

# **CARTERA DE SERVEIS**

## **1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

### **1.1.SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL**

#### **1.1.1.Denominació i titularitat:**

El Centre Ocupacional El Trampolí és un servei dependent de l'Associació Trampolí, constituïda el dia 1 de febrer de 2000, inscrita al registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 3996.

#### **1.1.2. Ubicació:**

El Centre Ocupacional Trampolí està ubicat a la localitat de la Bisbal d'Empordà, c/ Ramon Masifern 2. Es podrà canviar, si convé la seva ubicació i crear locals secundaris o subsidiaris, amb els tràmits establerts reglamentàriament.

#### **1.1.3. Dades registrals:**

El Centre Ocupacional el Trampolí està inscrit al registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, en la Secció de Serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució, amb el número de registre S07818 en data 14 de juliol de 2010.

#### **1.1.4. Principis bàsics:**

El Servei de Teràpia Ocupacional pretén facilitar als seus destinataris, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, els serveis de teràpia ocupacional, a fi que puguin assolir, dins les possibilitats de cada un i a través d'un programa individual de rehabilitació, la seva màxima integració social.

### **1.2.LLAR RESIDÈNCIA**

#### **1.2.1. Dades registrals:**

La Llar Residència està inscrita al registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, en la Secció serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució, amb el número de registre S08787 en data de 11 de d'Abril del 2014.

#### **1.2.2. Ubicació:**

El Servei de Llar Residència Trampolí està ubicat a la localitat de la Bisbal



**EL TRAMPOLÍ**

d'Empordà, c/Aigüeta nº125 2n E. Es podrà canviar si convé la seva ubicació, amb els tràmits establerts reglamentàriament.

### **1.2.3. Principis bàsics:**

El servei de Llar residència El Trampolí, el titular del qual és l'entitat Associació Trampolí, es defineix com un servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual, que ofereix prestacions d'allotjament, manutenció, higiene, atenció i suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal per tal de millorar les condicions de vida de les persones usuàries.

## **1.3. SUPORT A L'AUTONOMIA (SPALL)**

### **1.3.1. Dades registrals:**

El servei de Suport a la Pròpia Llar està inscrit al registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, en la Secció serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució, amb el número de registre S09678 en data de 12 de Juny de 2018.

### **1.3.2. Ubicació:**

Àmbit territorial: Estatal

### **1.3.3. Principi bàsic:**

Contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, possibilitant la seva autonomia.

## **2. DADES IDENTIFICATIVES DE LA PERSONA RESPONSABLE:**

**Nom:** Maria Teresa Cobos Lara

**Càrrec:** Presidenta

**DNI:** 40286221L

**Telèfon:** 972 64 01 48

### 3. TIPOLOGIES DE SERVEI:

#### SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Aquest servei dóna assistència a persones amb discapacitat psíquica que estan en edat laboral i han acabat el corresponent període de formació, el grau de disminució de les quals és igual o superior al 65% segons valoració feta per l'Equip de Valoració i Orientació (EVO) de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). En aquestes persones ha de concórrer el fet que, temporalment o definitivament, no tinguin capacitat de treball suficient per cobrir el cost de manteniment d'una plaça de Centre Especial de Treball. No existirà en cap moment ni per cap motiu, relació laboral entre els usuaris i el centre; la seva relació jurídica sempre és d'assistència i d'atenció terapèutica.

L'objectiu d'aquest servei és facilitar als seus destinataris, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, els Serveis de Teràpia Ocupacional, a fi que puguin assolir, dins les possibilitats de cada un i a través d'un programa individual de rehabilitació, la seva màxima integració social.

El servei de teràpia ocupacional (STO) és l'alternativa des de l'àmbit dels serveis socials a la integració de les persones amb discapacitat intel·lectual que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, quan no poden assolir un nivell de productivitat suficient.

Aquest servei té dues funcions principals:

**a) Ocupació terapèutica:** Inclou activitats en què es pot veure un resultat material i satisfactori, i s'eviten les ocupacions estèrils i rutinàries. Aquestes activitats estan orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral.

**b) Ajustament personal i social:** Inclou activitats relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.

Hi ha dues modalitats del servei de teràpia ocupacional: amb auxiliar i sense.

El Servei de Teràpia Ocupacional El Trampolí disposa de 21 places d' STO.

## **SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA**

Amb l'objectiu de treballar tots els àmbits que influeixen en la integració social, l'entitat va veure la necessitat de treballar també el tema de l'habitatge per aquest col·lectiu.

La Llar Residència el Trampolí és un servei residencial de caràcter temporal o permanent, adreçat a persones adultes amb discapacitat intel·lectual que necessiten una llar degut a la impossibilitat de viure al nucli familiar, com a conseqüència de problemes derivats de la mateixa discapacitat, per manca de família o per no disposar de condicions socio-familiars i assistencials adequades. A la llar residència es garanteix una atenció personal i sanitària, es potencia la participació en la dinàmica quotidiana i es fomenta el contacte amb la família. És un servei que s'adequa a les característiques individuals de les persones usuàries oferint diferents nivells de suport i resta obert a l'entorn comunitari. El servei està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, en la Secció Serveis i establiments d'atenció a persones amb disminució com a Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual El Trampolí. El servei està classificat com "Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual", amb una capacitat residencial de 5 places.

Els elements principals que s'inclouen en aquest servei són:

- Allotjament
- Acolliment i convivència
- Manutenció
- Atenció i cura personal
- Suport a la salut i seguretat personal a la llar
- Foment dels hàbits d'autonomia personal
- Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials
- Foment de l'oci i del lleure
- Assessorament i supervisió

## **SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PROPIA LLAR (SPALL)**

El SPALL el Trampolí és un programa individualitzat, impulsor de l'autonomia, en el que s'articulen un conjunt de serveis i tècniques d'intervenció professionals consistents en atenció personal, domèstica, de suport psicosocial i familiar i relacions amb l'entorn, prestats al domicili d'una persona dependent.

L'objectiu del servei 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. Amb aquesta finalitat, es dona suport a la persona en les activitats d'autocura (bàsicament l'acció de vestir-se, la higiene i l'alimentació), domèstiques i comunitàries que requereixi, donant-li ajut i suport per planificar i gestionar la seva llar, els seus assumptes administratius i financers, la seva salut i la utilització dels recursos de la comunitat, entre d'altres.

Així doncs els principals eixos serien:

**a) Es tracta d'un programa individualitzat**, amb això s'entén que no ha de ser concebut com una prestació estàndard o conjunt de prestacions homogènies per aplicar indistintament a les persones a qui s'adreça. Contràriament, al considerar-lo com un programa, és necessari planificar individualitzadament cada cas, adaptant-lo amb flexibilitat a les peculiaritats concretes de l'àmbit en el que s'intervé i de les circumstàncies que envolten a cada persona en el seu context personal i social.

**b) Té un caràcter impulsor de l'autonomia.** S'ofereix suport en activitats de la vida diària on hi pot haver una limitació com vestir-se, caminar, rentar-se, fer les tasques domèstiques, menjar, acudir al servei amb regularitat. Per una altra banda, es pretén també poder facilitar activitats i hàbits de participació en la comunitat que no eren possibles per diferents circumstàncies i reforçar els vincles familiars i socials...

**c) En el SPALL el Trampolí es conjuguen tant serveis com tècniques d'intervenció.** Com en la resta dels serveis socials, no es tracta solament de proveir determinades prestacions o serveis que venen a alleugerar insuficiències o carències, sinó que també és necessari utilitzar tècniques d'intervenció adequades per aconseguir reinstaurar la dependència que s'hagi detectat.

**d) Es tracta de serveis i tècniques professionals.** Això vol dir que necessari, cada intervenció que es realitzi serà programada, supervisada i avaluada periòdicament pels professionals del programa. En segon lloc, que els monitors que realitzen les tasques planificades tindran una formació específica per desenvolupar aquest treball, diferenciant clarament les funcions i atencions de cures prestades per la família o altres parent, de les dels professionals.



EL TRAMPOLÍ

**e) Els serveis i tècniques d'intervenció consisteixen en atenció personal, de suport psicosocial i familiar i relacions amb l'entorn.**

- L'atenció personal es desenvolupa en activitats d'acompanyament, escolta activa, passejos, assistència en les principals activitats de la vida diària (AVD) que ja han sigut descrites, cures especials, com canvis posturals, mobilitzacions, etc.
- L'atenció domèstica consisteix en tasques com: neteja de la casa, compra d'aliments, cuinar, rentar, planxar, etc. El pes de les tasques domèstiques ha de cedir el protagonisme a la resta de les activitats, donat que les domèstiques poden ser encomanades a personal no especialitzat en serveis socials.
- Les activitats de suport psicosocial consisteixen en practicar l'escolta activa amb la persona usuària, estimular-la per a que romangui activa, que es relacioni, que surti; en definitiva, tot allò que fomenti la seva autoestima. Per això, s'haurà de posar en pràctica tècniques de modificació de conductes i d'habilitats socials.
- En quant al suport familiar, les actituds dels/les professionals, mentre realitzen la prestació del Suport, tendiran sempre a reforçar la cohesió familiar en un esperit de col·laboració i mai de substitució del paper de la família. Les relacions de les persones amb el seu entorn és una dimensió que no s'ha d'oblidar. Contràriament, s'han d'estimular els contactes externs, tant amb les pròpies xarxes socials de l'usuari/a, com amb el conjunt de recursos socials existents.

**f) Els serveis es presten en el domicili de la persona usuària.** En això es diferencia dels oferts en residències, o en llars residència, o en centres de dia. El **SPALL el Trampolí** té com un dels seus objectius fonamentals facilitar que la persona pugui viure de forma autònoma a casa seva en condicions òptimes i fomentant la dignitat personal.

**g) El SPALL el Trampolí es dirigeix a persones amb algun grau de dependència.** Les persones amb discapacitat en general tenen alguna limitació en la independència funcional i que han estat valorades i aprovades les seves sol·licituds per l'ICASS.

**h) L'objectiu bàsic del SPALL el Trampolí és incrementar l'autonomia personal en el medi habitual de vida.** Es pretén desenvolupar al màxim les possibilitats d'autonomia de la persona usuària, a partir d'oferir la complementarietat en aquelles àrees que sigui necessari.

Els elements principals que s'inclouen en l'atenció són:

- Programa individualitzat, plans supervisats i avaluats periòdicament per professionals.
- Suport a l'autonomia, activitats de la vida diària: Ajuda en vestir-se, caminar, rentar-se, fer tasques domèstiques, menjar, etc.
- Atenció domèstica: Neteja, compra, cuina, rentar, planxar.
- Suport psicosocial: Escolta activa, estimulació per mantenir-se actiu, foment de l'autoestima.
- Suport familiar: Reforçar la cohesió familiar i estimular els contactes externs.

### **3. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT:**

#### **SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL (STO):**

##### **Objectius del Servei**

El Servei de Teràpia Ocupacional (STO) té com a objectiu principal facilitar als seus destinataris serveis de teràpia ocupacional mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, perquè puguin assolir la seva màxima integració social. Això es duu a terme a través d'un programa individual de rehabilitació (PIR) que inclou activitats d'ajustament personal i activitats d'ocupació terapèutica.

##### **Objectius Grupals**

- Promoure la participació activa dels usuaris en activitats socials que facilitin la seva integració en la comunitat.
- Desenvolupar habilitats personals i socials que permetin als usuaris gestionar-se de manera més autònoma.
- Facilitar activitats ocupacionals que permetin als usuaris adquirir competències laborals bàsiques.

## **Objectius Individuals**

- Crear un PIR per a cada usuari basat en les seves necessitats i capacitats específiques.
- Facilitar el desenvolupament d'habilitats que permetin als usuaris augmentar la seva autonomia en la vida quotidiana.
- Incentivar la participació activa dels usuaris en les activitats terapèutiques planificades.

## **LLAR RESIDÈNCIA**

### **Objectius Grupals**

- Aconseguir que els usuaris experimentin una millora en la seva qualitat de vida.
- Incrementar l'autonomia en les activitats de la vida diària.
- Aconseguir que els usuaris millorin amb els estàndards de seguretat i higiene personal.
- Aconseguir que els usuaris participin en la presa de decisions de la seva rutina diària.
- Aconseguir que els usuaris utilitzin tècniques de comunicació assertiva en les seves interaccions diàries amb els companys.

### **Objectius Individuals**

- Incrementar la responsabilitat en tasques domèstiques específiques.
- Aconseguir que l'usuari utilitzi tècniques de regulació emocional per reduir les situacions de crisi.
- Reduir les respostes negatives a situacions frustrants.
- Augmentar la capacitat de comunicació verbal de l'usuari.



## **SUPORT AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR (SPALL)**

L'objectiu bàsic del SPALL és incrementar l'autonomia personal de les persones usuàries i millorar la seva qualitat de vida mantenint-les en el seu entorn habitual.

### **Objectius Grupals**

- Aconseguir que els usuaris adquireixin competències bàsiques en la gestió de la llar.
- Aconseguir que els usuaris augmentin la seva participació en activitats comunitàries.
- Aconseguir que els usuaris millorin les seves habilitats de gestió emocional.

### **Objectius Individuals**

- Aconseguir que l'usuari aprengui a gestionar el seu pressupost mensual de manera autònoma.
- Aconseguir que l'usuari adquireixi hàbits de higiene personal adequats i segueixi una rutina de salut.
- Aconseguir que el participant millori la seva autoestima i confiança personal.

## **4. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS**

### **SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL (STO)**

L'accés a aquest tipus de servei es fa mitjançant la presentació d'aquesta sol·licitud al Departament de Drets Socials. En aquest cas, qui s'encarrega de fer les orientacions laborals és l'equip d'orientació i valoració (EVO). Les resolucions d'ingrés cap a aquests recursos les fan els Serveis Territorials.

#### **Vies d'Accés**

##### **1. Derivació per el Departament de Drets Socials.**

-El Departament de Drets Socials pot derivar usuaris que compleixin els criteris establerts.

##### **2. Sol·licitud Directa:**

-Les famílies o els tutors legals poden sol·licitar l'accés al servei directament al centre de teràpia ocupacional.

##### **3. Recomanació d'Altres Serveis Socials o Sanitaris:**

-Altres serveis socials o professionals sanitaris poden recomanar l'accés al servei.

#### **Requisits**

Per poder accedir a un Centre Ocupacional, és necessari que la persona estigui en possessió d'una documentació prèvia. Amb aquesta documentació se li podrà assignar al servei corresponent.

Els requisits que s'han de complir són:

- Certificat de Discapacitat vigent.
- Resolució de la valoració del Grau de Dependència.
- Dictamen d'Orientació sociolaboral (EVO laboral) per part de l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat (CAD).
- Tenir entre 16 i 65 anys.
- Sol·licitud d'accés al Servei d'Atenció Diürn

## **LLAR RESIDÈNCIA**

### **Vies d'Accés**

#### **1. Derivació des del Departament de Drets Socials:**

-El Departament de Drets Socials pot derivar usuaris que necessitin aquest tipus de servei.

#### **2. Sol·licitud Directa:**

-Les famílies o els tutors legals poden sol·licitar l'accés directament a la llar residència.

#### **3. Recomanació d'Altres Serveis Socials o Sanitaris:**

-Altres serveis socials o professionals sanitaris poden recomanar l'accés a la llar residència.

Els requisits que s'han de complir són:

- Certificat de Discapacitat vigent.
- Resolució de la valoració del Grau de Dependència.
- Dictamen d'Orientació sociolaboral (EVO laboral) per part de l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat (CAD).
- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Sol·licitud d'accés al Servei d'Acolliment Residencial
- 

## **SERVEI DE SUPORT A LA PRÒPIA LLAR (SPALL)**

### **Vies d'Accés**

#### **1. Derivació des del Departament de Drets Socials:**

-El Departament de Drets Socials pot derivar usuaris que necessitin suport per viure de manera independent.

## **2. Sol·licitud Directa:**

-Les famílies o els tutors legals poden sol·licitar l'accés al servei directament.

## **3. Recomanació d'Altres Serveis Socials o Sanitaris:**

-Altres serveis socials o professionals sanitaris poden recomanar l'accés al servei de suport a la pròpia llar.

Els requisits que s'han de complir són:

-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%.

-Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causada per una mateixa patologia. En els casos de discapacitat intel·lectual no s'exigeix el 25% per una única patologia.

-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, 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, llevat per a les persones que tenen reconeguda la condició de persones catalanes retornades, d'acord amb la Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrants i dels seus descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996, a les quals no s'exigeix el període mínim de residència. La residència continuada es considerarà interrompuda si hi ha absències superiors a 90 dies per any. Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, o no siguin ciutadans nacionals d'algun dels estats membres de la Unió Europea, han d'acreditar la residència legal mitjançant l'autorització de residència expedida per l'Administració general de l'Estat.



**EL TRAMPOLÍ**

-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.

## **5. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ:**

### **Elements per Avaluar l'Incompliment dels Objectius de Qualitat**

-Utilitzar els indicadors definits anteriorment per monitoritzar contínuament la qualitat dels serveis.

-Realitzar auditories internes regulars per revisar els procediments i assegurar el compliment dels estàndards.

-Recollir feedback mitjançant enquestes de satisfacció dirigides als usuaris, famílies i personal.

-Revisar els Programes Individuals de Rehabilitació (PIR) per assegurar-se que es compleixen els objectius establerts.

-Registre i anàlisi de queixes, incidents i suggeriments dels usuaris i les seves famílies.

### **Mesures de Correcció**

#### **Servei de Teràpia Ocupacional (STO)**

##### **1.Revisió i Ajust del Programa Individual de Rehabilitació (PIR):**

- Si es detecta que un usuari no està assolint els objectius establerts en el seu PIR, es realitzarà una revisió exhaustiva del programa i es faran els ajustos necessaris.
- Temps de resposta: Reunió amb l'usuari i la seva família/tutors en un termini d'1 mes des de la detecció de l'incompliment.
- Protocol de canvi: Registre de canvis en el PIR i seguiment mensual durant els 5 mesos posteriors.

##### **2. Formació Addicional per al Personal**

- Si els indicadors de qualitat mostren deficiències en la prestació del servei, es proporcionarà formació addicional al personal per millorar les seves competències.

- Temps de resposta: Disseny d'un pla de formació en un termini de 1 mes.
- Protocol de seguiment: Avaluació de l'eficàcia de la formació mitjançant observació directa i enquestes al personal.

### 3. Millora d'Infraestructures i Recursos:

- En cas que les auditories internes detectin mancances en les instal·lacions o recursos, es procedirà a la millora immediata d'aquests.
- Temps de resposta: Implementació de les millores en un termini de 3 mesos.
- Protocol de seguiment: Revisió mensual de l'estat de les instal·lacions.

## **Llar Residència**

### 1. Revisió i Ajust dels Plans de Suport:

- Si es detecta que un usuari no està rebent el suport necessari, es revisarà el seu pla de suport per fer els ajustos corresponents.
- Temps de resposta: Reunió amb l'usuari i la seva família/tutors en un termini de 2 setmanes.
- Protocol de canvi: Registre de canvis en el pla de suport i seguiment mensual durant els 3 mesos posteriors.

### 2. Incrementos en el Personal de Suport:

- Si es detecta una manca de personal que afecta la qualitat del servei, es procedirà a contractar personal adicional.
- Temps de resposta: Inici del procés de contractació en un termini de 1 mes.
- Protocol de seguiment: Avaluació trimestral de la càrrega de treball i satisfacció dels residents.

### 3. Ajustos en la Dinàmica de la Llar:

- Si es detecten problemes de convivència o dinàmica interna, es farà una intervenció per ajustar les normes i procediments de la llar.
- Temps de resposta: Reunió de conciliació i ajust en un termini de 2 setmanes.
- -Protocol de seguiment: Sessions de mediació i seguiment setmanal durant 2 mesos.



## **Servei de Suport a la Propi Llar (SPALL)**

### 1. Revisió i Ajust del Pla de Suport:

- Si es detecta que un usuari no està rebent el suport adequat, es revisarà el seu pla de suport per fer els ajustos necessaris.
- Temps de resposta: Reunió amb l'usuari i la seva família/tutors en un termini de 2 setmanes.
- Protocol de canvi: Registre de canvis en el pla de suport i seguiment mensual durant els 3 mesos posteriors.

### 2. Intensificació del Seguiment:

- En cas que es detecti que els usuaris necessiten un seguiment més intensiu, s'incrementarà la freqüència de les visites i els contactes.
- Temps de resposta: Implementació immediata de l'increment de seguiment.
- Protocol de seguiment: Registre detallat de visites i contactes, revisió setmanal de la situació de l'usuari.

### 3. Millora de la Coordinació amb Serveis Externs:

- Si es detecta que la manca de coordinació amb altres serveis està afectant la qualitat del suport, es millorarà la comunicació i coordinació amb aquests serveis.
- Temps de resposta: Inici de les mesures de coordinació en un termini de 1 mes.
- Protocol de seguiment: Reunions mensuals amb els serveis externs implicats.

## **6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la



**EL TRAMPOLÍ**

seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

l) 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.

## 7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Codi de la prestació	Prestació	Unitat	Cost de referència
1.2.6.2.4.1.1	Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat intel·lectual	€/mes	638,01
1.2.6.2.4.1.2	Servei de centre de dia de teràpia ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual, amb auxiliar (STOA)	€/mes	849,41

### LLAR RESIDÈNCIA

Codi de la prestació	Prestació	Unitat	Cost de referència
1.2.6.2.3.2.1	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport intermitent	€/dia	35,74



EL TRAMPOLÍ

1.2.6.2.3.2.2	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat	€/dia	78,46
1.2.6.2.3.2.3	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat (trastorns de conducta)	€/dia	83,18
1.2.6.2.3.2.4	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens	€/dia	83,18
1.2.6.2.3.2.5	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens (trastorns de conducta)	€/dia	90,37
1.2.6.2.3.2.6	Servei de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport generalitzat	€/dia	84,24

**SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR (SPALL)**

<b>Codi de la prestació</b>	<b>Prestació</b>	<b>Unitat</b>	<b>Cost de referència</b>
1.2.6.2.2	Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual	€/mes	1.157,00

## 8. QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els usuaris dels serveis tenen diverses vies per presentar queixes o suggeriments de manera accessible i directa:

### 1. Formularis Disponibles.

-Disponibles en paper als centres.

### 2. En Persona:

-Presentació directa al personal del centre.

-Reunions prèvies concertades amb els responsables del servei.

### 3. Per Telèfon:

-Disponibilitat durant les hores laborals amb opció de deixar missatges fora d'horari.

## Accions i Terminis per Donar-hi Resposta

### 1. Recepció i Registre:

-Temps: Immediatament.

-Procediment: Confirmació de recepció i registre.

### 2. Avaluació Inicial:

-Temps: Dins dels 7 dies laborals.

-Procediment: Revisió inicial de la queixa o suggeriment.

### 3. Investigació i Anàlisi:

-Temps: 15 dies laborals.

-Procediment: Anàlisi per part de l'equip.

### 4. Resposta Formal:

-Temps: Dins dels 30 dies laborals.

-Procediment: Comunicació de conclusions i accions a prendre.

### 5. Implementació de Solucions:

-Temps: Variable segons la complexitat.

-Procediment: Implementació i seguiment de les mesures correctives.

### 6. Seguiment i Feedback:

-Temps: Revisió periòdica post-resolució.

-Procediment: Enquestes de satisfacció i reunions de seguiment.

## 9. VIES D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

**HORARI D'ATENCIÓ:** De 9 a 17h

**TELÈFON:** 972 64 01 48

**CORREU ELECTRÒNIC:** [info@eltrampoli.org](mailto:info@eltrampoli.org)

**XARXES SOCIALS:**

- **Instagram:** [@eltrampoliorg](https://www.instagram.com/eltrampoliorg)
- **Facebook:** [el.trampoli](https://www.facebook.com/el.trampoli)
- **Linkedin:** [El Trampolí](https://www.linkedin.com/company/el-trampoli)
- **Youtube:** [El Trampolí Associació](https://www.youtube.com/channel/UC...)





**EL TRAMPOLÍ**