

CARTA DE SERVEIS DE LA FUNDACIÓ ASPRONIS

EL NOSTRE PROPÒSIT

Amb tu impulsem oportunitats

LA PROPOSTA DE VALOR

Som agents de TRANSFORMACIÓ SOCIAL que treballem **centrats en la persona** amb influència i vincles a la **xarxa comunitària**, apostant per la millora dels **suports i serveis** als nostres clients en el marc d'un **futur innovador**.

ELS VALORS D'ASPRONIS

Compromesos amb la **dignitat de les persones** i el respecte a la seva **diversitat**, així com amb la promoció de les condicions d'**igualtat d'oportunitats** i dels **drets**, vetllem per la incorporació dels següents principis en totes les nostres actuacions:

Respecte a les persones:

- **Autonomia i independència individual**, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions per part de tota persona.
- **Participació i inclusió** plenes i efectives en la societat, així com en la pròpia organització.
- **Accessibilitat** a l'entorn físic, social, econòmic i cultural, a la salut i l'educació, i a la informació i les comunicacions, tant en l'intern de l'entitat com en l'entorn.

Respecte a la nostra organització:

- **Qualitat i excel·lència en els serveis**, creient en la persona com a membre actiu i central de l'organització, tenint-la en compte i integrant els seus desitjos i les seves expectatives en la planificació i en la prestació dels seus suports per millorar la seva qualitat de vida.
- **Transparència en la gestió**, amb l'absència de l'afany de lucre i la transparència com a criteri de funcionament econòmic, d'acord amb els principis de solidaritat, honestat i sostenibilitat.

Aquesta Carta ha estat aprovada pel Patronat en data 4 d'abril de 2022 i modificada per la Direcció General al desembre de 2025

La trobareu disponible a la web d'ASPRONIS www.aspronis.com

RESPONSABILITAT DE LA CARTA

Direcció General: Francesc Durà i Vilà

TOTS ELS CONTACTES ACTUALITZATS DELS NOSTRES SERVEIS ES PODEN
CONSULTAR A <https://www.aspronis.com/la-fundacio/aspronis-qui-som/contactans/>

SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA:

▪ SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 16:30h.

Telèfon: 972 334 509

Adreça electrònica: davidgurri@aspronis.com

Ubicació: Blanes

▪ SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 16:30h.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: davidgurri@aspronis.com

Ubicació: Malgrat de Mar

▪ CENTRE D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:30h a 17:30h.

Telèfons: 93 762 06 17

Adreça electrònica: cprosa@aspronis.com

Ubicació: Palafolls.

▪ CENTRE de DIA RESPIR

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:00h a 20:00h.

Telèfons: 93 762 06 17

Adreça electrònica: gsuros@aspronis.com

Ubicació: Palafolls.

▪ **SERVEI D'ATENCIÓ DOMILIÀRIA**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 17:00h.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: sad@aspronis.com

Ubicació: Oficines Malgrat de Mar.

SERVEIS RESIDENCIALS:

▪ **RESIDÈNCIA PINYA de ROSA**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:30h a 17:30h

Horari del Servei: 24 h ininterromput.

Telèfons: 93 762 06 17

Adreça electrònica: cprosa@aspronis.com

Ubicació: Palafolls.

▪ **SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 17:00h

Horari del Servei: laborables de 17:00 a 9:00. Festius i caps de setmana 24 h ininterromput.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: cprosa@aspronis.com

Ubicació: Blanes, Palafolls.

▪ **SERVEI SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 17:00h.

Horari del Servei: de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 segons necessitats de les PDID.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: marina@aspronis.com

Ubicació: Oficines Malgrat de Mar.

SERVEIS A LA INFÀNCIA:

- **CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:30h a 19:00h

Telèfons: 972 335 311

Adreça electrònica: cdiap@aspronis.com mescuder@aspronis.com

Ubicació: Blanes, Pineda i Santa Coloma de Farners.

- **CAIXAPROINFÀNCIA**

Horari d'Atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: vfarre@aspronis.com

Ubicació: Lloret de Mar

SERVEIS LABORALS:

- **EQUIP MULTIDISCIPLINAR DE SUPORT – EMS-**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 13:00h a 15:00h.

Telèfons: 93 765 46 20

Adreça electrònica: nmedina@aspronis.com

Ubicació: Malgrat de Mar.

- **SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h.

Telèfons: 93 765 46 20

Adreça electrònica: clopez@aspronis.com sil@aspronis.com

Ubicació: Malgrat de Mar. Lloret de Mar.

SERVEIS LLEURE I ESPORT:

▪ **ANDANA**

Horari d'Atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: andana@aspronis.com

Ubicació: Oficines Malgrat de Mar

▪ **CLUB ESPORTIU EL VILAR**

Horari d'Atenció: de dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h.

Telèfon: 93 765 46 20

Adreça electrònica: andana@aspronis.com

Ubicació: Oficines Malgrat de Mar

Entrenaments: dimarts, dimecres i dijous de 17:00 a 20:00

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

SERVEIS D'ATENCIÓ DIÛRNA:

SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Descripció: dirigit a facilitar a les persones destinatàries, mitjançant suports personalitzats, una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, dins les possibilitats de cadascú, la seva màxima integració social i laboral.

Destinataris: persones amb discapacitat Intel·lectual en edat laboral i que han acabat el període de formació corresponent, el grau de discapacitat de les quals és igual o superior al 65%, segons valoració feta per l'Equip de valoració i orientació de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal (SISPAP) En aquestes persones ha de concórrer el fet que, temporalment o definitivament, no tinguin capacitat de treball suficient per accedir a una plaça de Centre Especial de Treball.

Activitats: De tipus rehabilitador integral, es realitzen activitats inclusives d'ajustament personal i social adaptades a les necessitats i els desitjos de les persones, i activitats d'ocupació terapèutica consistents en tasques amb les quals, evitant les simples ocupacions rutinàries o estèrils, sempre que sigui possible, l'usuari pugui adonar-se de l'assoliment d'un resultat material i satisfactori.

Règim econòmic: servei de caràcter gratuït per a les persones ateses amb possibilitat de contractació de serveis complementaris.

Serveis complementaris: transport , menjador.

Normativa reguladora: Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a discapacitats.

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació amb dictamen de STO o STOA

Disposar de la resolució del grau de dependència.

Disponibilitat de plaça.

SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ

Descripció: servei dirigit a facilitar a les persones destinatàries, mitjançant suports personalitzats, una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, en la mesura de les possibilitats de cadascú, la màxima integració laboral.

Destinataris: persones amb discapacitat intel·lectual en edat laboral que han acabat el període de formació escolar, tenen capacitat productiva adequada per treballar en un centre especial de treball o empresa ordinària, però encara no es troben integrats laboralment.

Activitats: es realitzen un conjunt d'activitats d'ajustament personal i social destinades a millorar la relació amb l'entorn, i activitats prelaborals enteses com totes aquelles tasques destinades a afavorir l'adquisició o manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la seva integració futura dins l'àmbit laboral.

Règim econòmic: servei de caràcter gratuït per a les persones ateses amb possibilitat de contractació de serveis complementaris.

Serveis complementaris: transport, menjador.

Normativa reguladora: llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, i decret 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el Servei Ocupacional d'Inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució.

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació amb dictamen de SOI

Tenir un certificat de discapacitat igual o superior al 33%.

Disposar de la resolució del grau de dependència.

Disponibilitat de plaça.

CENTRE D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

Descripció: és un servei d'acolliment diürn per a persones que tenen un elevat grau de dependència personal i precisen una atenció assistencial permanent. Aquests centres tenen cura dels aspectes sanitaris i rehabilitadors de les persones que assisteixen i vetllen perquè assolixin el màxim grau d'autonomia personal i d'integració social possible dins de les seves limitacions.

Destinataris: persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens i generalitzat.

Activitats: donar suport a la família. Rehabilitació-habilitació. Dur a terme els programes i tractaments individuals. Desenvolupar les activitats del grup. Atenció a les activitats de la vida diària. Acolliment i convivència.

Règim econòmic: quota mensual de 350 euros.

Serveis complementaris: transport, menjador.

Normativa reguladora: llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de serveis socials i Decret 284/1996, de 23 de juliol, del sistema català de serveis socials d'acord amb el que preveuen l'article 30 i l'Annex (apartat 2.2.7).

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació amb dictamen de CAE

Tenir grans necessitats de suport

Disposar de la resolució del grau de dependència.

Disponibilitat de plaça.

CENTRE DE DIA RESPIR

Descripció del servei: atenció i acolliment diürn a les persones grans en el seu entorn habitual, com a extensió de la pròpia llar que facilita servei assistencial de forma continuada i integral d'acord amb les seves necessitats, pel desenvolupament de les activitats quotidianes.

Destinataris: persones majors de 65 anys o que es trobin afectades per un grau de dependència variable o bé estiguin en situació de fragilitat o aïllament social.

Activitats: Activitats de vida diària, manteniment cognitiu, manteniment físic, oci, relacions interpersonals, relacions comunitàries.

Règim econòmic: servei regulat per l'Ajuntament de Palafolls.

Serveis complementaris: Acollida matí i tarda. Menjador.

Normativa reguladora: Decret 284/1966 de 23 de juliol i D176/200 de 15 de maig.

Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Condicions d'accés: Regulades per l'ajuntament de Palafolls.

SERVEI D'ATENCIÓ DOMILICIÀRIA

Descripció del servei: atenció de les activitats de vida diària i de neteja dels domicilis.

Destinataris: particulars i persones amb valoració de dependència.

Activitats: higiene i cura personals, companyia, acompanyaments, suport en hàbits alimentaris i preparació d'àpats. Neteja d'habitatges.

Règim econòmic: subjecte a preu/hora.

Serveis complementaris: segons necessitats individuals.

Normativa reguladora: llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Normativa sectorial Llei39/2006, 14 de desembre, promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Llei de Protecció i autonomia personal (LAPAD).

Condicions d'accés:

Totes les edats.

Acceptació del pressupost.

Disponibilitat de personal.

SERVEIS RESIDENCIALS:

RESIDÈNCIA

Descripció: és un servei d'acolliment residencial amb caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar i d'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual amb diferents necessitats de suport.

El servei ha de proporcionar de manera individualitzada una bona qualitat de vida a les persones ateses, aplicar els tractaments de rehabilitació o terapèutics que els calgui, i mantenir o recuperar el màxim grau d'autonomia personal i social.

Destinataris: persones adultes amb discapacitat intel·lectual amb necessitats de suport extens i generalitzat.

Activitats: 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, atenció conductual.

Règim econòmic: Copagament segons la normativa aplicable de la Generalitat.

Serveis complementaris: els no inclosos a l'apartat anterior i que no siguin necessaris per a la seva provisió, i que la persona amb discapacitat o la seva família pugui optar voluntàriament i de forma individualitzada perquè li siguin facilitats o no. Tots aquells que no formen part del programa d'activitats, préstec d'ajuts tècnics, productes personals (com ulleres, roba, màquina d'afaitar), transport per a la realització d'activitats que no formin part dels serveis bàsics, assistència jurídica, acompanyament a gestions i visites, despesa produïda per l'adquisició de medicació degudament prescrita i d'ús personal i articles de parafarmàcia.

Normativa reguladora: llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de serveis socials i decret 318/2006, de 25 de juliol.

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació residencial amb dictamen de Residència

Tenir un certificat de discapacitat.

SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA

Descripció: servei equivalent al que ofereix la pròpia llar, de forma temporal o definitiva, a persones que lliurament ho hagin demanat per elles mateixes o el seu suport legal.

Destinataris: persones adultes amb discapacitat intel·lectual amb necessitats de suport intermitent, limitat, extens i generalitzat.

Destinataris: persones adultes amb discapacitat intel·lectual amb necessitats de suport intermitent, limitat, extens i generalitzat.

Activitats: Activitats de vida diària, oci a la llar, utilització de serveis i entorn comunitari.

Règim econòmic: Copagament segons la normativa aplicable de la Generalitat.

Serveis complementaris: els no inclosos expressament a la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials en el seu punt 1.2.6.2.3.2.

Normativa reguladora: llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de serveis socials i Decret 318/26 de juliol 2006.

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació residencial amb dictamen de Llar - Residència

Tenir un certificat de discapacitat.

Disposar de la resolució del grau de dependència.

Disponibilitat de plaça.

SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR

Descripció del servei: suport a les persones en la seva vida autònoma al propi domicili.

Destinataris: adults

Activitats: activitats de vida diària i utilització de serveis i entorn comunitari.

Règim econòmic: gratuït

Serveis complementaris: no contemplats.

Normativa reguladora: Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

ORDRE 471/2010 d'Assistència personal.

Llei de Protecció i autonomia personal (LAPAD).

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació residencial amb dictamen de Residència

Tenir un certificat de discapacitat.

Disposar de la resolució del grau de dependència

Disponibilitat de plaça.

Tenir habitatge propi o disposar de plaça a un dels habitatges d'Aspronis.

SERVEIS A LA INFÀNCIA:

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ

Descripció: prevenció, detecció precoç, diagnòstic i intervenció terapèutica dels infants i les seves famílies que presenten dificultats o trastorns en el desenvolupament o tenen el risc de patir-los.

Destinataris: infants de 0 a 6 anys dels municipis de la comarca de La Selva i els 5 municipis més al nord del Maresme, Pineda, Malgrat, Palafolls, Santa Susanna i Tordera.

Activitats: valoració del desenvolupament de l'infant; tractaments terapèutics en diferents modalitats; seguiments de l'evolució del desenvolupament de l'infant; orientació, assessorament, suport i acompanyament a les famílies; orientació i suport al procés socioeducatiu dels infants atesos, i suport a l'atenció primària en els diversos àmbits (salut, educació, serveis socials), a fi de promoure la tasca de prevenció i detecció.

Règim econòmic: concert econòmic sense contraprestació pels usuaris.

Serveis complementaris: no contemplats.

Normativa reguladora: Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i decret 45/2014, d'1 d'abril, de modificació del Decret 261/2003, de 21 d'octubre.

Condicions d'accés:

Derivació des de la xarxa pública de salut – pediatria.

Derivació des de la xarxa pública d'ensenyament. EAP- Escola

Derivació des de Serveis Socials.

Per iniciativa dels progenitors de qualsevol infant de entre 0 i 6 anys

CAIXA PROINFÀNCIA

Descripció del servei: Programa de la Fundació La Caixa en favor de la lluita contra la pobresa infantil, donant als nens de famílies amb dificultats oportunitats pel desenvolupament de les seves competències.

Destinataris: Infants de 0 a 18 anys.

Activitats: coordinació de les Entitats Prestadores de Serveis. Prestació de Serveis: reforç educatiu; logopèdia, educació en el lleure.

Règim econòmic: gratuït.

Serveis complementaris: no contemplen.

Normativa reguladora: Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de serveis socials.

Llei 14/210, dl 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Condicions d'accés:

Padró a Lloret.

Derivació des de Serveis Socials de Base.

Derivació des de la xarxa d'educació pública o concertada de Lloret.

Compliment dels requisits de la Xarxa CaixaProinfància respecte a necessitats educatives i necessitats econòmiques.

SERVEIS LABORALS:**EQUIP MULTIDISCIPLINAR DE SUPORT – EMS-**

Descripció del servei: equips multiprofessionals emmarcats dins del servei d'ajustament personal i social dels centres especials de treball que, mitjançant el desenvolupament de les funcions i comeses que tenen assignades, permeten ajudar a superar les barreres o dificultats que els treballadors/es amb discapacitat tenen en el procés d'incorporació a un lloc de treball, així com en la permanència i la progressió.

Destinatari: persones treballadores del Centre Especial de Treball que es trobin en algun d'aquests supòsits: a) Persones amb paràlisi cerebral, persones amb malaltia mental o persones amb discapacitat intel·lectual, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 33%. b) Persones amb discapacitat física o sensorial amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 65%.

Activitats: serveis de manipulats industrials; jardineria; senyalització viària; mobiliari urbà i manteniment de parcs infantils; neteja viària i de comunitats, i muntatge d'escenaris i suport a les brigades municipals.

Règim econòmic: gratuït.

Serveis complementaris: Transport i menjador.

Normativa reguladora: 469/2006 Llei regula les unitats de suport a l'activitat professional en el marc dels serveis d'ajustament personal i social dels CET.

2273/1985 Reglament dels Centres Especials d'Ocupació definits en l'article 42 de la llei 13/1982 de 7 d'abril, d'Integració Social del minusvàlid (LISMI) (BOE num.294 publicat el 09/12/1985).

Condicions d'accés:

Tenir entre 18 a 65 anys

Disposar d'una orientació laboral amb dictamen d'EMS

Tenir un certificat de discapacitat igual o superior al 33% (DID) o igual o superior al 65% (Dfísica).

Disposar de la resolució del grau de dependència

SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL

Descripció del servei: facilitar la inserció laboral de persones amb discapacitat o en risc d'exclusió social en el mercat laboral ordinari, amb l'orientació, l'acompanyament i el suport necessaris perquè puguin mantenir la seva feina en el temps.

Destinataris: persones en edat laboral amb discapacitat intel·lectual o en risc d'exclusió.

Activitats: orientació, assessorament i acompanyament de les persones usuàries i les empreses que cerquen personal

Règim econòmic: gratuït.

Serveis complementaris: Tallers en habilitats socials i personals, accions de sensibilització en empreses, metodologia de Treball amb Suport.

Condicions d'accés:

SIOAS /programes per a la discapacitat:

Disposar del e certificat de discapacitat igual o superior al 33% intel·lectual o TM

Inscripció a l'oficina de l'atur com a demandant d'ocupació.

Programes per a població en procés de cerca de feina en risc d'exclusió.

Inscripció a l'oficina de l'atur com a demandant d'ocupació no ocupat (DONO)

Ser major de 16 anys

Presentar el permís de treball en regla.

SERVEI DE FORMACIÓ

Descripció del servei: crear i dissenyar accions formatives que facilitin la inserció laboral en el mercat ordinari; fomentar la formació en els treballadors de l'entitat com a pilar de millora de l'organització, i crear recursos formatius que s'adeqüin a les necessitats dels col·lectius que atenem.

Destinataris: persones que busquen feina; persones que busquin millorar els seus coneixements, o treballadors de l'entitat.

Activitats: disseny i gestió d'accions formatives per a la inserció laboral en competències transversals; gestió del Punt Formatiu Incorpora; Pla de Formació d'ASPRONIS; Plans de Formació Individual, col·laboració amb recursos formatius de l'entorn.

Règim econòmic: gratuït.

Serveis complementaris: assessorament en perfil professional per a la formació; recollida de propostes formatives i necessitats de treballadors; creació d'espais i recursos formatius.

Condicions d'accés:

Coneixement de l'idioma (català i/ o castellà) mínim.

Edat igual o superior als 16 anys

Autorització i possibilitat de fer pràctiques.

SERVEIS DE LLEURE I ESPORT:

ANDANA I CLUB ESPORTIU EL VILAR

Descripció del servei: servei de mediació de lleure i pràctica esportiva recreativa o de competició.

Destinatari: persones amb discapacitat intel·lectual majors de 16 anys

Activitats: vacances, lleure diari i de cap de setmana amb tallers i activitats comunitàries i pràctiques inclusives. Entrenaments de bàsquet, futbol sala, bàdminton i petanca i competició a Lligues Territorials i catalanes, Campionats de Catalunya, Jocs Special Olympics i a seleccions catalanes i estatals.

Règim econòmic: quota mensual segons activitats.

Serveis complementaris: vacances individualitzades.

Condicions d'accés:

Acceptació de quota mensual de soci.

Disposar del Certificat de Discapacitat intel·lectual per la competició esportiva.

DRETS I DEURES DELS USUARIS

Els Drets i Deures dels usuaris de tots els serveis estan d'acord amb l'establert per la **LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials** de regulació del Sistema Català de serveis socials:

Drets:

Que es garanteixi la dignitat, benestar i respecte a l'autonomia i intimitat

A accedir a l'atenció social sense discriminació

Disposar d'un pla d'atenció

Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndars aplicables

Rebre informació suficient i entenedora dels serveis i prestacions disponibles

Tots els altres detallats als articles 8, 9, 10 11 i 12 de la Llei 12/2007

Deures:

Facilitar dades fidedignes per valorar i atendre la seva situació

Complir els acords, seguir el pla d'atenció i comprometre's a participar en el procés

Destinar les prestacions a les finalitats concedides

Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis

Tots els altres detallats a l'article 13 de la Llei 12/2007

ESTANDARDS DE QUALITAT

La guia principal de la Fundació, el Codi Ètic, la Missió Visió i Valors, i liderada pel Patronat i la Direcció, la **Fundació Privada ASPRONIS** manifesta el seu compromís amb la millora contínua dels seus processos i activitats

D'acord amb el compromís, la Fundació Aspronis disposa del segell de Qualitat EFQM - European Foundation for Quality Management- com a garantia d'excel·lència en la gestió.

Identifiquem com a rellevants els següents compromisos transversals a ASPRONIS:

a) La satisfacció dels grups d'interès de la nostra activitat.

. CLIENTS: infants, persones amb discapacitat, famílies i entitats de suport a la presa de decisions.

. PERSONES: treballadors, persones en pràctiques FP dual i voluntariat

. SOCIETAT: futurs clients, agents comunitaris i mitjans de comunicació

. REGULADORS: Administracions, SISPA

. PARTNERS I DERIVADORS: Escola ordinària, Centres d'educació especial, Serveis socials de Base i especialitzats, Departament de Drets Socials.

b) El compliment dels requeriments legals, reglamentaris que apliquen als serveis de la Fundació.

c) La gestió dels serveis mitjançant protocols propis i transversals avaluable.

d) La gestió dels recursos humans respecte a les necessitats de l'atenció als usuaris.

e) El compliment dels valors del nostre codi ètic.

f) La Sostenibilitat dels serveis.

Per a cada categoria de prestació identifiquem els següents estàndards:

ATENCIÓ DIÛRNA

Disposar d'un pla d'Intervenció personalitzat enfocat al manteniment i millora de l'autonomia personal

Participació social dels usuaris

Oferir l'atenció amb continuïtat

Disposar d'un equip de professionals qualificats

Disposar d'una planificació d'activitats personalitzada

Comunicacions proactives amb les famílies

Indicadors d'avaluació:

Percentatge de compliment dels objectius individuals

Grau de satisfacció de persones usuàries/familiars (enquestes).

Percentatge de plans individualitzats actualitzats.

Numero d'incidències anual

Temps promig de resolució d'incidències.

SERVEIS RESIDENCIALS

Disposar d'un pla d'Intervenció personalitzat orientat a donar el suport que necessita cada persona promovent la seva autonomia

Disposar d'un equip de professionals qualificats

Disposar de protocols assistencials i de seguretat

Disposar d'instal·lacions adaptades a les característiques dels usuaris

Indicadors d'avaluació:

Taxes de rotació de personal i absències no cobertes.

Percentatge d'errades en l'administració de medicació

Grau de satisfacció de persones usuàries/familiars (enquestes).

Percentatge de plans d'atenció actualitzats.

Numero d'incidències anual

Temps promig de resolució d'incidències.

SERVEIS A LA INFÀNCIA

Disposar d'un Pla d'Atenció Terapèutica en el termini previst

Coordinacions amb escoles i serveis socials i sanitaris

Disposar d'un equip de professionals qualificats

Tenir actualitzada la Política de Protecció a la Infància

Indicadors d'avaluació

Percentatge de plans d'intervenció amb revisió periòdica.

Nombre de casos detectats i gestionats en situació de risc.

Temps de demora en l'acollida

Satisfacció de famílies

Numero d'incidències anual

Temps promig de resolució d'incidències

SERVEIS LABORALS

Oferir feina estable i de qualitat a persones amb discapacitat o risc d'exclusió

Disposar d'un pla d'intervenció i formació personalitzats

Seguiment regular de la inserció de les persones

Coordinacions regulars amb les empreses

Indicadors d'avaluació

Nombre de persones a les que hem trobat feina inserides a empresa ordinària o contractades a centre Especial de Treball

Nombre d'empreses on inserim treballadors o tenim convenis per pràctiques

Satisfacció dels treballadors

Numero d'incidències anual

Temps promig de resolució d'incidències

SERVEIS DE LLEURE I ESPORT

Compliment amb la política de perspectiva LGTBI+ a la pràctica esportiva.

Comportament ètic i de bon tracte d'acord amb el Codi Ètic d'Aspronis.

Enfocament de les activitats segons els beneficis que suposen pels Clients: Esportistes,

Persones amb DID, Famílies, Entitats de Suport a la Presa de Decisions i Societat.

Utilització de recursos públics i comunitaris.

Priorització del treball de col·laboració i establiment de xarxa.

Indicadors d'avaluació:

Percentatge dels usuaris que fan ús del servei

Grau de satisfacció de persones usuàries

~~Percentatge de plans d'atenció actualitzats.~~

Numero d'incidències anual

Temps promig de resolució d'incidències.

ALTRES INDICADORS

Apart dels indicadors detallats disposem d'indicadors de control financer, de qualitat, de recursos humans i operatius mesurables, avaluables i comparables transversals a tota l'entitat, així com assistencials propis de cada servei, tant els d'obligat compliment normatiu, com d'altres voluntaris d'avaluació de l'atenció.

MESURES DE CORRECCIÓ

Aspronis avalua anualment els indicadors detallats per cada servei, i analitza les desviacions i els motius i proposa mesures de correcció. El procediment consisteix en la comparació de l'indicador respecte a l'objectiu esperat en la revisió anual del sistema de qualitat per la direcció i en cas de desviació a la baixa superior al 20% s'analitza si es degut a causes internes per corregir-les, o si es degut a causes externes es proposen accions per prevenir-les.

Al mateix temps, avaluem el global de l'entitat cada 3 anys amb el sistema d'avaluació de Qualitat EFQM, mostrant una progressió i millora en la puntuació obtinguda.

VIES DE PARTICIPACIÓ, CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS

ASPRONIS disposa d'un Protocol de gestió de consultes, queixes i suggeriments i es compromet amb el seu compliment. El protocol és transversal i afecta a tots i cadascun dels serveis que presta l'entitat i es detallen a aquesta carta.

Les vies habilitades que estan a l'abast de les persones usuàries, els treballadors, les famílies i la ciutadania en general són:

Web d'ASPRONIS: www.aspronis.com/la-fundacio/aspronis-qui-som/contactans/

Telèfon: 937 64 620

Bústies físiques a tots els centres.

Les queixes son rebudes pel departament de comunicació i traslladades a l'organ habilitat per la seva resolució segons la seva tipologia. Es fa acusament de rebuda immediat, s'analitzen i es proposen les accions correctives que son comunicades a les persones interessades en un termini d'un mes.