la revisió dels seus suports.
- Dret a que s'ajudi a potenciar una vida independent plena.
- Dret a la confidencialitat de les dades i informacions personals d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal, així com dret a manifestar la seva voluntat sobre les formes i la informació que es comparteixi en la coordinació amb altres serveis socials, sanitaris, administratius o del mercat.
- Dret a rebre suport en situacions urgents o d'emergència, i a tenir sempre vies de contacte amb el prestador del servei.
- Dret a exercir lliurement els drets polítics i que es faciliti el seu accés.
- Dret a que es respectin les seves creences ideològiques i religioses.
- Dret a rebre informació de manera que la pugui entendre sobre:

☐ Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació i el circuit de queixes i reclamacions.
☐ La valoració de la seva pròpia situació i accés al pla d'atenció personal i a la informació que hi consta.
☐ Intervencions que requereixin consentiment escrit.
☐ Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
☐ Presentació de suggeriments , queixes i reclamacions.

En aquest sentit, la persona usuària també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES:

Les persones usuàries del servei, tenen els deures següents:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució dels problemes que sorgeixin en el desenvolupament del seu pla d'atenció personal.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció personal.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa vigent.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del servei.
- L'incompliment de les normes de convivència, amb incompliment de normes administratives i/o tipus penals, pot suposar la litigació per ambdues parts, que no suposaran interrompre la prestació del servei excepte que una resolució judicial ho contempli.

ENTITAT: DRETS I DEURES.

Obligacions i drets de l'entitat:

L'entitat està obligada durant la vigència de la prestació del servei a:

- Complir les disposicions normatives vigents aplicables, especialment en matèria de serveis socials.

- Assumir la responsabilitat de la gestió del servei en les millors condicions d'acord amb els principis de bona fe i diligència i amb la necessària continuïtat, garantint una atenció integral de qualitat, per a totes les persones beneficiàries.

- El Servei s'ha de prestar els 365 dies de l'any.

- Aportar, a requeriment de la Direcció General de l'Autonomia Personal i del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment del servei.

- Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment del servei per part de la Direcció General de l'Autonomia Personal.

- Comunicar a la Direcció General de l'Autonomia Personal i als serveis territorials corresponents, mitjançant el sistema, la periodicitat i les indicacions que la Direcció General estableixi i per mitjans electrònics, la relació de les persones beneficiàries i les ràtios d'atenció directa.

- Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets i la legislació de les persones susceptibles de rebre suport a l'exercici de la capacitat jurídica.

- Disposar de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració, i d'acord amb al normativa vigent:

a) La memòria de gestió.
b) Els estats financers anuals auditats.
c) L'informe de les actuacions de qualitat efectuades, d'acord amb les instruccions dictades a aquest efecte per la Direcció General de l'Autonomia Personal.
d) El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Presentar els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda relatius al compliment de les obligacions fiscals i tributàries o, autoritzar la Direcció General de l'Autonomia Personal per efectuar-ne les consultes pertinents davant dels organismes públics corresponents.

- Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

- Emplenar la documentació i/o els protocols que es determinin des de la Direcció General de l'Autonomia Personal.

- Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions per a l'exercici de la seva activitat, i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que l'afectin.

- Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

- Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la responsabilitat civil de la persona usuària i la del personal, per unes sumes asseguradores mínimes de 150.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre.

- Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb el marc legal que regula l'exercici de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes o normativa de la Direcció General de l'Autonomia Personal del Departament de Drets Socials.

- Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre i al Servei de Recursos Aliens les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

8. CONDICIONS D' ACCÉS.

ACCÉS AL SERVEI:

La persona interessada en rebre el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar haurà de dirigir-se a qualsevol oficina de Benestar Social per presentar la seva sol·licitud de suport a la autonomia a la pròpia llar. D'acord amb el document elaborat per la sol·licitud de servei, la persona haurà d'escollir l'entitat que vol que li presti aquest servei .
Posteriorment el CAD farà una entrevista de valoració per tal de saber si s' adequa al Programa.

Condicions funcionals:

- Expedient Personal: l'entitat disposarà d'un expedient personal de tots els usuaris del servei on hi consti:
  - Dades personals.
  - Nom i adreça de la família o del tutor si esta incapacitat.
  - Un informe social amb indicació de les circumstàncies personals, familiars i socials.
  - Un informe mèdic que contindrà certificats mèdics sobre malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, vacunacions, atencions sanitàries que necessiti etc..
  - Fotocopia de la documentació sanitària de caràcter públic i privat.
  - El Pla d'atenció personal.
  - El contracte d'assistència entre la persona i l'entitat que presta el servei.

Programa d'intervenció:

- **L'acollida:**

El procés d'adaptació pot ser més o menys dificultós, l'acollida és el moment de contemplar les reaccions, la complexitat dels sentiments de l'usuari i de la família; és el moment de proporcionar una atenció integral, potenciar la implicació de la família, conèixer les necessitats de l'usuari i d'aquesta manera ajudar a integrar-se.

Es realitza una entrevista amb la persona beneficiària + família/tutor, o bé qui hagi derivat el cas per tal d'aportar la documentació necessària. La documentació és la següent:
- Fotocòpia del DNI de l'usuari
- Certificat de disminució (malaltia mental)
- 1 fotografia (tipus carnet) .
- Informe mèdic.
- Informes psicològics i pedagògics del servei de procedència.

- **Pla d'atenció individual (PIAI):**

El Pla Individualitzat d'Atenció Interdisciplinària, és l'instrument de treball diari que permet ordenar les intervencions ajustades a les necessitats individuals de la persona. Aquestes intervencions han de permetre millorar el funcionament de cada persona, garantint unes millors condicions de vida i establint els suports necessaris per aquestes millores. El **Pla Individual d'Atenció**

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

Interdisciplinària, és una eina flexible, que s'ha d'adaptar a les situacions canviants, suprimint, modificant o afegint objectius o condicions, en funció de les necessitats de la persona. Per aquest motiu, cada any es revisarà l'evolució seguida per determinar les seves modificacions. Existeixen uns objectius generals transversals i uns específics que es revisaran anualment. Aquesta eina serà elaborada pel director tècnic i implementada pels diferents agents educatius de la persona. Aquesta eina engloba tres dimensions principals:

- Dimensions de la conducta adaptativa (conceptual, social, pràctica, ocupacional i de manteniment d'entorns segurs).
- Dimensió de salut física i mental.
- Dimensió contextual.

L'atenció individualitzada i personalitzada és una de les finalitats dels serveis i està indissolublement unida al treball en equip interdisciplinari. L'objectiu final és ajudar a realitzar a la persona el seu projecte de vida. Entenem el projecte de vida en dos sentits:

- L'itinerari personal de cada persona, amb la seva història de vida, els seus anhels, la seva subjectivitat.
- Un instrument de treball de l'equip interdisciplinari: partint de les diferents valoracions que fan els professionals, cada un des de la seva disciplina, i partint de la història de vida de la persona i de les seves capacitats mantingudes, significats personals i motivacions, s'elabora el PIAI corresponent, en el qual l'objectiu últim sempre és ajudar la persona usuària a realitzar el seu projecte personal de vida en allò que sigui possible.

La col·laboració, participació i implicació de la persona beneficiària és imprescindible, i èticament exigible en el marc del Model de Qualitat de Vida i Transformació que promovem des de SIQUE. El procés metodològic és d'observació – intervenció – avaluació. En tots els moments del procés hi participen tots els professionals, però de formes diverses en cada fase.
El PIAI es revisa periòdicament, en funció de la temporalitat pactada amb la persona. La revisió es fa avaluant els objectius d'intervenció concrets i l'objectiu global.

9. COMUNICACIONS / POLÍTICA DE QUEIXES I RECLAMACIONS:

L'entitat disposa d'un canal de comunicació per facilitar les condicions idònies de proximitat entre les persones que formen part del servei, que faciliten el coneixement mutu, la comunicació i el treball en equip. Per facilitar aquest tipus treball és important circuits adequats d'informació interna i externa.

COMUNICACIÓ INTERNA:
És important crear canals de comunicació ascendents i descendents per assegurar la comunicació. Tanmateix canals horitzontals.
La metodologia es basa en.

- Dietari, on consta la informació diària amb totes les incidències i on estan tots els protocols necessaris per el normal funcionament.
- Reunions periòdiques, cada 15 dies entre els professionals del servei.
- Reunió setmanal entre usuaris i professionals.
- Cartes informatives, quan calgui al usuaris i familiars sobre les activitats puntuals o informacions diverses.
- Informació actualitzada a la pàgina web de l'entitat.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Elaboració d'una memòria anual de les activitats i projectes desenvolupats.
- Reunions trimestrals amb el patronat de l'entitat.
- Reunions amb les famílies.

COMUNICACIÓ EXTERNA:

- Informació publica a la web de l'entitat.
- Reunions amb altres entitats del sector i federació.
- Federació DINCAT. Proporcionen vies de contacte
- Amb tot els altres serveis on assisteixen les persones que viuen al nostre servei (Serveis mèdics, centres de salut mental, lleure...)

Participació i Comunicació de les Persones beneficiàries dels Serveis:

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ:

✓ USUARIS/ES BENEFICIARIS/ES:

Disposem de mecanismes de participació per a les persones usuàries per tal de que puguin fer arribar els seus suggeriments, propostes, valoracions...

- REFERÈNCIA EDUCATIVA.

Tots els usuaris tenen un educador referent que serà l'encarregat de fer un seguiment més exhaustiu de l'usuari, així doncs, hi ha reunions setmanals entre usuari i referent, que és un espai destinat a la lliure expressió de l'usuari i on es poden abordar qüestions diverses, des de preocupacions, dubtes, necessitats...
D'aquesta manera també aquest espai serveix de via comunicativa, ja que l'educador referent també pot treballar aptituds i actituds de l'usuari, potenciar el seus punt forts i posar en dubte es punts a millorar.
Aquest seguiment queda enregistrat en un arxiu creat pel propi referent on s'explica què i com s'està treballant i totes aquelles dades importants i transcendents per realitzar una tasca educativa amb cada usuari. Amb aquest sistema, tot l'equip educatiu té accés al treball realitzat amb cada usuari per tal de poder treballar tots en la mateixa línia educativa i fer un treball molt més efectiu.

- ENQUESTES DE SATISFACCIÓ.

Anualment es passen unes enquestes per tenir constància del grau de satisfacció dels usuaris, familiars i professionals, tots ells recollits de forma anònima menys els dels usuari, perquè necessiten aluda per poder realitzar l'enquesta. Els resultats obtinguts s'utilitzaran per fer les millores pertinents després d'una valoració exhaustiva per part de l'equip directiu.

✓ FAMILIES:

- CONSELL FAMÍLIES.

El consell ha d'estar format per.

  - Representants de l'entitat titular del centre.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

- Representants dels treballadors.
- Usuaris o els seus representants legals.

En les proporcions que marqui la normativa vigent.
Poden assistir-hi amb veu però sense vot representants de la inspecció del Departament de Benestar Social.
Han de ser elegits democràticament.

- CÀRRECS.
  - President. Serà el president de l'entitat tutelar o persona en qui delegui dels dos representants de l'entitat. Té vot en cas d'empat.
  - Secretari. Serà el Director tècnic. S'encarregarà de convocar les reunions a iniciativa del president o a petició de la meitat del membres. No té vot, llevat si representa als professionals.

- FUNCIONS.
  - Informar anualment de la programació general de les activitats del centre.
  - Rebre informació de la marxa en general del centre.
  - Conèixer l'estat econòmic del centre.
  - Informar del projecte de reglament de règim intern i de les modificacions abans de trametre´l a l'òrgan competent del Departament de Benestar Social.
  - Elaborar una memòria anual que contindrà l'avaluació dels resultats terapèutics socials i econòmics del centre.
  - Elaborar les normes reguladores del seu propi funcionament.
  - Qualsevol altre funció que es contempli a la normativa vigent.

El consell no té caràcter executiu i els acords que prengui o els informes que faci no seran vinculants, corresponent les facultats decisòries a l'òrgan competent.

- REUNIÓ SEGUIMENT ANUAL.

Es convoca a les famílies a una reunió anual en la que s'explica el funcionament de l'any que ha passat i s'enumeren els objectius que ens plantegem per l'any següent. Es convoca als familiars dels usuaris amb un mínim de 15 dies d'antelació, amb una nota en la que s'especifica lloc, hora, i ordre del dia de la reunió. Sempre hi ha un torn de precs i preguntes per tal que els familiars puguin fer propostes, queixes o indicacions al respecte del funcionament, instal·lacions...També es fa la valoració de les enquestes de satisfacció que prèviament se'ls ha passat.

- ENQUESTA DE SATISFACCIÓ.

Anualment es passa unes enquestes per tenir constància del grau de satisfacció dels usuaris, familiars i professionals, tots els recollit s de forma anònima menys els dels usuaris, perquè necessiten ajuda per omplir el qüestionari. Els resultats obtinguts s'utilitzaran per fer les millores pertinents després d'una valoració exhaustiva per part de l'equip directiu.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

✓ PATRONAT:

És l'òrgan de govern de l'entitat. Estableix les directrius generals.
Es reuneix un mínim d'un cop per trimestre o quan es decideix que és necessari.

✓ VOLUNTARIAT:

Objectius:
Garantir que totes las persones que vulguin col·laborar en el nostre projecte de voluntariat realitzin tasques socials d'atenció directa cap als nostres usuaris.

Afavorir que els voluntaris puguin canalitzar el seu sentiment solidari i compromès amb els altres. Que el seu tarannà de persona activa, dinàmica, emprenedora, responsable i disposada a assumir compromisos, tingui una repercussió directa sobre les persones del nostre col·lectiu i que cada acció i activitat que desenvolupi representi un avanç per a les persones i l'entitat.

Oferir la possibilitat de col•laborar amb una entitat en l'atenció al col•lectiu de persones amb malaltia mental i amb les persones que la conformen, formant part activa del nostre projecte.

Activitats:
Enteses com atenció i acompanyament a les persones amb malaltia mental de la nostra entitat, amb la finalitat d'afavorir la seva integració y desenvolupament social.

Sistemes de recollida de queixes i respostes:

Els usuaris/es beneficiaris/es que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis de la residència, les faran arribar al director / gerent de l' Entitat mitjançant els fulls de reclamació que tenen a la seva disposició.
Els usuaris/es beneficiaris/es poden realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat del servei de Tutela, mitjançant un escrit al director / gerent de l' Entitat

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

FULL DE QUEIXES I RECLAMACIONS.

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

012
gencat.cat

Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia a disposició dels clients

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling in this form

1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Dia dels fets / Día de los hechos / Date of occurrence | Hora / Hora / Time | Establiment / Establecimiento / Establishment

Adreça / Dirección / Address | Població / Población / Village/Town/City | Codi postal / Código postal / Postcode

Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name | CIF / Tax number (NIF/CIF)

Telèfon / Teléfono / Phone | Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname | DNI / Passport or national identity card number

Adreça / Dirección / Address | Població / Población / Village/Town/City | Codi postal / Código postal / Postcode

País / País / Country | Telèfon / Teléfono / Phone | Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ I authorize electronic communications.

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres / Otros / Other

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuaria / Consumer or user | L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date | Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call

012
gencat.cat
Cost de la trucada: segons operadors.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia? / ¿Qué es la hoja de queja/reclamación/denuncia? / What is the complaint form?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè pugueu presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, junto con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

It is a form provided by the Catalan Consumer Agency in conjunction with establishments to consumers so that they can make complaints about incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / What do you have to do after filling in the form?

Heu de conservar l'***"Exemplar per a la persona consumidora"*** i lliurar o trametre l'***"Exemplar per a l'establiment"*** a l'empresari/sària, qui està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas en el termini màxim d'**1 mes** des que és presentada.

Debe conservar el ***"Ejemplar para la persona consumidora"*** y entregar o remitir el ***"Ejemplar para el establecimiento"*** al empresario/a, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia lo antes posible, y en cualquier caso en el plazo máximo de **1 mes** desde que se haya presentado.

Keep the ***'Copy for the consumer'*** and give or send the ***'Copy for the establishment'*** to the trader, who must make a record of having received the form and give a response to the complaint as soon as possible and at most within **1 month** from when it is submitted.

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / What do I do with the form if I don't receive a response from the trader?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'"Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (Servei Públic de Consum, Col·legi Professional, Organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un Servei Públic de Consum heu d'adreçar-vos:

1. Al Servei Públic de Consum del vostre domicili (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
2. Al Servei Públic de Consum supramunicipal que escaigui (p.ex. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) si el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar les adreces dels Serveis Públics de Consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

Si la queja/reclamación/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (Servicio Público de Consumo, Colegio Profesional, Organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un Servicio Público de Consumo, debe dirigirse:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que corresponda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su municipio no dispone de servicio público de Consumo.
3. A la Agencia Catalana del Consumo si no dispone de Servicio Público de Consumo supramunicipal.

Para más información y para consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en www.consum.cat.

If your complaint has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the 'Copy for the Authorities' and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.) as soon as possible to:

1. The public consumer service in your town (Municipal Consumer Information Office).
2. A higher public consumer service (e.g. the County Consumer Information Office) if your town does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no higher public consumer service for your town.

For further information and to find out the addresses of the public consumer services, please ring the Citizen Service Line on 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website www.consum.cat.

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado?/ What will the authorities do?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la manera com podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recibo de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.

Asimismo, le debe informar de que existe un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denuncia, y de cómo puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.

They must also tell you that your personal details will be stored in a computer file or processed for the purpose of handling your complaint and how you can exercise your rights to access, change, delete and oppose the processing of your details in accordance with Article 5 of the Data Protection Organic Act 15/1999 of 13 December.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

10. COMPROMISOS

SOM Professionals, sincers i transparents. Ens agrada ajudar i que ens ajudin. Creiem en les persones i en la seva capacitat de fer les coses d'una manera diferent i fins i tot millor.
La nostra vocació de servei ens porta allà on podem ajudar. Des de la seu de la Fundació Sique! a Badalona oferim assessorament, suport i serveis a qualsevol persona o família que els sol·liciti, independentment de la seva ubicació geogràfica.

Durant les primeres entrevistes de contacte es va treballant les expectatives que la persona té vers el suport que li poden oferir els professionals, ja que la Fundació SIQUE treballa des de una mirada holística.

El referent de suport realitza conjuntament amb la persona un Pla de Treball, on s'estableixen els compromisos per ambdues parts. Aquests compromisos es revisen i s'avaluen conjuntament de manera periòdica.
El més important és poder treballar des de la satisfacció de la persona vers les millores que va aconseguint. Els professionals acompanyen a la persona en tot aquest procés.
La satisfacció de la persona va quedant reflectida al Pla de Treball.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

11. NORMATIVA APLICABLE

- Convenció sobre els Drets de les persones amb discapacitat. Nova York, 2004.

- ORDRE TSF/111/2017, de 7 de juny, per la qual s'aproven les bases per a la concessió dels ajuts de suport a l'autonomia en la pròpia llar per a l'any 2017.

- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com

12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Mesurar els compromisos de qualitat d' aquesta cartera de serveis és necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada.
Els nostres instruments de mesura són:

- ✓ Enquestes de satisfacció.
- ✓ Formulari d'avaluació de les professionals
- ✓ Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- ✓ Anàlisi dels suggeriments, agraïments i queixes rebuts.

INDICADORS:
Garanties per al compliment dels compromisos. La Fundació Sique en el marc del seu pla de qualitat i de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos amb l'avaluació dels indicadors.

Mecanismes de Comunicació que s'utilitzen són les reunions d'equip, les reunions Per altra banda, les persones disposen d'un formulari per reflectir la seva queixa quan consideri que no s'han complert els compromisos i es donarà resposta a les queixes en un termini de 30 dies.

Protocol de gestió d'agraïments suggeriments i queixes.
Els suggeriments que ens facilitin per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei també seran ben rebudes per a la millora del servei i un cop realitzat el suggeriment es comunicarà a la persona que l'ha realitzat.
La col·laboració i participació de forma directa es realitzarà mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes, per telèfon, personalment o correu electrònic.

També a través de les visites de seguiment a les persones que acompanyem i a les seves famílies.

C/ Sant Isidre, 76 1er.
08912 Badalona
Telf. 93.384.29.06
Fax. 93.384.77.24
fundaciosique@fundaciosique.org
www.fundaciosique.org
www.siqueblog.blogspot.com