

CARTA DE SERVEIS

Fundació Privada LAR

C/ Mercè Rodoreda, 2 local 1
08450 Llinars del Vallès
93 842 70 46
www.fundaciolar.cat

ÍNDEX

1.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	3
1.1.	DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT	3
1.2.	LA NOSTRA MISSIÓ	3
1.3.	LA NOSTRA VISIÓ	3
1.4.	ELS NOSTRES VALORS	5
1.5.	ELS NOSTRES COMPROMISOS	5
1.6.	ÀMBIT D'ACTUACIÓ	6
2.	SERVEIS DE L'ENTITAT	6
2.1.	SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT EN L'EXERCICI DE LA CAPACITAT JURÍDICA	6
2.2.	SERVEI DE LLARS AMB SUPORT	8
2.3.	SERVEI D'ACOMPANYAMENT A LA VIDA INDEPENDENT	10
2.4.	SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL I COMUNITÀRIA	13
2.5.	SERVEI DE CLUBS SOCIALS	13
2.6.	SERVEI D'ASSESSORAMENT	16
3.	ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT	16
4.	MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	18
4.1	SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS	18
4.2	PLA DE COMUNICACIÓ	19
5.	LOCALITZACIÓ I CONTACTE	21
	ANNEX 1_ Sistema de gestió de queixes i suggeriments	22
	ANNEX 2_ Pla de comunicació i participació	29

Amb la finalitat d'oferir informació útil sobre els serveis de l'entitat i continuar treballant la millora dels mateixos i el compromís amb la població i l'Administració, Fundació Privada LAR presenta i publica la seva Carta de Serveis d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. La carta de serveis està disponible a la web de l'entitat, així com en format paper a la seu de l'entitat i en els serveis de la mateixa per tal de poder ser consultada per aquelles persones interessades.

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1. DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT

Fundació Privada LAR és una entitat privada sense ànim de lucre, constituïda l'any 2001, que neix per iniciativa d'un grup de familiars de persones afectades de trastorn mental, amb la voluntat d'atendre a persones del col·lectiu de salut mental, i promoure la sensibilització social. El 2003 comença a col·laborar i a ser prestadora de serveis de la Generalitat de Catalunya. Des d'aleshores, ha anat treballant i assolint noves fites i projectes que ens han portat al que som ara, una entitat que ofereix diferents serveis en l'àmbit de la salut mental, i des de l'any 2022 ampliant també l'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual i a gent gran.

L'entitat està formada per un Patronat de 9 persones i un equip tècnic/assistencial amb 36 professionals que fan possible una intervenció de qualitat en el marc del model d'atenció centrada en la persona.

La seva economia es basa en les ajudes que rep de donacions, i dels convenis o subvencions d'organismes públics i privats.

1.2. LA NOSTRA MISSIÓ

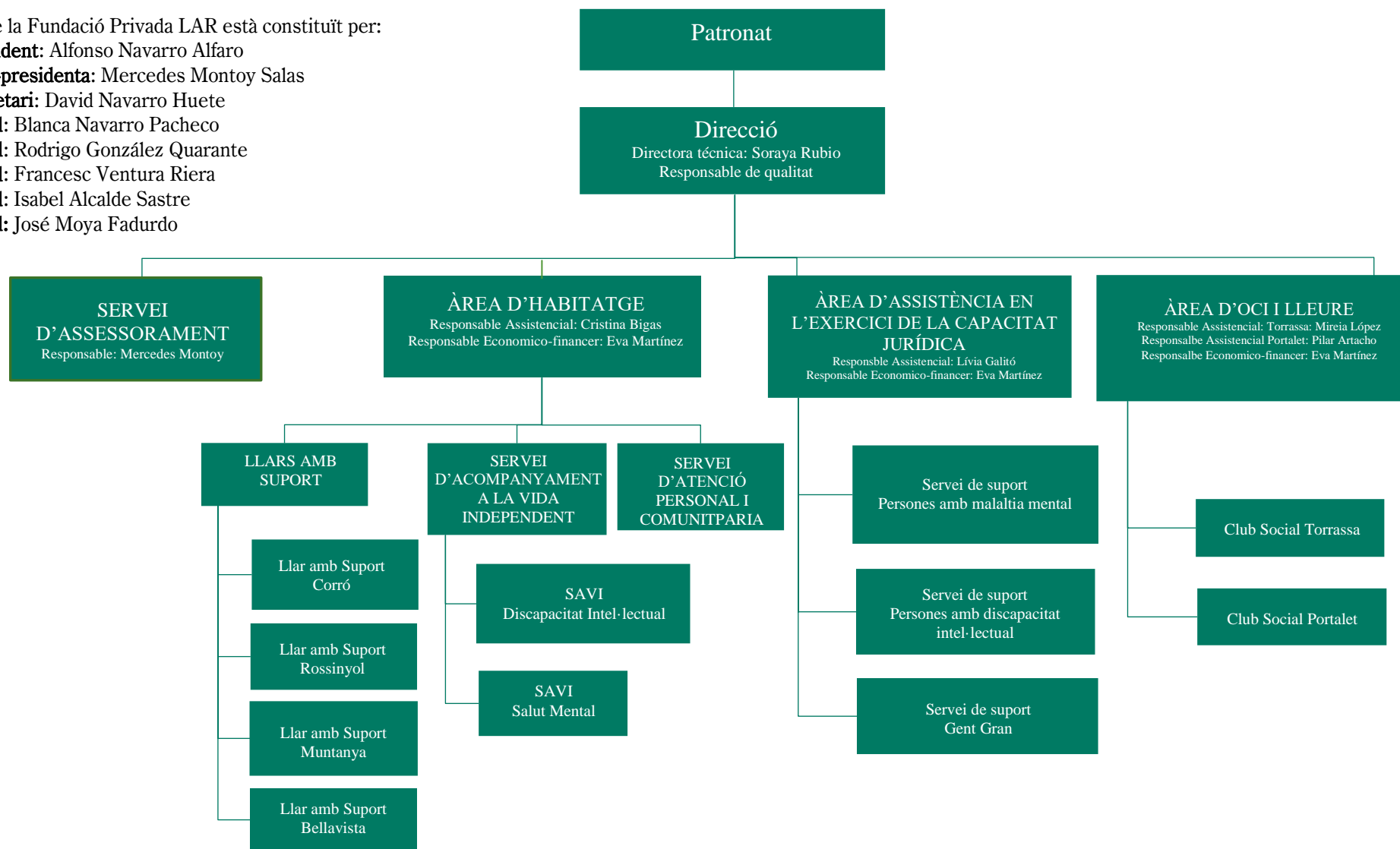
La nostra missió és treballar pel desenvolupament psicosocial, la rehabilitació comunitària i la normalització de les persones ateses, contribuint així a crear una societat més justa i igualitària.

1.3. LA NOSTRA VISIÓ

Fundació Privada LAR té la voluntat de ser una entitat de referència en l'avenç cap a la inclusió i la justícia social, promovent la defensa dels drets i la rehabilitació de les persones del col·lectiu de salut mental, discapacitat intel·lectual i gent gran.

El patronat de la Fundació Privada LAR està constituït per:

- **President:** Alfonso Navarro Alfaro
- **Vice-presidenta:** Mercedes Montoy Salas
- **Secretari:** David Navarro Huete
- **Vocal:** Blanca Navarro Pacheco
- **Vocal:** Rodrigo González Quarante
- **Vocal:** Francesc Ventura Riera
- **Vocal:** Isabel Alcalde Sastre
- **Vocal:** José Moya Fadoro



La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible.

La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

1.4. ELS NOSTRES VALORS

Els valors que marquen les nostres actuacions són:

- La **qualitat assistencial**, oferint un compromís de qualitat en els nostres serveis.
- La **transparència**, en la gestió i organització de l'entitat.
- L'**ètica**, assumint els valors ètics de forma rigorosa per garantir una atenció respectuosa dels drets humans.
- La **inclusió social**, potenciant la sensibilització per tal de contribuir a fer que socialment es pugui reduir la discriminació de les persones ateses.
- La **recuperació personal**, fomentant l'autonomia i posant de relleu les capacitats i potencialitats personals, entenent a les persones com agents actius del seu procés rehabilitador.
- L'**atenció individualitzada**, atenent a les particularitats de cada persona tenint en compte el moment i la situació del seu procés de recuperació.
- La **professionalitat**, amb un equip de treball interdisciplinari que realitzi amb eficiència la seva tasca assistencial.

1.5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

- **Compromís i sensibilitat amb les persones i la comunitat**

L'objectiu principal de la nostra entitat és la defensa dels drets, de la qualitat de vida de les persones i de la igualtat d'oportunitats.

- **Governança participativa en primera persona**

Fomentem la governança participativa democràtica en els models organitzatius dels serveis per promoure la presa de decisions i participació en l'entitat de les persones ateses.

- **Compromís institucional amb la igualtat de gènere**

Integració en la cultura de l'entitat el valor de la igualtat d'oportunitats. Fomentem dins de la cultura de la nostra organització el valor de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

- **Treball en equip i professionalitat**

Metodologia de treball amb un el compromís de qualitat en l'assistència i gestió. Formació continuada i participació de tot l'equip amb la missió i visió de l'entitat.

- **Transparència i bones pràctiques**

Acompliment amb els protocols i indicadors de qualitat, transparència en l'activitat i disposició dels principis i gestió de l'entitat.

- **Compromís amb l'ètica i la qualitat en l'atenció**

Fomentem l'ètica aplicada en els nostres serveis, respectant la diversitat, la igualtat, la intimitat individual i els codis ètics, realitzant la nostra atenció en el model d'atenció centrat en la persona. Amb la participació de l'equip de professionals en l'organització dels serveis/ de l'entitat.

- **Responsabilitat social i desenvolupament sostenible**

Respecte de l'entorn social i mediambiental impulsant accions de responsabilitat emmarcades dins dels Objectius de Desenvolupament Sostenibles.

1.6. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit d'actuació de Fundació Privada LAR és fonamentalment al territori del Vallès Oriental i comarques veïnes (Vallès Occidental, Osona, Maresme i Barcelonès) i la seva seu s'ubica a la població de Llinars del Vallès.

2. SERVEIS DE L'ENTITAT

2.1. SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT EN L'EXERCICI DE LA CAPACITAT JURÍDICA

El Servei d'Assistència i suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la capacitat jurídica, antigament anomenat servei de tutela, assumeix les mesures de suport de persones del col·lectiu de salut mental, discapacitat intel·lectual i gent gran que necessiten complementar la seva capacitat amb per tal de poder desenvolupar els seus drets i obligacions.

L'objectiu principal del servei és fomentar i potenciar la recuperació de la capacitat de la persona acompanyant-la amb els suports necessaris pel seu benestar.

És un servei social especialitzat finançat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. El preu és el cost de referència que estableixen la cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

El servei està inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials, amb el número de registre següent:

Servei de suport a persones amb malaltia mental en l'exercici de la seva capacitat jurídica: S05253

Servei de suport a persones amb discapacitat intel·lectual en l'exercici de la seva capacitat jurídica: S10932

Servei de suport per a gent gran en l'exercici de la seva capacitat jurídica: S10931

Requisits d'accés de les persones beneficiàries:

- Persones majors d'edat amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental i/o deteriorament cognitiu derivat del procés d'envelliment.
- Residents a les comarques del Maresme, Vallès Oriental, Vallès Occidental, Barcelonès i Osona.

Vies d'accés:

El procediment de tramitació per accedir al servei es porta a terme d'acord amb l'article 2 del Decret 188/1994, de 28 de juny, de creació de Comissió d'Assessorament i Supervisió de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tinguin les mesures de suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.

Les vies d'accés al servei són per procediment judicial de jurisdicció voluntària o per designació notarial mitjançant escriptura pública.

Drets i deures de les persones usuàries:

DRETS:

- Dret a ser tractades, per part de tot el personal del servei, amb absoluta consideració envers la dignitat
- humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals i
- religioses.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no calgui que
- el personal o la resta de les persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament del servei i que aquests siguin
- estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, els seus drets.
- i) Dret a rebre voluntàriament aquest servei.
- j) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- 3.2 L'entitat ha de tenir garantits els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la
- normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que
- triïn en la condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

DEURES:

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis de la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir, si escau, les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

2.2. SERVEI DE LLARS AMB SUPORT

Les Llars amb Suport són recursos residencials ubicats a la comunitat, que tenen com a objectiu oferir una llar a persones afectades de trastorn mental sever, amb el suport necessari perquè puguin viure en un context normalitzador i integrador.

Els objectius són fomentar l'autonomia personal de les persones, facilitant la seva participació a l'hora de gestionar la seva pròpia llar, i oferir suport al procés d'integració social i comunitària.

Les places de Llar amb Suport estan concertades pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. El preu és el cost de referència que estableixen la cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte. La persona beneficiària 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.

Els serveis de Llar amb Suport estan inscrits al Registre d'entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials, amb el número de registre següent:

Pis amb suport Muntanya: S06388

Pis amb Suport Corró: S06649

Llar amb Suport Rossinyol: S07751

Llar amb Suport Bellavista: S08592

Vies d'accés al servei:

L'accés a la llar amb suport s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent en matèria de serveis socials i el protocol de derivació i accés vigent.

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. I els Serveis d'Atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials són els que emeten la corresponent resolució en el marc de la llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Requisits d'accés de les persones beneficiàries:

- 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.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

- Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33% pel que fa a la malaltia mental.
- Tenir la valoració de la dependència.
- Complir les característiques pròpies d'un trastorn mental sever.
- No requerir una atenció sanitària continuada.

Drets i deures de les persones usuàries:

DRETS:

- Dret a ser tractades, per part del personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació als aspectes que les concerneixen.
- Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta de persones usuàries.
- Dret a que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- Dret, tant de la persona usuària com de la seva família, a conèixer aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- Dret a considerar com el seu domicili l'establiment residencial on viu i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- Dret a 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.
- Dret a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis i les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

DEURES:

La persona usuària i la seva família han d'observar els normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes que preveu el contracte assistencial que ja de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials com:

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.
- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport a la llar amb suport, de les persones beneficiàries i dels seus representants legals o de fet.
- Posar en coneixement als professionals si la persona té previst absentar-se del pis més d'un dia.
- Participar i col·laborar en les tasques del pis (neteja, manteniment, cuina...)
- Assistir a les visites mèdiques programades i prendre la medicació prescrita.

2.3. SERVEI D'ACOMPANYAMENT A LA VIDA INDEPENDENT

El Servei d'Acompanyament a la Vida Independent, denominat Servei de Suport a l'Autonomia a la pròpia llar a la Cartera de Serveis, és un servei que ofereix orientació i suport a les persones amb problemàtica derivada de malaltia mental o discapacitat intel·lectual que viuen soles, en parella o amb altres persones amb un màxim de 4 persones, que necessiten suport en aspectes relacionats amb l'autodeterminació, el benestar físic o material, les relacions interpersonals, el desenvolupament personal i la inclusió social.

L'objectiu és contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia.

És un servei amb places concertades i finançades pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. El preu és el cost de referència que estableix la cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

Inscrit com a Servei d'Acompanyament a la Vida Independent al Registre d'entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials, amb el número de registres següent:

Servei d'Acompanyament a la Vida Independent salut mental: S05619

Servei d'Acompanyament a la Vida Independent discapacitat intel·lectual: S10540

Vies d'accés al servei:

La via d'accés d'expedients es realitza mitjançant la sol·licitud d'ajut del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, tramitada des d'organismes, entitats públiques o privades, o per la mateixa persona sol·licitant, presentades i registrades a les oficines del Departament de Drets Socials.

La gestió, tramitació i resolució de les sol·licituds presentades és a càrrec del Servei d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials de Barcelona (segons la ubicació del domicili de la persona sol·licitant) del Departament de Drets Socials.

Les persones interessades hauran de presentar la sol·licitud i un cop verificat que compleixen els requisits, seran derivades a l'Equip de Valoració i Orientació (CAD) per determinar la idoneïtat o no del servei.

Un cop reconegut el dret d'accés al servei mitjançant la corresponent resolució, la persona beneficiària haurà de triar l'entitat que vol que li presti el servei d'entre les que s'informen al web del Departament de Drets Socials, i dirigir-se directament a l'entitat escollida. Quan l'entitat tingui disponibilitat de plaça podrà començar a prestar el servei.

Requisits d'accés de les persones beneficiàries:

- a) Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% en el moment de publicar la convocatòria, ser una persona beneficiària d'una pensió de la Seguretat Social d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, o pensionista de classes passives que tingui reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat
- b) Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causada per una mateixa patologia.
- c) Tenir 18 anys o més i menys de 65 anys en el moment de presentar la sol·licitud. Excepcionalment es pot el criteri d'edat en persones usuàries més grans de 65 anys i, tot i complir al resta de requisits, es trobin una situació excepcional i tècnicament valorada, justificada amb un informe del cap del Servei d'atenció a les Persones.
- d) Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.
- e) Tenir valorada la situació de dependència d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, abans de la publicació de l'obertura de la convocatòria, amb un GRAU I o SENSE GRAU.
- f) Poden beneficiar-se d'aquest servei les persones que convisquin amb altres persones en els supòsits següents:
 - Convivència amb un o tots dos progenitors sempre que aquests tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I.
 - Convivència amb fills menors de 18 anys o majors d'edat amb un grau reconegut de dependència igual o superior al grau I.
 - Convivència amb cònjuge o assimilat sempre que aquest tingui reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I, o bé amb una discapacitat intel·lectual o malaltia mental reconeguda.

- Convivència amb altres persones quan aquestes siguin beneficiàries del Servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar o del servei d'acompanyament a la vida independent amb un nombre màxim de quatre persones.
- Convivència amb altres persones sense vinculació personal.

Drets i deures de les persones usuàries:

DRETS:

- Dret a que es respecti la seva intimitat
- Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que la incumbeixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin estudiats i contestats.
- Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i continuada, segons indicacions del Pla d'Atenció Personalitzada.
- Dret a la continuïtat en la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la seva relació amb l'entorn familiar, afectiu i social, propiciant la comunicació.
- Dret a mantenir la confidencialitat de totes aquelles dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.
- Dret a que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

DEURES:

- A facilitar la percepció del servei.
- Complir la finalitat de la subvenció realitzant l'activitat subvencionada en el termini que determinen les bases reguladores.
- Facilitar tota la informació que els sigui requerida per la Intervenció General de la Generalitat, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans competents, d'acord amb la normativa vigent.
- Comunicar a l'òrgan gestor si són beneficiàries d'altres prestacions econòmiques reconegudes en concepte de tercera persona o de naturalesa anàloga a les quals puguin tenir dret per qualsevol dels sistemes de protecció pública o privats complementaris de la Seguretat Social, així com de les prestacions del Sistema Català de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.
- Respectar la dignitat i les funcions de l'equip professional.

- Donar conformitat i firmar el Contracte d'Assistència i el Consentiment Informat, quan no hi hagi incapacitació jurídica.
- Complir els horaris d'atenció establerts.
- Assistir a les visites mèdiques programades i prendre la medicació prescrita.
- Complir les altres obligacions que preveuen la normativa vigent en matèria de subvencions i les bases reguladores de cada subvenció.

2.4. SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL I COMUNITÀRIA

El Servei d'Atenció Personal i Comunitària és un servei privat, l'objecte del qual és contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com a la comunitat, fomentant la seva autonomia personal i integració a la comunitat.

Els objectius del servei son els següents:

- Desenvolupament de capacitats personals: autocura i hàbits saludables.
- Promoció de l'autonomia al domicili: desenvolupar habilitats domèstiques (tasques de compra i preparació d'aliments, tasques de neteja i manteniment de la llar, bugaderia,...).
- Afavorir la inclusió a la comunitat: evitar allunyar les persones a la seva llar, per garantir una millor qualitat de vida.
- Respir familiar: alliberar els familiars i cobrir períodes d'absència, donar suport als familiars en situacions adverses o quan no es puguin fer càrrec de la persona afectada.
- Acompanyaments terapèutics.

El cost del servei va a càrrec de la persona i depèn del nivell de supervisió contractat.

Inscrit com a servei d'Atenció Personal i Comunitària al Registre d'entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials, amb el número de registre S09059.

Vies d'accés:

Per accedir al servei cal concertar entrevista prèvia (hores convingudes) a través del telèfon de contacte de l'entitat amb la Directora Tècnica i la treballadora social del servei per a la valoració del perfil i necessitats de la persona.

Requisits d'accés de les persones beneficiàries:

- Persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
- Majors de 18 anys
- Amb necessitat de suport al domicili i/o per a la seva inclusió social i comunitària, que viuen soles, en parella, o bé conviuen amb altres persones, i que requereixen d'un cert nivell de suport per mantenir una vida autònoma.
- Les persones han d'està vinculades a la xarxa de salut mental, pública o privada.

2.5. SERVEI DE CLUBS SOCIALS

El servei de club social és un programa de suport a la integració i inserció comunitària mitjançant el lleure, adreçat a persones amb malaltia mental en situació de dependència. Es basa en la creació i l'estímul de vincles relacionals per millorar el sentiment de pertinença de la col·lectivitat en la lluita contra l'estigmatització social.

L'objectiu és augmentar la participació social i la vinculació a la comunitat mitjançant l'ocupació significativa del temps.

És un servei social especialitzat finançat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. El preu és el cost de referència que estableixen la cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

Inscrit al Registre d'entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials, amb el número de registre següents:

- Club Social Portalet: S06129
- Club Social Torrasa: S07525.

Vies d'accés:

La persona interessada ha de fer una sol·licitud via online al Departament de Drets Socials, adjuntant l'informe de la coordinadora del servei de club social que ratifica el compliment dels requisits d'accés. Posteriorment, el Departament envia la resolució on es reconeix que la persona compleix amb els requisits legalment exigits per tenir dret al servei de club social.

Les vies d'entrada de la persona poden ser:

- Xarxa sanitària de Salut mental: CSMA (Centre de Salut Mental), Hospital de Dia, SRC (Servei de rehabilitació socio-comunitària), PSI (Programa de suport individual).
- Serveis Socials bàsics.
- Serveis socials especialitzats: Servei Pre-laboral, OTL (Oficina tècnica laboral), CET (Centres especials de Treball), Llars residències, altres dispositius de suport a la llar, serveis de suport i altres clubs socials.
- Des de recursos de salut mental privats (psiquiatre privat).
- La persona acudeix per iniciativa pròpia (que es remetrà al seu referent de la xarxa de salut mental per la valoració).

Requisits d'accés de les persones beneficiàries:

- Patir un trastorn mental acreditat mitjançant l'informe d'un professional de l'àmbit de la salut mental.
- Tenir més de 18 anys.
- Tenir la residència en un municipi de Catalunya. En el cas de les persones estrangeres, complir els requisits que estableix la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- Estar en un període d'estabilitat clínica de la malaltia i mantenir prou motivació i autonomia per fer les activitats pròpies del servei, la qual cosa s'ha d'acreditar mitjançant un informe signat pel professional que coordina el servei.

Drets i deures de les persones usuàries:

DRETS:

- Dret a que es respecti la seva dignitat, benestar, autonomia i intimitat.
- Dret a la informació i a la participació d'acord amb la normativa vigent.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients. Les dades de caràcter personal s'han de tractar d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que estableix la normativa sobre protecció de dades
- Dret a la no discriminació per raons de naixença, ètnia, sexe, religió, opinió, o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- Dret a rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del Club
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, especialment els seus drets i deures.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i el material del Club.
- Dret a tenir una atenció individualitzada.
- Dret d'accés, rectificació i cancel·lació i oposició en l'àmbit reconegut per la llei orgànica de 15/1999 de 13 de desembre.
- Dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- Participar en el consell de participació del centre, tant com a membre del mateix com en la formalització del seu vot per elegir els membres.
- Dret a presentar, queixes i reclamacions, suggeriments i agraïments. El servei posarà a disposició de les persones ateses una bústia per aquest fi, i la persona tindrà dret a rebre resposta.
- L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.

- **DEURES:**
 - Facilitar les dades personals, i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
 - 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.
 - Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
 - Complir amb els compromisos preestablerts amb el Club en relació a les normes de funcionament
 - Respectar la dignitat i les funcions de totes aquelles persones que estiguin vinculades a les activitats que es realitzin.
 - Respectar les normes elementals de convivència:
 - Durant la seva estada en l'establiment, l'usuari haurà de mantenir la correcció en la higiene personal i el vestir
 - Consum de substàncies tòxiques, durant el desenvolupament de les activitats o arribar sota els efectes de les mateixes, com tampoc el consum de medicaments no prescrits pels professionals de referència
 - No està permès fumar en el club excepte que en el mateix s'hagi destinat un espai exclusivament per aquest fi
 - Tenir cura del material, instal·lacions o equipaments amb el que es realitzin les activitats.
 - Assistir a les reunions i citacions a les quals sigui convocat per l'equip professional.

2.6. SERVEI D'ASSESSORAMENT

El Servei d'Assessorament té l'objectiu d'oferir suport i assessorament a professionals, famílies i persones interessades sobre la xarxa de serveis d'atenció i orientar sobre la millor intervenció per afrontar les dificultats derivades d'una discapacitat, identificar necessitats i proposar plans de treballs. Des d'aquest servei s'informa sobre les gestions i tràmits, els recursos existents i les seves funcions, i tots aquells aspectes tècnics i legals derivats de la intervenció.

3. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT

A continuació es defineix la política de qualitat en els nostres serveis, en l'atenció a la persona; i l'acompliment amb els estàndards i requeriments legals.

DIRECTRIUS QUE DEFINEIXEN ESTÀNDARDS DE QUALITAT:

- Implementar accions de promoció de la salut i sensibilització de la població entorn a la salut mental i lluita contra l'estigma.
- Oferir una atenció personalitzada, centrada en la persona com a motor de canvi, que potencii la seva recuperació i integració en la comunitat.
- Adaptar els recursos a les necessitats de les persones.
- Disposar de recursos adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda.
- Oferir serveis de proximitat territorial i de fàcil accés.
- Disposar d'un procés definit per a la derivació de persones beneficiàries des de serveis de la xarxa sanitària i serveis socials i serveis socials de primària i especialitzats.
- Disposar d'un protocol que estableixi un sistema normativitzat de comunicació, col·laboració i coordinació amb la xarxa sanitària de salut mental, serveis socials de primària i especialitzats i altres entitats de la comunitat.
- Complir amb la LOPD i garantir la confidencialitat i protecció de dades.
- Disposar de mecanismes de participació activa de la persona en l'organització funcional del recurs.
- Disposar de documents informatius sobre els serveis, el seu funcionament i característiques.
- Disposar d'un pla de formació continuat per als professionals per tal d'augmentar les seves competències i desenvolupament adequat de les seves funcions.
- Disposar d'un pla d'orientació per als/a les professionals, talleristes, voluntaris/àries i alumnes de pràctiques.
- Potenciar i realitzar accions de formació dels professionals, col·laborar amb centres educatius de formació i oferir formació en el camp de la inserció comunitària del col·lectiu de salut mental, discapacitat intel·lectual i gent gran.

- Garantir la salut i la seguretat de les persones ateses i minimitzar els riscos, disposar de protocols preventius i de protocols d'actuació en situacions d'urgències o crisi.
- Garantir el contínuum assistencial, realitzant una intervenció coordinada amb sistemes de comunicació eficients tant entre els professionals interns com externs.
- Facilitar la informació sobre el servei i sobre el procés d'assistencial de les persones ateses i a altres agents implicats.
- Oferir suport a l'entorn proper i a la família per tal que siguin un agent de suport en el canvi dins del procés terapèutic, protocol d'intervenció familiar.
- Realitzar una acollida i valoració i avaluació inicial de la persona, disposar d'un dossier actualitzat de la documentació i dades de la persona.
- Disposar d'un pla d'intervenció individualitzat centrat en la persona, treballat conjuntament i respectant als seus interessos i necessitats.
- Garantir la revisió i avaluació periòdica del Pla d'intervenció i assolir els objectius terapèutics.
- Garantir un registre de persones ateses i un registre continuat d'assistència i seguiment de la vinculació.
- Disposar i aplicar el protocol de desvinculació en una situació de desvinculació.
- Revisar, i programar de forma periòdica les activitats; tant en el centre, com a la comunitat, com en les activitats autogestionades.
- Realitzar periòdicament valoracions del grau de satisfacció de la persona.
- Realitzar accions per valorar la rotació de l'equip professional de l'entitat, i garantir projectes de creixement, de conciliació laboral, i la igualtat i benestar de l'equip.

Fundació Privada LAR disposa del Quadre de Comandament Integral com a eina de gestió per avaluar el grau d'assoliment dels seus objectius i qualitat dels serveis. Un cop realitzada l'avaluació dels indicadors, s'elabora un informe per part de la responsable de qualitat i les responsables de servei que es traspasa l'Òrgan de govern de l'entitat per poder establir les possibles correccions o modificacions a aplicar per assegurar l'acompliment dels estàndards mínims de qualitat.

Un dels objectius del Quadre de Comandament és avaluar anualment la qualitat del servei mitjançant l'instrument denominat "Pla de Qualitat del servei", els resultats del qual permeten arribar als estàndards de qualitat desitjats i potenciar la millora continuada del servei.

4. MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

L'entitat disposa de diferents mecanismes i vies de comunicació i participació:

4.1 SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Amb l'objectiu de poder facilitar la participació de les persones l'entitat disposa del "Sistema de Queixes i Suggestiments" en el qual s'informa del procediment per realitzar el seu tràmit.

a) Objecte del tràmit

La presentació de queixes, suggeriments i agraïments.

Què és una queixa: Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en els quals les persones realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament del servei i la qualitat prestada.

Què és un suggeriment: Són les propostes formulades per les persones per a millorar la qualitat del servei prestat i contribuir a el seu major grau de satisfacció.

Agraïments: Són les manifestacions per les quals les persones expressen el seu reconeixement pel bon funcionament del servei, bé per l'òptima prestació o pel bon tracte rebut en aquest.

b) Qui pot iniciar-ho

Aquest tipus de manifestació la poden realitzar les persones físiques o jurídiques que s'hagen vist afectades per la prestació del servei.

c) Quan sol·licitar-ho

En qualsevol moment de la intervenció, o una vegada acabada la mateixa i/o assessorament, la persona podrà presentar la queixa, suggeriment o agraïment.

d) Procediment

- Aquest servei disposa d'un formulari per a poder efectuar les queixes, suggeriments o agraïments. Aquestes fulles estan a la disposició de la persona en el servei, a la seu de l'entitat o bé, si es desitja, mitjançant petició prèvia als professionals de l'entitat.

- La presentació d'aquesta podrà realitzar-se al mateix servei o a les oficines de la seu de l'entitat, a través dels següents mitjans:

- Bústia de Suggestiments. La persona dipositarà a la Bústia la seva comunicació.
- Entrega presencial: En el moment d'entrega del formulari, la professional de l'entitat li entregará una còpia amb segell de l'entitat indicant dia i hora de presentació.
- Entrega telemàtica: Es realitza per correu electrònic a la següent adreça: lar@fundaciolar.cat.

- Per les característiques concretes de la població atesa, les persones i les seves famílies també poden utilitzar els espais d'atenció amb la responsable del servei per poder expressar les seves opinions, queixes o suggeriment.

- Una vegada recepcionada la queixa, suggeriment o agraïment, serà contestada en un termini de 20 dies hàbils per la responsable del servei. Aquest termini es podrà suspendre en el cas de requerir a l'interessat/da perquè en un termini de deu dies formuli els aclariments necessaris per a la correcta tramitació de la queixa o suggeriments.

e) Competència per la contestació

Serà la Responsable del servei juntament amb l'òrgan de direcció de l'entitat qui haurà de resoldre i contestar a la queixa o suggeriment en el termini de 20 dies.

Per consultar els formularis de queixes i suggeriments que l'entitat té a disposició, veure Annex 1 (Sistema de queixes i suggeriments)

En el cas que la persona vulgui fer arribar la seva queixa/suggeriment/agraïment al DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS haurà de fer arribar un formulari de forma telemàtica mitjançant la bústia de contacte* o de forma presencial a les oficines del Departament de Drets Socials.

*https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/contractacio_i_convenis/contractes-de-gestio-de-serveis-publics/queixes-o-reclamacions

4.2 PLA DE COMUNICACIÓ

Amb l'objectiu d'organitzar i facilitar les comunicacions entre els diferents agents/col·lectius que participen de forma directa o indirecta en els serveis, l'entitat disposa del Pla de Comunicació.

En aquest Pla es marquen els canals i accions a desenvolupar per generar una comunicació eficient, que ens permeti difondre de manera eficaç l'activitat de la nostra entitat i els seus serveis.

Aquest document pretén garantir que tothom que formi part o que estigui implicat amb els nostres serveis, conegui quins són els objectius en l'àmbit de la comunicació, així com els recursos, canals i accions de comunicació de l'entitat.

De forma genèrica l'entitat disposa de diferents vies de comunicació:

- Presencial, Horari d'atenció: De dilluns a dijous de de 9.00h a 18.00h i divendres de 9.00 a 15.00h C/Mercè Rodoreda, 2 local, Llinars del Vallès.
- Telefònicament, contactant al 93 842 70 46
- Telemàticament, mitjançant la web: www.fundaciolar.cat o per correu electrònic a: lar@fundaciolar.cat

El Pla de Comunicació de l'entitat està dirigit a totes aquelles persones/ grups destinataris implicats en els serveis de Fundació Privada LAR:

- A. Persones ateses.
- B. Famílies i/o representants legals.
- C. Personal dels equips professionals de la entitat.

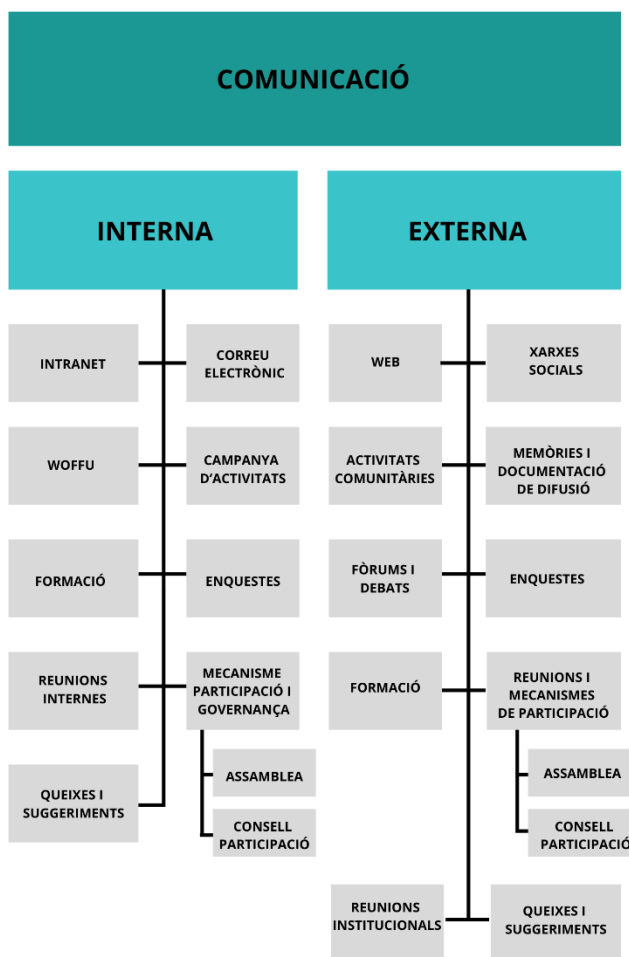
La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La informació que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

- D. Professionals i entitats externes.
- G. Altres (Administració pública...)

Objectius generals del Pla:

- Divulgar i implementar el pla de comunicació en els diferents grups de persones destinatàries.
- Augmentar la satisfacció dels grups de persones destinatàries en quant a la comunicació interna i externa.
- Augmentar el coneixement (intern i extern) missió, visió, valors i serveis.
- Establir ponts de comunicació i de transmissió de propostes entre les diferents persones destinatàries i l'entitat.
- Conservar i potenciar les polítiques de seguretat i qualitat.

La comunicació amb els diferents grups destinataris pot ser via interna i/o per via externa en funció del tipus de destinatari i l'objectiu.



En aquest pla s'especifiquen els públics i els canals i eines de comunicació dels que es disposa en la comunicació. (Veure Annex 2_Pla de Comunicació)

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible. La informació que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

5. LOCALITZACIÓ I CONTACTE

Seu de l'entitat, del Servei d'Acompanyament a la Vida Independent i del Servei d'Assistència a les persones amb discapacitat en l'exercici de la capacitat jurídica:

Carrer Mercè Rodoreda, 2 local 1
08450 Llinars del Vallès
Telèfon de contacte: 93 842 70 46 i 667 44 91 80
Fax: 93 842 70 49
Adreça de correu electrònic: lar@fundaciolar.cat

Club Social Portalet

Carrer Santiago Rossinyol, 5 baixos
08402 Granollers
Telèfon de contacte: 93 879 39 42

Club Social Torrasa

Carrer Camèlies, 3 baixos
08450 Llinars del Vallès
Telèfon de contacte: 93 841 11 81

Llars amb Suport

- Llar amb Suport Corró
Carrer Corró, 183 2^º
08401 Granollers
- Llar amb Suport Bellavista
Carrer Girona, 32 1^º
08521 Les Franqueses del Vallès
- Llar amb Suport Rossinyol:
Carrer Santiago Rossinyol, 5 1^º 1^ª
08402 Granollers
- Llar amb Suport Muntanya
Passeig de la Muntanya, 88 1^º 1^ª
08402 Granollers

També ens pots trobar:

Web: www.fundaciolar.cat

Instagram: <https://www.instagram.com/fundaciolar/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Fundacioprivadalar>

ANNEX 1_ Sistema de gestió de queixes i suggeriments

SISTEMA DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DE FUNDACIÓ PRIVADA LAR

ÍNDIX

1. OBJECTE DEL TRÀMIT	24
2. QUI POT INICIAR-HO	24
3. QUAN SOL·LICITAR-HO	24
4. PROCEDIMENT	24
5. COMPETÈNCIA PER LA CONTESTACIÓ	25

1. OBJECTE DEL TRÀMIT

La presentació de queixes, suggeriments i agraïments

QUÈ ÉS UNA QUEIXA:

Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en els quals les persones realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament del servei i la qualitat prestada.

QUÈ ÉS UN SUGGERIMENTS:

Són les propostes formulades per les persones per a millorar la qualitat del servei prestat i contribuir a el seu major grau de satisfacció.

AGRAÏMENTS:

Són les manifestacions per les quals les persones expressen el seu reconeixement pel bon funcionament del servei, bé per l'òptima prestació o pel bon tracte rebut en aquest.

2. QUI POT INICIAR-HO

Aquest tipus de manifestació les poden realitzar les persones físiques o jurídiques que s'hagen vist afectades per la prestació del servei.

3. QUAN SOL·LICITAR-HO

En qualsevol moment de la intervenció, o una vegada acabada la mateixa i/o assessorament, la persona podrà presentar la queixa, suggeriment o agraïment.

4. PROCEDIMENT

4.1 Aquest servei disposa de fulles (formulari) per a poder efectuar les queixes, suggeriments o agraïments. Aquestes fulles estan a la disposició de la persona en el servei, a la seu de l'entitat o bé si es desitja, mitjançant petició prèvia als professionals de l'entitat.

4.2 La presentació d'aquesta podrà realitzar-se, al mateix servei o a les oficines de la seu de l'entitat. En el moment d'entrega del formulari se li entregarà una còpia amb segell de l'entitat indicant dia i hora de presentació. També es podrà realitzar per correu electrònic a la següent adreça: lar@fundaciolar.cat.

4.3 Una vegada recepcionada la queixa, suggeriment o agraïment, serà contestada en un termini de 20 dies hàbils per la Responsable del servei. Aquest termini es podrà suspendre en el cas que de requerir a l'interessat perquè en un termini de deu dies formuli aclariments necessaris per a la correcta tramitació de la queixa o suggeriment.

5. COMPETÈNCIA PER LA CONTESTACIÓ

Serà la Responsable del servei juntament amb l'òrgan de direcció de l'entitat qui haurà de resoldre i contestar a la queixa o suggeriment en el termini de 20 dies.

IMPORTANT: En el cas que la persona vulgui fer arribar la seva queixa/suggeriment/agraïment al DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS haurà de fer arribar formulari de forma telemàtica mitjançant la bústia de contacte* o de forma presencial a les oficines del Departament de Drets Socials.

*https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/contractacio_i_convenis/contractes-de-gestio-de-serveis-publics/queixes-o-reclamacions

A continuació es presenta els formularis de queixes i suggeriments que té a disposició:

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible.
La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

La informació inclosa en els presents documents és de caràcter confidencial, essent d'ús exclusiu pel destinatari esmentat anteriorment. En cas que vostè no sigui el destinatari, li demanem que es posi en contacte amb nosaltres el més aviat possible.
La información que figura en estos documentos tiene carácter confidencial, siendo de uso exclusivo para el destinatario arriba mencionado. En el caso de que usted no sea el destinatario, solicitamos se ponga en contacto de inmediato con nosotros.

ANNEX 2_ Pla de comunicació i participació

PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA LAR

ÍNDIX

DESTINATARIS	311
OBJECTIUS DEL PLA DE COMUNICACIÓ	311
CANALS DE COMUNICACIÓ.....	32
A. Persones ateses	33
B. Famílies i/o representants legals	33
C. Persones de l'equip professional dels serveis de l'entitat	34
D. Professionals i entitats externes.....	35
E. Altres (Administració,...)	35
AVALUACIÓ DEL PLA DE COMUNICACIÓ	36

PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA LAR

L'objectiu Pla de comunicació i participació és organitzar les comunicacions entre els diferents agents/col·lectius que participen de forma directa o indirecta en els nostres serveis.

En aquest Pla de Comunicació es marquen els canals i accions a desenvolupar per generar una comunicació eficient, generant una adient comunicació que ens permeti difondre de manera exitosa l'activitat de la nostra entitat i els seus serveis.

Aquest document pretén garantir que tothom que formi part o que estigui implicat amb els nostres serveis, conegui quins són els objectius en l'àmbit de la comunicació, així com els recursos, canals i accions de comunicació de l'entitat.

Cal esmentar que aquest és un document viu i s'anirà revisant periòdicament per tal d'actualitzar-lo.

DESTINATARIS

Aquest Pla va dirigit a totes aquelles persones/ grups destinataris implicats en els serveis de Fundació Privada LAR:

- Públic objectiu del Pla:
 - A. Persones ateses.
 - B. Famílies i/o representants legals.
 - C. Personal dels equips professionals de la entitat.
 - D. Professionals i entitats externes.
 - G. Altres (Administració pública...)

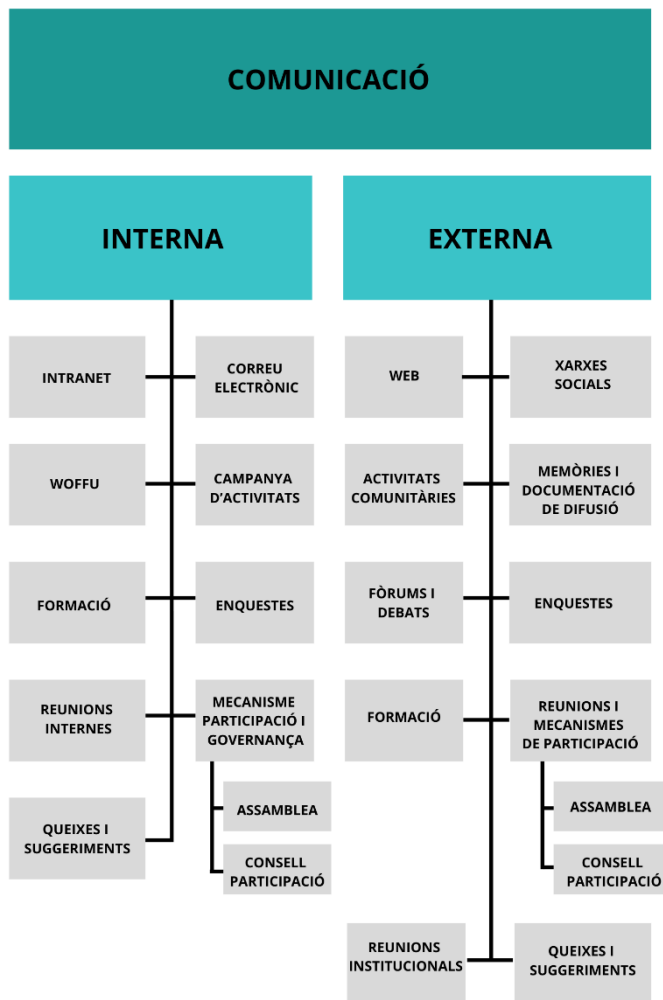
OBJECTIUS DEL PLA DE COMUNICACIÓ

Objectius generals:

- Divulgar i implementar el pla de comunicació en els diferents grups de persones destinatàries.
- Augmentar la satisfacció dels grups de persones destinatàries en quant a la comunicació interna i externa.
- Augmentar el coneixement (intern i extern) missió, visió, valors i serveis.
- Establir ponts de comunicació i de transmissió de propostes entre les diferents persones destinatàries i l'entitat.
- Conservar i potenciar les polítiques de seguretat i qualitat.

CANALS DE COMUNICACIÓ

La comunicació amb els diferents grups destinataris pot ser via interna i/o via externa en funció del tipus de destinatari i l'objectiu.



Per poder fer una bona gestió del temps, ja que en l'actualitat es disposen de múltiples canals de comunicació, en el manual d'acollida a les persones nouvingudes a l'entitat, "Pla d'acollida a professionals" s'especifiquen els canals i les eines de comunicació interna de les que es disposa i els criteris bàsics per la utilització de cadascun d'ells.

Tanmateix, en relació a la comunicació externa també s'estableixen els criteris i procediments en la coordinació externa.

A continuació s'especifiquen els públics i els canals i eines de comunicació dels que es disposa en la comunicació:

A. Persones ateses

A.1 Canals presencials:

- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Participació en reunions d'avaluació
- Participació en els espais de participació (assemblees, consell de participació...)
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Plafó de comunicacions

A.2 Canals impresos:

- Fulls informatius i normatius dels serveis
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

A.3 Canals virtuals:

- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars en format telemàtic
- Cartera de serveis
- Notícies
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica

B. Famílies i/o representants legals

B.1 Canals presencials:

- Reunions i entrevistes individuals, grups i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Participació en reunions d'avaluació.
- Participació en els espais participació (assemblees, consell de participació...)
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Plafó de comunicacions

B.2 Canals impresos:

- Fulls informatius i normatius dels serveis
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

B.3 Canals virtuals:

- Reunions i entrevistes en format telemàtic
- Cartera de serveis
- Notícies
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica

C. Persones de l'equip professional dels serveis de l'entitat

C.1 Canals presencials:

- Procés d'acollida i immersió en l'entitat.
- Normativa i regulació de l'entitat
- Normativa, funcionament i funcions en els serveis
- Espais de treball
- Formació en matèria de seguretat a la feina i mesures preventives
- Entrevistes de seguiment de la qualitat de la ocupació
- Formació i programa de formació anual, detecció de necessitats
- Participació en els espais participació (assemblees, consell de participació...)
- Pla d'igualtat
- Activitats comunitàries, actes institucionals i celebracions
- Reunions individuals, grups i familiars
- Reunions interdisciplinàries internes i externes
- Reunions psicosocials d'equip
- Reunions tècniques de l'entitat

C.2 Canals impresos:

- Manual d'acollida.
- Fulls informatius i normatius dels serveis.
- Organigrama
- Materials corporatius i de servei
- Codi ètic
- Conveni d'aplicació
- Normativa i mesures aplicable al lloc de treball

C.3 Canals virtuals:

- Intranet
- Woffu
- Correus electrònics corporatius
- Web institucional
- Xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica
- Reunions i entrevistes individuals, grupals i familiars i professionals online
- Cartera de serveis
- Notícies

D. Professionals i entitats externes

D.1 Canals presencials:

- Reunions interdisciplinàries
- Reunions institucionals
- Activitats comunitaris, actes institucionals i celebracions

D.2 Canals impresos:

- Fulls informatius dels serveis i l'entitat
- Full de queixes i suggeriments
- Enquestes de satisfacció

D.3 Canals virtuals:

- Web institucional i xarxes socials
- Vídeo trucades
- Via telefònica
- Reunions online

E. Altres (Administració,...)

E.1 Canals presencials:

- Inspeccions i visites als serveis.

E.2 Canals virtuals:

- Aplicatius per a professionals del departament de l'Administració pública competent.
- Plataformes i aplicacions de facturació pública.

AVALUACIÓ DEL PLA DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

El Pla de Comunicació es realitza d'acord als objectius previstos en el Quadre de Comandament de l'entitat.

El Pla de Comunicació i Participació i les seves accions s'avaluen en funció de:

- La difusió de la informació entre els públics objectiu.
- Capacitat de convocatòria dels actes que organitzem.
- La relació amb les administracions i les entitats públiques i privades.
- La promoció i la formació a nivell intern dels temes relacionats amb la difusió dels valors i objectius institucionals, la prevenció de riscos per a la salut, els accidents, medi ambient, seguretat i qualitat de l'atenció a les persones beneficiàries, etc.
- La participació en fòrums de debats, trobades internacionals, congressos, etc.
- Impacte dels esdeveniments en la població general i altres entitats relacionades.
- Impacte a Xarxes socials i xifres de tràfic a les pàgines web.

L'avaluació en els processos de comunicació es fa a nivell quantitatiu i qualitatiu. A través de l'observació i l'escolta activa podem adquirir molta informació, però també és necessari establir paràmetres quantitatius que ens permetin quantificar aquests resultats. Entre d'altres cal mesurar la presència, cada vegada més important, a les xarxes socials i el portal web que es mesuren anualment i ens reporten la seva activitat gràcies a les dades que aporta el Google Analytics.