



Pere Claver  
**Serveis Socials**

# **CARTA DE SERVEIS**

**Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar  
Persones amb Discapacitat Intel.lectual**

**Sants-Montjuic, Hospitalet, Santa Coloma de Gramanet,**

## Badia del Vallès

Versió 1.0 | Juny 2022

### Índex

1. Qui som? .....	3
2. Què fem? .....	3
3. Què oferim? .....	3
4. A qui ens adrecem? .....	4
5. Com podeu accedir al nostre servei? .....	4
6. Els nostres compromisos.....	5
6.1 . COMPROMISOS .....	5
6.2 . INDICADORS DE QUALITAT.....	5
6.3 EINES D'AVUACIÓ .....	5
7. Drets i deures de les persones ateses .....	5
7.1 DRETS DE LES PERSONES USUARIES .....	6
7.2 DEURES DE LES PERSONES USUARIES .....	6
8. Règim econòmic.....	7
9. Ajuda'ns a millorar .....	7
10. Com ens trobareu? CONTACTE.....	7
11. Normativa aplicable .....	7
12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions .....	8
El Grup Sant Pere Claver es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web: <a href="http://www.santpereclaver.org">www.santpereclaver.org</a> .....	8

Les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa a les seves persones usuàries dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones usuàries en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

## 1. Qui som?

El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar (SAPLL) forma part del Departament de Serveis Comunitaris de Sant Pere Claver - Fundació de Serveis Socials (SPC-FSS).

SPC-FSS és una institució privada sense afany de lucre, que neix l'any 2011 per crear, gestionar i desplegar programes adreçats a persones en risc d'exclusió social. Treballem per generar complicitats i promoure la coresponsabilitat, per millorar les condicions de vida de les persones que atenem.

El SAPLL és un servei que depèn del Departament de Drets Socials (Ordre BES/6/2002, modificada per l'ASC/123/2007), i Sant Pere Claver n'és una de les entitats col·laboradores acreditades des de l'any 2002 en l'atenció a persones amb problemes de Salut Mental. enguany, l'entitat s'acredita per desplegar el servei també per a persones amb discapacitat intel·lectual.

## 2. Què fem?

El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar és un Servei Social especialitzat, integrat a la Cartera de serveis socials pública, adreçat a persones amb discapacitat intel·lectual, i té com a objecte contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant en la seva llar com en la comunitat, promocionant la seva autonomia i autodeterminació.

- Facilem els suports que la persona necessita per desenvolupar les activitats de la vida diària i per que pugui viure a casa seva de forma autònoma.
- Promovem els hàbits saludables per millorar la qualitat de vida.
- Promovem la seva participació a la comunitat on viu i al seu entorn.

## 3. Què oferim?

El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar promou el desenvolupament de la persona amb DI i la millora de les seves habilitats per resoldre les activitats de la vida diària relacionades amb la gestió de la seva llar i les relacionades amb els vincles que estableix amb el seu entorn comunitari, amb l'objectiu d'assolir la màxima autonomia la millora en el seu benestar.

- Intervenció en el propi domicili
- Informació, assessorament i atenció individual
- Aprenentatge de les tasques de la llar
- Aprenentatge de la cura personal
- Acompanyament en tràmits i gestions

- Assessorament en els drets i deures com a ciutadà
- Suport a la presa de decisions personals
- Promoció dels vincles socials i familiars
- Accés a activitats d'oci significatives

## 4. A qui ens adrecem?

El Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar està adreçat a persones amb discapacitat intel·lectual que vulguin viure de forma independent, soles o amb altres persones, i que compleixen els requisits establerts per la normativa que regula el propi servei.

## 5. Com podeu accedir al nostre servei?

Es pot accedir realitzant una sol·licitud, preferiblement amb l'assessorament d'un professional de referència.

Com puc fer la sol·licitud?

La sol·licitud es pot fer de manera presencial a les oficines del departament de Drets Socials o d'Atenció a la Ciutadania, o de manera virtual, presentant el formulari corresponent: [Accés al formulari](#), via aquest enllaç: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>.

Trobareu més informació a la nostra pagina web <https://www.spcsocial.org> i també podeu contactar amb nosaltres per correu electrònic – [autonomia@spcsocial.org](mailto:autonomia@spcsocial.org)

Per accedir al servei cal:

- Tenir 18 anys o més i menys de 65 anys en el moment de presentar el formulari de sol·licitud.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Tenir valorada la situació de Dependència amb un grau I o sense grau.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.
- Estar empadronat i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud.
- Disposar d'un pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat col·laboradora i prestadora del servei.

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 o bé 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.

## 6. Els nostres compromisos

El Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar ha establert els seus compromisos que assumeix tenint en compte la normativa de serveis socials que regula aquesta tipologia de prestació pública, la missió i els valors institucionals del Grup Sant Pere Claver, el seu Codi Ètic, la Convenció pels drets de les persones amb discapacitat i el model d'atenció centrada en la persona, el qual s'enfoca en l'acompanyament al projecte personal de cada persona atesa.

### 6.1 . COMPROMISOS

Ens comprometem amb tu a:

- Oferir atenció i tracte individualitzat, gratuït i confidencial
- Donar una atenció de qualitat i basada en el respecte
- Atendre la teva sol·licitud en el termini de 2 setmanes, un cop la rebem
- Elaborar un pla d'atenció personal en el que es concretin els objectius del teu projecte de vida
- Revisar el pla d'atenció personal 1 cop a l'any
- Atendre les peticions, suggeriments, agraïments o queixes abans de 15 dies
- Conèixer la vostra opinió i tenir-la en compte per millorar la vostra atenció i el servei ofert
- Obrir espais de participació i donar-vos els suports necessaris per fer-los accessibles

### 6.2 . INDICADORS DE QUALITAT

Per mesurar l'assoliment dels nostres objectius, tenim en compte els següents indicadors:

- Numero de sol·licituds ateses abans de 15 dies
- El 100% de les persones tenen un pla d'atenció personal
- El 100% dels plans de treball es revisen anualment amb la persona atesa
- % de persones ateses que milloren el nivell d'autodeterminació (GENCAT)
- Numero de persones ateses que s'han vinculat a un recurs d'oci de la comunitat
- Anàlisi de les propostes de millora, suggeriments, queixes o reclamacions
- Resultats de les enquestes de satisfacció a les persones ateses: obtenció de la màxima puntuació en l'escala de satisfacció 5
- Resultats de les enquestes de satisfacció als familiars: obtenció de la màxima puntuació en l'escala de satisfacció 5

### 6.3 EINES D'AVUACIÓ

- Reunions d'equip i seguiment
- Reunions de coordinació
- Memòria del servei
- Escala GENCAT
- Qüestionari de satisfacció a les persones ateses i a les seves famílies
- Enquesta de satisfacció a les entitats col·laboradores de la xarxa social i sanitària

## 7. Drets i deures de les persones ateses

Els drets i deures de les persones ateses al Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar es detallen al Reglament de Règim intern, el qual es signa en el moment d'entrada al servei, i es fonamenten en els descrits a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

## 7.1 DRETS DE LES PERSONES USUARIES

- a) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- b) Dret a respectar la seva presa de decisions, autònoma o amb suport, i el lliure desenvolupament de la seva personalitat, d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- c) Dret a rebre voluntàriament el servei.
- d) Dret a rebre la informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- f) Dret a rebre una atenció personalitzada i continua, segons indiqui el seu pla d'atenció personal.
- g) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o acordades, d'acord amb el contracte assistencial.
- h) Dret a no ser discriminades en el tracte per raó de origen, ètnia, gènere, religió, opinió o qualsevol condició o circumstància personal o social.
- i) Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- j) Dret a seguir mantenint amb la màxima fluïdesa la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- k) Dret a mantenir la confidencialitat de totes les seves dades que no es necessari que coneguin els professionals de suport ni la resta de persones usuàries del servei.
- l) Dret a que es tingui en compte la seva situació personal i social.
- m) Dret a que la persona usuària i la seva família coneguin aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal i la resta de les persones usuàries i que es respectin.
- n) Dret al suport de les autoritats públiques amb el fi de garantir el gaudi dels drets establerts.
- o) Dret a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que triï en la seva condició de persones usuàries o consumidores de bens, productes i serveis.
- p) Dret a la participació en allò relatiu al funcionament del servei i la seva organització de forma que funcionin mecanismes de participació democràtica dels usuaris o de llurs representants legals d'acord a la normativa vigent.

## 7.2 DEURES DE LES PERSONES USUARIES

La persona usuària i la seva família han de conèixer i respectar les normes de funcionament i convivència i, en les qüestions relacionades amb la salut i la cura de la persona usuària, tenir en compte els termes que preveu el contracte assistencial, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- b) Complir els acords i comprometre's amb el pla d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la prestació rebuda.
- d) Comparèixer davant l'administració quan li sigui requerit.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Les persones usuàries i, si procedeix, els seus familiars o representants legals, estan obligats a facilitar la recepció del servei a la entitat que el gestiona.
- g) En cas que es provi, que les persones beneficiàries del servei o els seus representants legals, incompleixen les obligacions esmentades, es podrà suspendre la prestació o finalitzar-la.

## 8. Règim econòmic

Aquest Servei es presta de forma gratuïta per a la persona usuària.

## 9. Ajuda'ns a millorar

El Servei disposa d'un sistema per recollir queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments. Les persones que reben el servei estan informades a través del Reglament de Règim Intern i pel seu professional referent de la possibilitat de recollir les seves aportacions sobre el funcionament del servei.

El document es pot presentar de manera autogestionada o amb l'ajuda d'un/a professional. En cas que la persona atesa no vulgui deixar constància per escrit se li demanarà si pot escriure-ho la professional en el mateix moment.

La persona atesa pot formular queixes, suggeriments, agraïments reclamacions a l'equip d'atenció directa o a la coordinació del servei presencialment, per telèfon o per correu electrònic.

Cal trucar al telèfon 93 324 88 94 per demanar entrevista o enviar correu a [autonomia@spsocial.org](mailto:autonomia@spsocial.org).

En tots els casos, l'equip i la coordinació del servei es comprometen a atendre la aportació en l'espai i a donar resposta en els terminis establerts.

Les enquestes de satisfacció – facilitades el mes de febrer de cada any, en paper i/o via enllaç al formulari digitalitzat – són una eina més, per considerar possibles suggeriments per la millora del servei.

I per últim, l'Espai de Participació de les persones usuàries de la Fundació és un lloc idoni per debatre les propostes de millora, en alguns casos amb preparació i elaboració prèvia de manera individual.

## 10. Com ens trobareu? CONTACTE

Ens podeu localitzar al carrer Vila i Vilà 16, 2a planta, 08004 Barcelona, o per tel. 93 324 88 94, demanat per la coordinadora del Servei Marisa Garcia-Duran o pel coordinador tècnic Eshel Herzog, de 08:00 a 18:00 de dilluns a dijous, i de 08:00 a 14:00 els divendres.

Si us resulta més fàcil, també ens podeu escriure per correu electrònic al [autonomia@spsocial.org](mailto:autonomia@spsocial.org).

## 11. Normativa aplicable

El Servei s'estableix en virtut de la RESOLUCIÓN DSO/1057/2022, de 9 de abril, per la qual s'inclou a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, l'annex que regula les condicions d'execució i els criteris de provisió per al servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual, el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat física i el servei de

suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, en règim de concert social.

## 12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions

El Grup Sant Pere Claver es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que **s'aprovin**, a l'adreça web: [www.santpereclaver.org](http://www.santpereclaver.org)



# CARTA DE SERVEIS

## Pere Claver | Serveis Socials

### SAPL-DI

C/ Vila i vilà, 2 planta- 08004- Barcelona

Telèfon de contacte: 93 324 88 94

De dilluns a dijous de 8h a 18h i divendres de 8h a 24h

[autonomia@spcsocial.org](mailto:autonomia@spcsocial.org)

