



# ROSELLA

FUNDACIÓ PRIVADA  
DES DE 1967

## CARTA DE SERVEIS LLAR RESIDÈNCIA ROSELLA

### 1.- QUI SOM?

La Llar Residència Rosella és un servei que depèn de la Fundació privada Rosella, una entitat sense ànim de lucre, que atén a Persones amb **Diversitat Funcional**, amb la finalitat de millorar la seva **Qualitat de Vida** i afavorir la seva **Inclusió Social**.

La nostra història va començar amb L'Escola Rosella que va ser creada l'any 1967 al barri de Sarrià. Al 1987 es va traslladar a Castellví de Rosanes. Es va constituir com a SCCL l'any 1991. Passa a formar part de la xarxa de centres subvencionats de la Generalitat l'any 1993. La Fundació es constitueix l'any 2011 i des del gener del 2018 es va fer efectiva.

El servei de Llar residència és un equipament d'acolliment residencial, de caràcter temporal o permanent, adreçats a persones amb un grau de discapacitat intel·lectual igual o superior al 33% que necessiten la provisió d'un servei substitutori de la llar pel fet de ser impossible o desaconsellable viure a la pròpia llar.

Les llars residència d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual estan regulades per la següent normativa: Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i la nova Llei de Serveis Socials de Catalunya (la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials). També pel Decret 318/2006 de 25 de juliol, dels Serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.

El servei atén a una població de 50 usuaris/es, 33 senyors i 17 senyores entre els 22 i 76 anys, i amb una discapacitat superior al 65% majoritàriament.

D'acord amb el model d'atenció diürna per a persones amb diversitat funcional, es treballen unes àrees determinades en funció del tipus de suport que necessita cada usuari, que son els següents:

- **Generalitzat:** El total d'usuaris/es que integren aquest servei son **10**. És continuat per tota la vida, afecta a totes les situacions. La persona depèn de tercers. La freqüència es alta, continua i constant. El tipus d'atenció es individualitzada a nivell sanitari, psicopedagògic i social. Les activitats que es porten a terme son terapèutiques i sanitàries per mantenir, facilitar i potenciar les seves capacitats i mantenir una bona qualitat de vida. Hi ha contacte i control constant per part dels professionals.
- **Extens / extens amb trastorn de conducta:** Al nostre centre tenim un total de **27 usuaris/es**, que necessiten una supervisió continuada sense límit de temps i que son dependents de terceres persones en determinades situacions. La freqüència es

regular, anticipada i fins i tot pot ser alta. Realitzen activitats terapèutiques per mantenir, facilitar i potenciar les seves capacitats i aconseguir una bona qualitat de vida.

- **Limitat / limitat amb trastorn de conducta:** Tenim un total de **11 usuaris/es**, que necessiten suport de manera continuada durant un període de temps limitat amb freqüència regular. Realitzen activitats per millorar l'autodeterminació, el manteniment físic, educatives, d'ocupació terapèutica i de lleure.
- **Intermitent:** Tenim **2 usuàries** amb aquest tipus de suport. Necessiten atenció intermitent amb supervisió o no. Es dona en poques ocasions.

## 2.- QUÈ FEM?

A la nostre Llar Residència el principal objectiu és oferir una atenció individualitzada a cada una de les persones, tenint en compte les seves necessitats de suport i garantint un ambient familiar i un entorn confortable, fomentant la seva participació activa.

En la línia de garantir una atenció integral a les persones amb Diversitat funcional, s'ofereix durant tot l'any un seguit d'activitats de lleure i esport, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia personal i desenvolupar la socialització mitjançant l'oci.

Tenim com a missió donar, a les Persones amb Diversitat funcional, acollida i atenció continuada global i flexible en els següents àmbits: acolliment residencial, suport individual, esports, lleure, teràpia ocupacional, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida, d'afavorir el seu desenvolupament personal i social, la igualtat d'oportunitats i el respecte a la persona.

## 3.- QUINS SERVEIS OFERIM?

### 3.1.- Serveis Bàsics:

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Atenció o cura personal.
- Atenció 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.
- Atenció conductual.

### 3.2.- Serveis Opcionals:

S'entenen com a serveis opcionals tots aquells que no estiguin inclosos a l'apartat anterior, i que no siguin necessaris per a la seva provisió, i que la persona discapacitada pugui optar voluntàriament per què li siguin facilitats o no. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent. Com:

- **Responsable Higiénic – Sanitari:** Visita dos dies a la setmana, Dimarts i Dijous tarda. És el responsable juntament amb la ATI i la Directora Tècnica de vetllar pel benestar físic i emocional dels/les nostres usuaris/es.
- **Podòloga:** Ve un cop al mes. Vetlla per la salut i el bon estat dels peus dels nostres usuaris/es.
- **Perruquera:** Ve 1 cop cada 6 setmanes. Vetlla per la cura- imatge dels nostres usuaris

### 3.3.- Serveis Pròpis:

- **Cuina:** La seva funció principal és vetllar per la correcta alimentació dels usuaris/es, elaboració de menús ordinaris i especials (celíac, sense lactosa, diabètics...), control de seguretat i higiene en l'alimentació. Supervisat pel responsable higiènic sanitari.
- **Neteja:** La seva funció principal és vetllar per a que tots els espais estiguin adequats i lliures de patògens , virus o qualsevol altre presència que atempti contra la salut dels/les nostres residents i personal de la Llar – Residència. Coordinat per la Governanta.
- **Bugaderia:** S'encarrega d'executar les activitats de recollida, recepció, classificació, control, rentat, costura i marcatge de la roba dels residents i roba que pertany a la Residència. Realitzen els llistats de roba dels usuaris per enviar a les famílies. Coordinat per la Governanta.

## 4.- QUINES ACTIVITATS FEM?:

<b>1. OCUPACIÓ/ ACTIVITATS</b>
<b>Necessitat d'activitats i ocupació:</b> organització i planificació de l'ocupació i/o activitat a realitzar
<b>Comprensió de normes:</b> coneixement, respecte i seguiment de les normes de l'activitat i/o ocupació a realitzar
<b>Aprenentatge d'eines/mecanismes i realització d'activitats:</b> desenvolupament d'hàbits i habilitats, així com per la realització de l'activitat i/o ocupació
<b>Autoimatge:</b> suport per a l'autoconeixement i el desenvolupament del rol personal
<b>Estimulació motriu/sensorial:</b> suport per a l'estimulació motriu/sensorial en relació a les activitats a realitzar
<b>2.DESPLAÇAMENT</b>
<b>Acompanyament en el desplaçament:</b> suport d'una persona acompanyant en la realització de desplaçaments
<b>Transport adaptat:</b> suport en forma d'un transport adaptat
<b>Organització personal del transport:</b> suport per l'organització personal
<b>Entrenaments itineraris:</b> requeriment de suport per al coneixement, gestió i realització de desplaçaments (orientació de l'entorn, ús del transport públic)
<b>3. ACTIVITATS BÀSIQUES DE LA VIDA DIÀRIA</b>
<b>Vestit:</b> suport per vestir-se correctament i per mantenir una aparença adient
<b>Higiene personal:</b> suport per al manteniment de la higiene personal
<b>Alimentació:</b> suport per al propi acte d'alimentar-se
<b>Control d'esfínters i higiene:</b> suport per al control i el manteniment del hàbits d'higiene
<b>Transferències i mobilitzacions:</b> suport per a les mobilitzacions
<b>Presca de la medicació:</b> suport per a la presa de la medicació
<b>Administració i gestió dels diners:</b> suport per a realitzar transaccions econòmiques bàsiques, canvi de moneda, realització de pagaments
<b>Hàbits:</b> suport per a l'adquisició i manteniment d'hàbits en la cura personal, higiene, alimentació, control i higiene d'esfínters, control de la medicació, etc

<b>Tasques domèstiques bàsiques:</b> suport per a la realització de les tasques domèstiques bàsiques
<b>4. RELACIONS SOCIALS I PARTICIPACIÓ COMUNITARIA</b>
<b>Convivència familiar:</b> suport per al manteniment de les relacions socials
<b>Convivència i participació en activitats socials:</b> suport per l'inici i manteniment de relacions amb altres persones i per la participació en activitats amb altres persones
<b>Gestió temps lleure:</b> suport per a l'organització d'activitats de lleure
<b>Gestions i tràmits:</b> suport per a la realització de gestions i tràmits
<b>Autodeterminació:</b> suport per la presa de decisions per si mateix
<b>Prevenició de perills / autoprotecció:</b> suport per evitar perills i autoprotegir-se
<b>Relacions afectives / sexuals:</b> suport per al manteniment i control de les relacions afectives / sexuals

## 5. SALUT

<b>Canvis posturals:</b> suport per adoptar i/o mantenir una postura adequada
<b>Salut sexual:</b> suport per al manteniment de la salut sexual
<b>Conductes de risc:</b> suport per prevenir i evitar conductes de risc
<b>Capacitat d'expressar estat de salut:</b> suport per a reconèixer i expressar el propi estat de salut
<b>Cures d'infermeria:</b> suport per a la realització de cures d'infermeria
<b>Intervenció presa / administració de medicació:</b> suport per a la presa o l'administració de la medicació
<b>Patologies associades:</b> suport per al seguiment i intervenció en relació a patologies psiquiàtriques, neurològiques, motrius o altres
<b>Actuació crisi:</b> suport per l'actuació en crisis epilèptiques, respiratòries o altres
<b>Rehabilitació:</b> suport per a la rehabilitació motriu i sensorial
<b>Manteniment motriu i sensorial:</b> suport per al manteniment motriu i sensorial

## 6. CONDUCTA

<b>Reconeixement del trastorn de conducta:</b> suport per reconèixer l'existència d'un trastorn de conducta
<b>Trastorn de conducta:</b> suport per evitar i controlar les autolesions, l'heteroagressivitat, la destrucció d'objectes, la conducta disruptiva, les estereotípies, la conducta social ofensiva, el retraïment i la manca d'atenció i les conductes no col·laboradores.

## 7. COMUNICACIÓ

<b>Necessitat de comunicar-se:</b> suport per a desenvolupar i mantenir la necessitat de comunicació amb altres persones
<b>Comunicació:</b> suport per a comprendre i produir missatges verbals i no verbals, i /o per a l'ús dels instruments de comunicació alternativa i augmentativa
<b>Rehabilitació i manteniment de capacitats:</b> suport per al restabliment i la conservació de les capacitats de comunicació

## 8. SUPORT TRANSVERSAL EN TOTES LES ÀREES

<b>Gestió d'incidències i conflictes:</b> suport per a la correcta gestió d'incidències en relació a qualsevol activitat a realitzar
<b>Motivació:</b> suport per a la motivació en relació a l'ocupació / activitat a desenvolupar

## PAI (Programa d'atenció individual)

Anualment, l'equip psicopedagògic i l'auxiliar tècnic educatiu (A.T.E) de referència a cada àrea definiran els objectius que s'han de treballar amb cada usuari, el tipus de suport, la metodologia a emprar per millorar cada objectiu, així com els possibles punts febles de

l'usuari que cal ajudar a enfortir, o comportaments poc adients que cal reeducar i els punts forts que s'han de mantenir i fomentar. S'avalua cada quadrimestre.

El model de programa està basat en els següents principis: ).

les 8 dimensions de la Qualitat de Vida desenvolupades per R. Schalock i M.A. Verdugo:

Benestar Físic, Benestar Emocional, Benestar Material, Relacions Interpersonal, Inclusió Social, Desenvolupament Personal, Drets i Autodeterminació;

individualitat: es planificarà individualment per a cada persona marcant uns objectius personals que responguin a les seves necessitats concretes;

inclusió comunitària: inclusió de la persona en la comunitat;

diversitat: abastar tots els perfils de les persones amb diversitat funcional que se'n puguin beneficiar;

flexibilitat: garantir un ampli ventall de suports, flexibles i adequats a les necessitats de cada persona;

funcionalitat: utilitat en la millora de la qualitat de vida;

excel·lència: cercar una millora continuada.

Durant l'any 2014, es va iniciar el nou sistema de programes centrats en la Programació centrada en la persona (PCP)

## **5.- ELS NOSTRES COMPROMISOS.**

A la nostre Llar Residència el principal objectiu és oferir una atenció individualitzada a cada una de les persones, tenint en compte les seves necessitats de suport i garantint un ambient familiar i un entorn confortable, fomentant la seva participació activa.

En la línia de garantir una atenció integral a les persones amb Diversitat funcional, s'ofereix durant tot l'any un seguit d'activitats de lleure i esport, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia personal i desenvolupar la socialització mitjançant l'oci.

Tenim com a missió donar, a les Persones amb Diversitat funcional, acollida i atenció continuada global i flexible en els següents àmbits: acolliment residencial, suport individual, esports, lleure, teràpia ocupacional, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida, d'afavorir el seu desenvolupament personal i social, la igualtat d'oportunitats i el respecte a la persona.

- Garantir el Benestar.
- Afavorir la Inclusió.
- Qualitat del Servei.
- Conductes Ètiques.
- Compromís amb les Famílies.
- Innovar.
- Millorar.

### 5.1.- Com mesurem els compromisos.

Mitjançant el diàleg continu i la reflexió sobre la nostra praxis.

Obrint-nos a diferents experiències innovadores del sector.

Creant instruments per mesurar aquesta qualitat o percepció de qualitat de servei.

## 5.2.- Protocols d'avaluació de qualitat

En un primer moment es realitza l'elaboració de les enquestes de satisfacció. En concret s'elaboren 3 enquestes: pels usuaris, per les famílies i pels treballadors del centre.

L'enquesta dels treballadors es realitza adequada a la feina de cada professional i amb preguntes concretes a les tasques realitzades.

L'enquesta dels usuaris s'elabora incloent totes les àrees fonamentals de la seva vida.

Aquestes enquestes son utilitzades anualment.

El Sistema COMPLIANCE també avalua de forma sistemàtica i consistent en el temps la qualitat del servei.

F P ROSELLA ha dissenyat i redactat el SISTEMA DE COMPLIANCE PENAL amb l'assessorament de MORISON CP.

F P ROSELLA ha nomenat amb data 7 de juny de 2019 Sergi Busquets com a COMPLIANCE OFFICER les funcions del qual són:

\*Vetllar per l'aplicació i el compliment del SC, així com dels seus desenvolupament, supervisió i millora

\*Informar el Consell d'Administració de quan afecti l'aplicació, el compliment, el desenvolupament i la millora de l'SC

\*Rebre i organitzar el sistema de recepció i gestió de denúncies i respondre-les

\*Aplicar les mesures que es considerin urgents per evitar i/o reduir les conseqüències perjudicials de qualsevol comportament il·lícit o del qual es pugui derivar un supòsit de responsabilitat per l'entitat

\*Promoure les accions necessàries en matèria de formació i difusió del SC per al coneixement dels treballadors

## **6.- COM GESTIONEM LES QUEIXES I SUGGERIMENTS?**

Dintre del manteniment de la convivència i la millora constant, diferents òrgans i sistemes garantirán el funcionament democràtic de la nostra Llar:

\*El sistema COMPLIANCE inclou el Canal de Denúncies:

L'objectiu del Canal de denúncies és establir un conjunt de regles i procediments que regulin una manera específica per poder complir amb l'obligació de denunciar qualsevol comportament irregular, il·lícit, o delictiu que es pugui produir a la Fundació, amb llibertat i sense por de represàlies, mitjançant els mecanismes adequats perquè es respectin els drets tant de denunciants com de denunciats. La denúncia pot referir-se a fets o comportaments passats, presents o futurs. Es tracta d'un canal de comunicació transparent i confidencial que cerca canalitzar les denúncies dels integrants de la companyia, així com de tercers amb què estigui vinculada. El canal de denúncies permet a la companyia:

- Detectar activitats susceptibles de ser objecte d'infraccions, prevenint-ne els delictes.
- Controlar la pròpia activitat.
- Imposar sancions o multes com a conseqüència d'incompliments de la normativa.



En definitiva, l'objectiu final s'adreça a millorar el funcionament de l'empresa, garantint un comportament ètic dels seus membres.

MORISON ACPM, en estreta col·laboració amb els Compliance Officer de FUNDACIÓ PRIVADA ROSELLA, investigarà tota informació que rebí a través dels mitjans establerts sobre la possible comissió d'una actuació il·lícita o irregular, sempre que segons ell presenti indicis suficients de versemblança.

\*Consell de Participació de Centre:

L'article 57 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, determina que els centres públics on es prestin

serveis socials i en els privats que rebin finançament públic, han d'establir processos de participació democràtica per part dels residents i de llurs famílies de la manera que s'estableixi per reglament.

Aquest consell estarà format per:

- Un president o presidenta, que serà el director o directora del servei, que exercirà la presidència i tindrà vot diriment en cas d'empat.
- Dues persones en representació del Departament de Drets Socials.
- Dos professionals que treballin en el servei, designats d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Quatre persones ateses al servei, o els seus representants legals, que seran designades d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Una persona representant de les famílies dels residents del servei, que seran designats d'entre i per les persones que componen aquest estament.
- Una persona representant de l'administració local.
- Un/a secretari/ària, designada per la presidència, d'entre les persones vocals del centre.

El consell de Participació de Centres es reunirà com a mínim un cop a l'any.

Les funcions d'aquest Consell són:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual, que ha de contenir l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

Així doncs, i seguint aquestes premisses, el consell de la Llar es renova cada quatre anys.

\*Assemblees:

Els grups de residents es reuniran per tractar qualsevol tema d'actualitat que sigui important per la seva convivència, desenvolupament, formació, gestió de l'oci o a petició expressa. Aquestes assemblees no tenen una periodicitat establerta i es convoquen en funció de la seva necessitat.

\*Reunions monogràfiques sobre residents o protocols:

Els equips Interdisciplinaris tindran reunions regulars per resoldre problemes varis derivats de la convivència i/o dels canvis, desajustos, necessitats dels nostres residents. Igualment per actualitzar, millorar o crear nous protocols de funcionament.

\*Vitrina:

Informació constant i actualitzada de capacitat del centre, normativa, menús diaris i avisos varis.

## **7.- RECURSOS I MITJANS A DISPOSICIÓ DEL SERVEI.**

L'equip tècnic el formen:

GERENT: Sr. Joan Carles Piquet i Palau  
DIRECTOR ADMINISTRATIU i RRHH: Sr. Sergi Busquets  
DIRECTORA TÈCNICA LLAR-RESIDÈNCIA: Sra. Raquel Oliva  
GOVERNANTA i ATI: Sra. Dolors Ferret  
PSICÒLOGA: Sra. Nuria Golsa  
TREBALLADOR SOCIAL: Sr. Vicenç Ros  
RESPONSABLE DE CAP DE SETMANA I PSICOLOGA:: Sra. Rebeca Cordoba  
FISIOTERAPEUTA: Sra. Veronica Roura

### **Director Gerent:**

És l'òrgan màxim dins l'organigrama. S'encarrega del control de totes les tasques del centre així com de l'economia, els serveis externs i les relacions amb altres entitats i empreses.

### **Director Administratiu:**

S'encarrega de diferents funcions:

- Gestió del Personal
- Coordinació dels serveis de la fundació: Llar Residència i Taller Ocupacional
- Coordinació de l'equip tècnic.
- Tasques burocràtiques de gestió: Control d'altres i baixes, calendaris personal, protocols de funcionament, supervisió de programes, control de nòmines.
- Formació del personal
- Coordinació amb recursos externs.
- President del Consell de Participació del centre.

### **Directora Tècnica:**

Coordina els tres equips de la llar residència (tardes, nits i Caps de Setmana i festius), així com els suplents. Coordinació amb el responsable higiènic sanitari i la ATI (Auxiliar Tècnica en Infermeria). És la persona encarregada del dia a dia de la llar residència, amb el personal i de la recerca de recursos. Atenció directa als usuaris i seguiment. Programació i seguiment d'activitats d'oci i lleure. Elaboració i seguiment de la documentació necessària pel desenvolupament del centre (protocols, programes generals, informes, altres, baixes d'usuaris , calendaris del personal...). Coordinació amb la Directora Tècnica del Taller Ocupacional. Relació i coordinació amb altres entitats. Guàrdies presencials i telefòniques periòdiques.

**Governanta i ATI:** és la persona encarregada de la supervisió i control dels serveis de cuina, neteja i bugaderia. També s'encarrega de l'atenció directa als usuaris juntament amb el



responsable higiènic sanitari en tots els temes mèdics: control del seguiment amb els metges especialistes, medicacions. Relació directa amb els Serveis Mèdics d'Atenció Primària. Guàrdies presencials i telefòniques esporàdiques.

**Treballador social:** Col·laboració amb la Directora Tècnica. Recerca de recursos socials, seguiment de la situació familiar de l'usuari, i tramitació d'ajudes i subvencions. Responsable relació usuari-família. Guàrdies presencials i telefòniques.

**Psicòloga:** Col·laboració amb la Directora tècnica. Vetllar pel benestar psicològic i emocional dels usuaris i facilitar les eines i pautes necessàries al personal d'atenció directa per tal de facilitar la seva feina. Elaboració d'informes. Elaboració, seguiment i avaluació dels programes individuals i generals. Guàrdies presencials i telefòniques.

**Responsable de l'equip de Cap de Setmana i festius:** Col·laboració amb la Directora tècnica. Coordinar l'equip de cap de setmana i festius. Suport a les programacions d'activitats. Avaluació de les activitats realitzades. Guàrdies telefòniques de caps de setmana i festius.

**Fisioterapeuta:** Visita 2 dies a la setmana. La seva funció es:  
Realitzar els tractaments i tècniques rehabilitadores que es preinscribeixin.  
Participar amb l'equip multidisciplinari del centre per a la realització de proves i valoracions relacionades amb la seva especialitat.  
Assessorament als professionals sobre pautes de mobilització i tractaments amb tècniques fisioterapèutiques.  
Realitzar els exercicis físics per la millora de la qualitat de vida dels nostres usuaris, ja sigui per pauta mèdica o per millora de la coordinació i mobilitat d'algun usuari en concret.  
Coordinació amb la Directora Tècnica.

## EQUIPS D'ATENCIÓ DIRECTA

### **EQUIP DE TARDES:**

Format per 8 auxiliars tècnics educatius.

Horari: de 15:30h a 22:30h de Dll a Dv , De 15:30h a 21:30h un Dv al mes, i un cap de setmana al mes de 9:30h a 21.30h.

### **EQUIP DE CAP DE SETMANA I FESTIUS:**

Format per 7 auxiliars tècnics educatius + la responsable d'equip.

HORARI: 9:30h A 21:30h, lliurant un cap de setmana al mes.

### **EQUIP DE NIT:**

Format per dos torns de tres A.T.E cadascun, la seva tasca principal és vetllar per la seguretat i descans dels usuaris/es de la llar residència alhora que proporcionar un ambient segur i tranquil pels usuaris/es.

Horari: de Dll a Dj de 22:30h a 8:30h / DV i Dss de 21:30h a 9:30h / DG de 21:30h a 8:30h

## 8.- NORMATIVA APLICABLE.

### 8.1.- Drets dels usuaris:

- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als/les menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten a infants i a adolescents.
- 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, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal de servei.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones
- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableix per reglament.
- No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- Els demés previstos als articles 8, 9 i 10 de la llei 12/2007 d'ordenació dels serveis socials.

### 8.2.- Obligacions dels usuaris:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen les obligacions següents:

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionals amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 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.
- Respectar la dignitat i els drets dels personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament dels cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Compartir els altres deures que estableix la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Quan s'incompleix alguna d'aquestes normes es parla directament amb la persona fins trobar la solució més adient. O bé s'analitza el cas en les reunions de l'equip tècnic. Si la infracció es molt greu, es pot arribar a imposar a l'usuari una petita sanció.

L'incompliment de les obligacions de manera reiterada o amb conseqüències (o possibles conseqüències) greus, podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del contracte d'assistència personal.

### 8.3.- Reglament de Règim Intern

El Reglament de Règim Intern regularà tota la normativa de funcionament de la nostra Llar, i estarà a disposició de qualsevol persona, resident, familiar o Fundació Tutelar que el vulgui consultar.

### 8.4.- Actualment la normativa d'aplicació a les llars-residència és:

- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació. DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307.
- Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.
- DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials Modificat pel Decret 176/2000.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020

## 9.- CONDICIONS D'ACCÉS A SERVEI

Quan es disposa d'alguna plaça vacant, es comunica a l'ICASS que és qui ens facilitarà els possibles casos urgents. En cas de tenir algun cas en llista d'espera interna es proposarà a l'ICASS com a possible ingrés.

Després d'avaluar els informes rebuts i fer una preselecció, es demanarà una entrevista i documentació. A partir d'aquí s'avalua la capacitat de la persona per adaptar-se al servei i les condicions del servei per oferir qualitat de vida al/a possible candidat/a.

En cas d'acceptació es signa un contracte de servei, i, sent un centre privat, queden estipulades unes quotes: **Llar Residència, estada: 527,90€ mensuals**

## 10.- COM LES PERSONES ES PODEN ADREÇAR I COMUNICAR AMB L'ENTITAT

És pot fer:

- Per telèfon: 937 740 292.
- De manera presencial amb cita prèvia: C/ del Convent 26. 08760 Castellví de Rosanes. Posar horaris d'atenció: Tots els dies de diari de 9'00h a 14'00h i les tardes de 16'00 a 20'00.
- Per mail: [administracio@fundacioprivadarosella.com](mailto:administracio@fundacioprivadarosella.com)