

Carta de Serveis

aspanin

Membre de:



Amb el suport de:



ÍNDEX

Qui som	3
Serveis que oferim	4
Compromisos	6
Com mesurem els compromisos	8
Drets i deures de l'usuari	9
Mecanismes de compensació i/o reparació per l'incompliment dels compromisos de qualitat	11
Com gestionem les queixes i suggeriments	12
Vies de contacte, queixes i suggeriments	12
Terminis per consultes, queixes i suggeriments	13
Normativa aplicable	14
Dades identificatives de la carta de serveis	14

Membre de:

Amb el suport de:

QUI SOM

Benvolguts/des

En nom d'Aspanin, tinc la satisfacció de presentar-vos la Carta de Serveis de la nostra entitat, mitjançant la qual volem fer-li conèixer/a dels serveis que oferim i els compromisos que assumim en la seva presentació.

Aspanin es una entitat sense ànim de lucre amb més de 50 anys d'experiència en l'atenció i acompanyament de persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies es una entitat familiar, amb treballadors/es especialitzats en l'atenció a la persona, una atenció que contempla la salut i que compta, a més, amb molts serveis especialitzats per atendre de forma integral a les persones amb discapacitat intel·lectual.

Però el realment important és la forma de fer. Per les característiques dels serveis que oferim als nostres usuaris i famílies, el tracte dels nostres professionals és i ha de ser humà, càlid i de qualitat. Hem de procurar-los benestar i per això és important que estiguin a gust fent, cada un, la nostra feina.

ASPANIN és una entitat que aprèn cada dia de l'esforç passat, de l'experiència que ens ha precedit. Els treball es desenvolupa en equips multidisciplinaris, que creuen en una perfecta coordinació, tenint els valors corporatius com ha referència clara en el seu dia a dia: eficàcia, eficiència, desenvolupament personal i humanitat.

Totes les nostres actuacions tenen com objectiu oferir una atenció integral a les persones a les que atenem. Els nostres serveis s'orienten clarament a l'atenció global i la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Els donem la més cordial benvinguda a la nostra entitat

Membre de:



Amb el suport de:



SERVEIS QUE OFERIM

Aspanin és una entitat sense ànim de lucre que defensa els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental i les seves famílies des de 1966. Inicialment, es va crear per l'impuls i necessitat d'un petit grup de pares acompanyats per algunes treballadores socials per a donar resposta a les necessitats que manifestaven les famílies. Actualment, s'ha professionalitzat tota l'entitat i ha anat creixent conforme la nova concepció i realitat de la discapacitat intel·lectual i la malaltia mental, adaptant-se al repte que planteja un model d'atenció adaptat a la persona, centrat en l'autonomia, l'autodeterminació, integració i defensa dels drets.

Degut al creixement els diferents serveis s'han conformat en grup Aspanin que engloba per una banda, l'associació Aspanin de la qual forma part el servei objecte d'aquesta memòria i per tant descriurem amb més detall.

Servei de suport a la capacitat jurídica

Es dona servei, protecció i defensa de les persones amb la capacitat modificada per sentència legal. S'acompanya i es supervisa de manera personalitzada e individualitzada la vida de la persona i el seu desenvolupament a les vessants de salut, economia, patrimoni, gestió burocràtica i desenvolupament vital i personal

Membre de:



Amb el suport de:



Servei de Preassistència

S'estableix un vincle entre la persona amb capacitat modificada, la família i l'entitat de suport, per quan els actuals assistents no puguin fer-se càrrec pels motius que siguin. L'objectiu d'aquest servei és establir una relació de confiança i agilitat a l'inici de l'exercici de l'assistència per part de l'entitat i així garantir el màxim de benestar a la persona i a l'entorn.

Servei d'Inserció Sociolaboral

És el servei per mitjà el qual les persones amb discapacitat intel·lectual, poden rebre assessorament, acompanyament i orientació per la seva inserció en l'àmbit laboral. Aquest servei es crea aquest 2021 per donar resposta a l'augment significatiu de demandes de les persones usuàries, famílies i entorn, en l'àmbit laboral. Des d'Aspanin, considerem que és necessari atendre aquest aspecte de la vida de la persona, degut a que incidirà directament en el manteniment i la millora de la seva qualitat de vida.

Servei d'Assessorament Social

És un servei d'assessorament universal i gratuït per persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental, famílies i professionals del sector, així com qualsevol ciutadà que ho requereixi.

Membre de:



Amb el suport de:

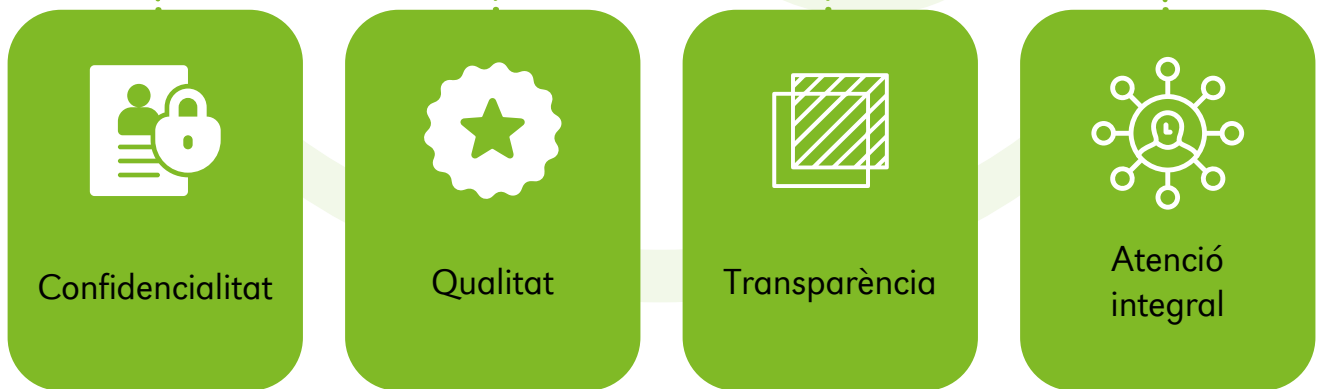


COMPROMISOS

L'entitat ha establert compromisos que assumeix en la prestació dels serveis, tenint en compte el Codi ètic i la Línia assistencial d'atenció a les persones.



A continuació mostrem els compromisos públics que assumim classificant-los en quatre dimensions



Membre de:



Amb el suport de:



Confidencialitat



- Mantenir la confidencialitat de la persona assistida per Aspanin així com de les famílies que l'acompanyen

Qualitat



- Ser fidels als estàndards de qualitat establerts.
- Oferir la millor qualitat professional i humana a les persones a les que atenem

Transparència



- Tenir publicats documents a la pagina Web com la memòria anual i comptes anuals
- Facilitar tant a les famílies com a les persones el documents relacionats amb l'entitat com el RRI

Atenció integral



- Planificar i coordinar amb criteris objectius comuns al nostre equip
- Coordinació amb els agents existencials propis i externs per donar la màxima cobertura als nostres usuaris
- Avaluació anual del Pla de Treball

Membre de:

Amb el suport de:

COM MESUREM ELS COMPROMISOS

Indicadors i instruments d'avaluació

L'avaluació del compliment dels compromisos es realitza mitjançant indicadors que són revisats periòdicament per part dels responsables dels serveis als quals els aplica el compromís en qüestió. El seguiment dels compromisos es fa a través dels indicadors que es detallen en cada cas.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació/reparació, que es poden consultar a l'apartat "Drets i deures".

A continuació es mostren els estàndards que ens comprometem a assolir per a cadascun dels compromisos establerts i els indicadors utilitzats per a mesurar el grau de compliment de cadascun d'ells:



COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
Confidencialitat	Compliment dels requisits legals	100%
Qualitat	Compliment dels objectius anuals de l'entitat	90%
	% persones usuàries enquestades que opinen que es senten acompanyades pels professionals	90%
Transparència	Compliment dels requisits legals	100%
Atenció integral	% Plans d'intervenció individualitzades de persones usuàries que s'han avaluat anualment	100%
	% persones usuàries enquestades que es senten bé a la nostra entitat	90%

Membre de:

Amb el suport de:

COM MASUREM ELS COMPROMISOS

Aquells que es contemplen a la Llei 12/2007 del 11 d'octubre, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials:

Totes les administracions públiques hauran de vetllar pel respecte dels drets dels usuaris de serveis i establiments socials reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la seva situació.
- Rebre serveis de qualitat.
- Rebre els serveis socials mentre els necessiti
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar
- Tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor principal.
- Renunciar a les prestacions i als serveis concedits, excepte quan afecti menors o persones incapacitades
- Decidir si volen rebre un servei social i escollir-lo lliurement
- Opinar i ser escoltades, durant el procés d'atenció i d'avaluació
- Mantenir la confidencialitat de les informacions dels expedients
- **Dret a la informació:**
 - ▶ Totes les persones tenen dret a rebre informació veraç i entenedora sobre els serveis i les prestacions socials disponibles, els criteris d'accés, els drets i els deures de les persones usuàries i sobre com presentar queixes i reclamacions.
 - ▶ Han de rebre informació sobre qualsevol intervenció que els afecti, per tal que puguin consentir-hi lliurement. També tenen dret a accedir als seus expedients.
 - ▶ Poden presentar queixes i reclamacions i han de rebre'n una resposta dins el període legalment establert.
 - ▶ La informació ha de ser entenedora per a tothom.

Membre de:

Amb el suport de:

DEURES

Aquells que es contemplen a la Llei 12/2007 del 11 d'octubre, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

- Facilitar informació veraç sobre la seva situació.
- Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Col·laborar amb el personal dels serveis amb una actitud basada en el respecte mutu.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre on s'ofereix el servei.

Les persones beneficiàries del servei que incompleixin els seus deures poden ser sancionades.

L'incompliment provat per part dels usuaris i, si s'escau, els seus representants legals de les obligacions esmentades podrà comportar la suspensió de la prestació o el cessament d'aquesta, com s'ha previst al Reglament de règim interior, al contracte subscrit.

Membre de:



Amb el suport de:



MECANISMES DE COMPENSACIÓ I/O REPARACIÓ PER L'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la Carta de Serveis, poden adreçar-se mitjançant les "Vies de contacte, queixes i suggeriments", indicades a l'apartat corresponent, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i en els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions.

En cas d'eventual incompliment d'algun dels compromisos mencionats a la present Carta de Serveis, la Direcció valorarà la situació i, en el cas de què es confirmi efectivament, l'entitat donarà resposta al reclamant i l'informarà de les accions de millora i/o subsanació realitzades.

COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

Vies de contacte, queixes i suggeriments

Amb caràcter general, la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals per fer arribar les vostres consultes i informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que us prestem, disponible a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>.

A la nostre entitat, posem a disposició de les persones usuàries i ciutadania les següents vies de comunicació de queixes i suggeriments:

- Presencial: tots els nostres serveis disposen del Full de suggeriments/queixes de forma física per que qualsevol persona usuària ho pugui omplir i dipositar a la bústia.

De forma setmanal, es revisa el contingut de la bústia, sent la Coordinadora del Servei que analitza les queixes i suggeriments traslladant-les al sistema de qualitat per procedir a la seva resposta i el tràmit corresponent

Membre de:

Amb el suport de:

- Telemàticament: es poden fer arribar aquest Full de suggeriment/queixes al correu electrònic **aspanin@aspanin.cat** on es tracta i es dona resposta
- Per correu postal: es poden fer arribar aquest Full de Suggeriment/ queixes a la següent:

Àrea de Qualitat
C/Sant Miquel núm.55 1r
08911 Badalona

on serà rebuda i es donarà resposta.

- Per telèfon: es pot trucar a **93 384 63 04**
- Presencialment en horari d'atenció a les nostres oficines que estan a C/Sant Miquel núm.55 1r de Badalona

Per a les consultes, la ciutadania i les persones usuàries poden fer-les a través d'aquest enllaç
<https://www.aspanin.cat/es/contacto/>

Totes les consultes, queixes i suggeriments seran tractats per la coordinació/responsabilitat del servei que, amb el Comitè de Qualitat, donen resposta a la persona i incorporem les millores, fruit de l'anàlisi, a la nostre prestació del servei.

Terminis per consultes, queixes i suggeriments

- Peticions urgents (per exemple, amb terminis a punt de vèncer): 1 dia laborable.
- Requeriments que reporten incidències tècniques: 1 dia laborable.
- Resolució d'una petició ordinària: 4 dies laborables.
- Missatge de cortesia (comentari públic): 4 dies laborables.
- Resolució d'una petició complexa (cal que prèviament hi hagi una resposta de cortesia): 30 dies naturals.

Membre de:

Amb el suport de:

NORMATIVA APLICABLE

- ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- Decret de la Cartera de Serveis Socials DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA DE SERVEIS

Aquesta carta de serveis està aprovada per la Junta d'Aspanin en data de 19 de Maig de 2022.

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és el Comitè de Qualitat.

Aquesta carta ha estat elaborada el 1 d'abril de 2022 i es troba a la primera versió.

Versions anteriors de la carta: no aplica, per ser aquesta la primera versió.

Materials de difusió de la carta: mitjançant la web

Membre de:

Amb el suport de: