

Carta de serveis de la Fundació ASPRONIS



Què és aquest document?

Aquest document és la Carta de Serveis d'ASPRONIS. Serveix per explicar, de manera clara, quins serveis ofereix l'entitat i com funciona.

En aquest document hi trobaràs:

- Qui som?
- Què volem fer?
- Quins són els nostres valors?
- Els nostres serveis
 - Serveis de dia
 - Serveis residencials
 - Serveis a la infància
 - Serveis laborals
 - Serveis de lleure i esport
- Com treballem?
- Drets i deures
- Més informació

Aquest document està adaptat en lectura fàcil perquè sigui més entenedor per a tothom.

A continuació, t'explicarem cada part pas a pas.

Qui som?

Som ASPRONIS, una fundació sense ànim de lucre.
Això vol dir que no busquem guanyar diners.

Treballem per ajudar les persones en especial a:

- persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament,
- en **situació vulnerable**
- i les seves famílies.

A ASPRONIS volem oferir serveis de qualitat.
Volem fer-ho el millor possible.

Creiem que tothom és important dins l'organització.
Per això escoltem els seus desitjos
i planifiquem els suports pensant en la seva qualitat de vida.

També treballem amb transparència.
Això vol dir que:

- No busquem guanyar diners.
- Gestionem bé els recursos.
- Som honestos.
- Actuem amb solidaritat.
- Pensem en el futur i en el medi ambient.

A ASPRONIS i tots els nostres serveis seguim
les lleis actuals.

Una **situació vulnerable**
és un moment
en què una persona
necessita més ajuda
perquè té dificultats
importants.

Què volem fer?

A ASPRONIS volem crear oportunitats
perquè tothom pugui viure millor.
Ho fem junts, amb tu.

Treballem per millorar la societat
això vol dir que volem una societat més justa i més inclusiva.

Donem molta importància a qui atenem,
escoltem les seves necessitats, desitjos i opinions.

Treballem amb altres persones i serveis del barri i del poble
per oferir millors suports i serveis i millorar cada dia.
També pensem en el futur i busquem noves idees.

Quins són els nostres valors?

A ASPRONIS respectem totes les persones,
perquè creiem que totes són importants i diferents.

Defensem la seva dignitat, la igualtat d'oportunitats.
i els drets de tothom.

Aquests valors són presents en tot el que fem:

Respecte

A ASPRONIS creiem que tothom té dret a:

- Decidir per elles mateixes.
- Ser autònomes i independents.
- Participar en la societat i en l'entitat.
- Sentir-se incloses i respectades.

També defensem que tothom pugui accedir fàcilment a:

- Els espais físics.
- Els serveis socials i culturals.
- La salut i l'educació.
- La informació i la comunicació.

Els nostres serveis

A ASPRONIS oferim diferents serveis per ajudar en el dia a dia.

Aquests serveis estan pensats per donar suport, acompanyament i atenció segons les seves necessitats.

Els serveis que oferim són:

Serveis de dia

Aquests serveis són per oferir suport durant el dia. Les persones venen al centre al matí o a la tarda i tornen a casa després.

Aquests serveis ajuden a:

- Millorar l'autonomia.
- Aprendre coses noves.
- Preparar-se per treballar.
- Tenir una millor qualitat de vida.
- Sentir-se bé i acompanyades.

A continuació, t'expliquem cada servei:

1. Servei de Teràpia Ocupacional

Aquest servei ajuda a millorar les capacitats i a participar en la societat i en el món laboral.

Informació de contacte:

Horari:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 15 a 16:30 hores.

Telèfon: 972 334 509

Correu: davidgurri@aspronis.com

Lloc: Blanes

Què ofereix aquest servei?

- Activitats per millorar habilitats personals i socials.
- **Activitats terapèutiques i ocupacionals.**
- Tasques perquè vegin que poden fer coses útils.
- Activitats adaptades als gustos i necessitats.

Les **activitats terapèutiques i ocupacionals** són per millorar la salut, l'autonomia i les habilitats.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones que:

- Tenen discapacitat intel·lectual.
- Estan en edat de treballar.
- Han acabat els estudis.
- Tenen un grau de discapacitat del 65% o més.
- No poden treballar en un centre especial de treball.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir **orientació amb dictamen STO o STOA.**
- Tenir **resolució de dependència.**
- Que hi hagi plaça disponible.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït i es poden contractar serveis extra.

Altres serveis que oferim

Al Servei de Teràpia Ocupacional també oferim transport i menjador.

La **resolució de dependència** és un document oficial que diu quin nivell d'ajuda necessita una persona.

L'**orientació amb dictamen STO o STOA** és un informe que serveix per saber quin servei ocupacional necessita una persona.

2. Servei Ocupacional d'Inserció

Aquest servei ajuda a preparar-se per trobar feina.

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 15 a 16:30 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: davidgurri@aspronis.com

Lloc: Malgrat de Mar

Què ofereix aquest servei?

- Activitats per millorar les relacions personals.
- Activitats per aprendre hàbits de treball.
- Preparar-se per treballar en empreses o centres especials.
- Aprendre coneixements professionals.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones que:

- Tenen discapacitat intel·lectual.
- Estan en edat laboral.
- Han acabat els estudis.
- Poden treballar, però encara no tenen feina.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir **orientació amb dictamen SOI**.
- Tenir un certificat de discapacitat del 33% o més.
- Tenir resolució de dependència.
- Que hi hagi plaça.

L'orientació amb dictamen SOI és un informe que indica una persona pot utilitzar un servei d'inserció laboral.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït i es poden contractar serveis extra.

Altres serveis que oferim

Al Servei Ocupacional d'Inserció també oferim transport i menjador.

3. Centre d'Atenció Especialitzada

Aquest centre és per a persones que necessiten molta ajuda cada dia.

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 8:30 a 17:30 hores.

Telèfon: 93 762 06 17

Correu: cprosa@aspronis.com

Lloc: Palafolls

Què ofereix aquest servei?

- Atenció sanitària i rehabilitació.
- Ajuda en les activitats del dia a dia.
- Programes personals de suport.
- Activitats de grup.
- Acolliment i convivència.
- Suport a les famílies.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones amb discapacitat intel·lectual que necessiten molt suport.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir **orientació amb dictamen CAE**.
- Tenir grans necessitats de suport.
- Tenir resolució de dependència.
- Que hi hagi plaça.

L'orientació amb dictamen CAE és un informe que indica si una persona pot treballar en un centre especial de treball.

Quant costa el servei?

Es paguen cada mes 350 euros.

Altres serveis que oferim

Al Centre d'Atenció Especialitzada també oferim transport i menjador.

4. Centre de dia Respir

Aquest centre ajuda a gent gran durant el dia i dona descans a les famílies.

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 8 a 20 hores.

Telèfon: 93 762 06 17

Correu: gsuros@aspronis.com

Lloc: Palafolls

Què ofereix aquest servei?

- Ajuda en les activitats diàries.
- Activitats per mantenir la memòria.
- Exercicis físics.
- Activitats d'oci.
- Relacions amb altres.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones que:

- Tenen més de 65 anys.
- Necessiten suport.
- Estan soles o fràgils.

Quins requisits s'han de tenir?

Els requisits els decideix l'Ajuntament de Palafolls.

Quant costa el servei?

El preu el decideix l'Ajuntament de Palafolls.

Altres serveis que oferim

Al Centre de dia Respir també oferim acollida al matí i a la tarda i menjador.

5. Servei d'Atenció Domiciliària

Aquest servei ajuda les persones a casa seva.

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 15 a 17 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: sad@aspronis.com

Lloc: Oficines de Malgrat de Mar

Què ofereix aquest servei?

- Ajuda amb la higiene personal.
- Cura personal i companyia.
- Acompanyaments.
- Ajuda per menjar i cuinar.
- Neteja de la llar.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones particulars i amb valoració de dependència.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Ser de qualsevol edat.
- Acceptar el pressupost.
- Que hi hagi personal disponible.

Quant costa el servei?

Aquest servei es paga per hores i depèn de les necessitats de cadascú.

Altres serveis que oferim

Al Servei d'Atenció Domiciliària també oferim altres serveis segons les necessitats de cadascú.

Serveis residencials

Els serveis residencials són per a les persones que viuen en un centre d'ASPRONIS o reben suport per viure a casa seva.

Aquests serveis ajuden a:

- Tenir un lloc segur on viure.
- Rebre suport cada dia.
- Aprendre a ser més autònom.
- Tenir una bona qualitat de vida.
- Sentir-se acompanyat.

A continuació, t'expliquem cada servei:

1. Residència

És un lloc on es pot viure de manera temporal o per sempre i rebre suport les 24 hores del dia.

Tothom rep un suport personalitzat per millorar la seva qualitat de vida i la seva autonomia.

Informació de contacte

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 8:30 a 17:30 hores.

Servei: durant les 24 hores, tots els dies

Telèfon: 93 762 06 17

Correu: cprosa@aspronis.com

Lloc: Palafolls

Què ofereix aquest servei?

- Allotjament i convivència.
- Menjar.
- Ajuda en la higiene i la cura personal.
- Atenció a la salut i a la seguretat.
- Aprendre hàbits d'autonomia.
- Relacions socials.
- Activitats d'oci i lleure.
- Suport en la conducta.

A qui va dirigit?

A persones adultes amb discapacitat intel·lectual que necessiten molt suport.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir **orientació amb dictamen de Residència**.
- Tenir certificat de discapacitat.

L'orientació amb dictamen de Residència

és un informe que ajuda a decidir si una persona necessita viure en un

Quant costa el servei?

S'ha de pagar una part, l'altra la paga la Generalitat.

Altres serveis que oferim

Són serveis que no estan inclosos i són voluntaris, com:

- Prestar **ajudes tècniques** o productes personals (ulleres, roba, màquina d'afaitar).
- Transport per activitats especials.
- Ajudar amb temes legals.
- Acompanyar a gestions i visites.
- Comprar medicaments i productes de farmàcia.

Les **ajudes tècniques** són materials o aparells que ajuden la persona en el seu dia a dia.

2. Servei de Llar Residència

És una llar on es viu amb suport i es pot viure de manera temporal o per sempre.

La persona hi entra perquè ho demana ella mateixa o el seu representant legal.

Informació de contacte

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 15 a 17 hores.

Servei: Dies laborables: de 17 a 9 hores

Caps de setmana i festius: durant les 24 hores

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: cprosa@aspronis.com

Lloc: Blanes i Palafolls

Què ofereix aquest servei?

- Ajuda en la vida diària.
- Activitats d'oci a casa.
- Ús de serveis del barri i del poble.

A qui va dirigit?

A persones adultes amb discapacitat intel·lectual que necessiten qualsevol tipus de suport.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir orientació amb dictamen de Llar Residència.
- Tenir certificat de discapacitat.
- Tenir resolució de dependència.
- Que hi hagi plaça.

Quant costa el servei?

S'ha de pagar una part, l'altra la paga la Generalitat.

Altres serveis que oferim

Els que diu la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials.

3. Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar

Aquest servei ajuda a viure a les pròpies cases amb el suport que necessiten.

Informació de contacte

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores i de 15 a 17 hores.

Servei:

De dilluns a divendres, de 8 a 20 hores, segons les necessitats.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: marina@aspronis.com

Lloc: Oficines de Malgrat de Mar

Què ofereix aquest servei?

- Ajuda en les activitats del dia a dia.
- Suport per utilitzar serveis del barri.
- Acompanyament a activitats comunitàries.

A qui va dirigit?

Aquest servei és per adults.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir orientació amb dictamen de Residència.
- Tenir certificat de discapacitat.
- Tenir resolució de dependència.
- Que hi hagi plaça.
- Tenir habitatge propi o plaça en un habitatge d'ASPRONIS.

Quant costa el servei?

No té cost, és gratuït.

Serveis a la infància

Els serveis a la infància són per ajudar els infants i les seves famílies.

Aquests serveis serveixen per detectar dificultats, donar suport i ajudar els nens i nenes a créixer bé.

A continuació, t'expliquem cada servei:

1. Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

Aquest centre ajuda els infants petits que tenen dificultats en el seu desenvolupament o risc de tenir-ne.

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 8:30 a 19 hores

Telèfon: 972 335 311

Correus: cdiap@aspronis.com
mescuder@aspronis.com

Llocs: Blanes, Pineda i Santa Coloma de Farners

Què ofereix aquest servei?

Aquest servei ajuda a:

- Detectar problemes de desenvolupament el més aviat possible.
- Fer valoracions del nen o nena.
- Donar tractaments terapèutics adaptats.
- Fer seguiment de l'evolució de l'infant.
- Orientar i ajudar les famílies.
- Donar suport a l'escola i als serveis de salut.
- Treballar amb serveis socials, educació i sanitat.

L'objectiu és prevenir dificultats i ajudar els infants a créixer millor.

A qui va dirigit?

A infants de 0 a 6 anys dels municipis de la comarca de la Selva i les següents ciutats:

- Pineda.
- Malgrat.
- Palafolls.
- Santa Susanna.
- Tordera.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal que l'hagi derivat:

- El pediatre o del centre de salut.
- L'escola o de l'**EAP**.
- Serveis Socials.

També la família o pot demanar directament per a infants de 0 a 6 anys.

L'EAP és un equip de professionals que dona suport educatiu a infants i famílies.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït per a les famílies, perquè ho paga el govern.

2. CaixaProinfància

Aquest servei ajuda infants i famílies que tenen dificultats econòmiques.

Forma part d'un programa de la Fundació "La Caixa".

Informació de contacte

Horari:

De dilluns a divendres, de 9 a 17 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: vfarre@aspronis.com

Lloc: Lloret de Mar

Què ofereix aquest servei?

Aquest servei ajuda a:

- Millorar l'educació dels infants.
- Reforçar els estudis.

- Fer sessions de **logopèdia**.
- Participar en activitats de lleure.
- Coordinar entitats que donen suport a les famílies.

L'objectiu és ajudar els nens i nenes a desenvolupar les seves capacitats.

La **logopèdia** és una teràpia per millorar la parla, la veu o la comunicació.

A qui va dirigit?

A infants i joves de 0 a 18 anys.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Estar empadronat a Lloret.
- Derivació de Serveis Socials de Base o d'una escola pública o concertada de Lloret.
- Complir els requisits del programa CaixaProinfància.

Serveis laborals

Els serveis laborals ajuden a trobar feina, mantenir-la i millorar les seves habilitats professionals.

A ASPRONIS acompanyem durant tot el procés laboral.

A continuació, t'expliquem cada servei:

1. Equip Multidisciplinari de Suport (EMS)

Aquest servei ajuda les persones amb discapacitat que treballen en Centres Especials de Treball.

L'equip està format per diferents professionals que donen suport personal, social i laboral.

Informació de contacte

Horari: De dilluns a divendres, de 13 a 15 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: nmedina@aspronis.com

Lloc: Malgrat de Mar

Què ofereix aquest servei?

Aquest servei ajuda a superar dificultats a la feina, adaptar-se i millorar al lloc de treball.
A més, a mantenir la feina i progressar.

Les activitats que realitzem són:

- Manipulats industrials.
- Jardineria.
- Senyalització i neteja dels carrers.
- Manteniment de parcs infantils i mobiliari urbà.
- Muntar escenaris.
- Donar suport a professionals municipals.

A qui va dirigit?

A persones que treballen en un Centre Especial de Treball i que tenen:

- Paràlisi cerebral.
- Malaltia mental.

- Discapacitat intel·lectual (33% o més).
- Discapacitat física o sensorial (65% o més).

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir orientació laboral amb dictamen d'EMS.
- Tenir certificat de discapacitat:
 - 33% o més (intel·lectual o mental)
 - o 65% o més (física).
- Tenir resolució de dependència.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït.

Altres serveis que oferim

A l'EMS també oferim transport i menjador.

2. Servei d'Inserció Laboral

Aquest servei ajuda a trobar feina en empreses i a mantenir-la en el temps.

Informació de contacte

Horari: De dilluns a divendres, de 9 a 17 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correus: clopez@aspronis.com
sil@aspronis.com

Lloc: Malgrat de Mar i Lloret de Mar

Què ofereix aquest servei?

Aquest servei ajuda a orientar en buscar feina, a preparar entrevistes i fer currículums.

A més, acompanyem en el lloc de treball i ajudem les empreses a adaptar els llocs de feina.

A qui va dirigit?

A persones en edat de treballar i que tenen discapacitat intel·lectual o estan en risc d'exclusió social.

Quins requisits s'han de tenir?

Programes per a persones amb discapacitat (SIOAS)

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir certificat de discapacitat del 33% o més (intel·lectual o trastorn mental).
- Estar inscrit a l'oficina d'ocupació com a demandant de feina.

Programes per a persones en risc d'exclusió

Per accedir a aquest servei cal:

- Estar inscrit com a **demandant d'ocupació no ocupat** (DONO).
- Tenir 16 anys o més.
- Tenir permís de treball.

Un **demandant d'ocupació no ocupat** és algú que busca feina i actualment no en té.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït.

Altres serveis que oferim

També oferim tallers d'habilitats socials i personals, i sensibilització a empreses.

3. Servei de Formació

Aquest servei ajuda a aprendre coses noves per trobar feina o millorar al seu lloc de treball.

Què ofereix aquest servei?

Aquest servei ajuda a:

- Fer cursos per trobar feina.
- Millorar competències personals i socials.
- Gestionar formació laboral.
- Fer plans de formació individual.
- Col·laborar amb altres centres formatius.

També gestiona el Punt Formatiu Incorpora i el Pla de Formació d'ASPRONIS.

A qui va dirigit?

Aquest servei va dirigit a persones que busquen feina i que volen aprendre més o treballadors d'ASPRONIS.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal:

- Tenir un nivell mínim de català o castellà.
- Tenir 16 anys o més.
- Tenir autorització i poder fer pràctiques.

Quant costa el servei?

El servei és gratuït.

Altres serveis que oferim

També assessorem per saber on pot treballar cada persona i busquem i creem cursos i formacions.

Serveis de lleure i esport

Els serveis de lleure i esport ajuden a gaudir del temps lliure, fer amics i cuidar la salut.

A ASPRONIS fomentem la diversió i l'esport, participant en la comunitat.

A més, l'autonomia personal i el benestar físic i emocional.

Aquests serveis permeten compartir experiències, aprendre i sentir-se part d'un grup.

A continuació, t'expliquem els serveis disponibles:

1. Andana i Club Esportiu El Vilar

Aquests dos serveis treballen conjuntament per oferir activitats de lleure i esport.

Informació de contacte

Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 9:00 a 17:00 hores.

Telèfon: 93 765 46 20

Correu: andana@aspronis.com

Lloc: Oficines de Malgrat de Mar

Horari d'entrenaments:

Dimarts, dimecres i dijous de 17 a 20 hores.

Què ofereixen aquests serveis?

Són serveis que ajuden a:

- Gaudir del temps lliure.
- Participar en activitats divertides.
- Fer esport per gaudir i per competir.
- Conèixer gent nova.
- Millorar la salut i l'autoestima.

Quines activitats fem?

Fem diverses activitats de lleure com vacances, sortides de cap de setmana, tallers, activitats a la comunitat i lleure diari.

A més, els esports que fem són bàsquet, futbol sala, bàdminton i petanca.

Participem a:

- Lligues territorials i catalanes.
- Campionats de Catalunya.
- Jocs Special Olympics.
- Seleccions catalanes i espanyoles.

A qui va dirigit?

Aquests serveis van dirigits a persones amb discapacitat intel·lectual que siguin majors de 16 anys.

Quins requisits s'han de tenir?

Per accedir a aquest servei cal acceptar la quota mensual de soci i tenir certificat de discapacitat intel·lectual (per participar en competicions esportives).

Quant costa el servei?

Es paga una quantitat cada mes, segons les activitats que es facin.

Altres serveis que oferim

També oferim organitzar vacances individualitzades.

Com treballem?

Com a fundació, ens guiem pel nostre Codi Ètic i els nostres valors. Aquest treball està liderat pel Patronat i la Direcció.

Ens comprometem a millorar cada dia els nostres serveis i activitats. Tot això, per oferir una atenció cada vegada millor.

Per garantir aquesta qualitat, tenim el **segell de Qualitat EFQM**, que reconeix una bona manera de treballar i una gestió responsable.

El **segell de Qualitat EFQM** és un reconeixement que diu que una entitat treballa amb qualitat.

Ens importa que totes les persones i entitats estiguin satisfetes amb la nostra feina.

Per això, tenim en compte:

- Els clients, com els infants, les persones amb discapacitat, les famílies i les entitats de suport.
- Tothom que treballen amb nosaltres, com els professionals, els alumnes en pràctiques i els voluntaris.
- La societat, com els futurs usuaris, les entitats del barri i els mitjans de comunicació.
- Les **administracions i organismes públics**.
- Les escoles i serveis que col·laboren amb nosaltres.

Les **administracions i organismes públics** són entitats del govern que gestionen serveis per als ciutadans.

Per fer-ho bé:

- Complim les lleis.
- Seguim **protocols** clars.
- Gestionem bé el personal.
- Respectem el Codi Ètic.
- Treballem per cuidar el màxim possible el medi ambient.

Els **protocols** són normes clares que expliquen com s'ha de fer una feina.

Com assegurem la qualitat dels serveis?

Per garantir una bona atenció, seguim criteris clars per a cada servei. Aquests criteris ajuden a organitzar la feina i a comprovar si s'estan complint els objectius.

A continuació, expliquem els criteris que seguim de cada servei:

Serveis de dia

En el servei d'atenció durant el dia:

- Cada persona té un pla personalitzat per mantenir i millorar la seva autonomia.
- Intentem que participin en activitats socials.
- L'atenció és continuada i estable.
- Hi ha professionals formats i qualificats.
- Les activitats s'adapten a cadascú.
- Ens comuniquem sovint amb les famílies.

Per saber si aquest servei funciona bé, mirem:

- Si s'aconsegueixen els objectius personals.
- Si les persones i les famílies estan satisfetes (enquestes).
- Si els plans estan actualitzats.
- Quantes incidències hi ha cada any i quant temps triguem a resoldre-les.

Serveis residencials

En els serveis residencials:

- Cadascú té un pla personalitzat amb el suport que necessita.
- Es treballa per fomentar la seva autonomia.
- Hi ha professionals formats.
- Hi ha normes clares d'atenció i seguretat.
- Els espais estan adaptats a les necessitats.

Per avaluar aquest servei, mirem:

- Si hi ha molts canvis de personal o **absències**.
- Si hi ha errors en la medicació.
- Si les persones i famílies estan satisfetes.
- Si els plans estan actualitzats.
- Quantes incidències hi ha cada any i quant temps triguem a resoldre-les.

Absències és quan una algú no va a la feina o al servei.

Serveis a la infància

En els serveis per a infants:

- Cada infant té un Pla d'Atenció Terapèutica.
- Treballem conjuntament amb escoles i serveis socials i sanitaris.
- Comptem amb professionals formats.
- Tenim actualitzada la Política de Protecció a la Infància.

Per saber si el servei funciona bé, revisem:

- Si els plans es revisen sovint.
- Els casos de risc detectats i atesos.
- El temps d'espera per rebre atenció.
- Si les famílies estan satisfetes.
- Quantes incidències hi ha cada any i quant temps triguem a resoldre-les.

Serveis laborals

En els serveis laborals:

- Ajudem a trobar una feina estable i de qualitat.
- Oferim formació i suport personalitzat.
- Fem un seguiment regular.
- Ens coordinem amb les empreses.

Per avaluar aquest servei, mirem:

- Quantes persones troben feina en empreses o centres especials de treball.

- Quantes empreses col·laboren amb nosaltres.
- Si els treballadors estan satisfets.
- Quantes incidències hi ha cada any i quant temps triguem a resoldre-les.

Serveis de lleure i esport

En els serveis de lleure i esport:

- Respectem la mirada **LGTBI+** en totes les activitats.
- Fomentem el bon tracte i el comportament ètic.
- Organitzem activitats pensant en el benestar de les persones usuàries, les famílies i la societat.
- Utilitzem recursos públics i del barri.
- Treballem en col·laboració amb altres entitats.

LGTBI+ són persones amb diferents orientacions sexuals i identitats de gènere.

Per valorar aquest servei, tenim en compte:

- Quantes persones utilitzen el servei.
- Si estan satisfetes.
- Si els plans estan actualitzats.
- Quantes incidències hi ha cada any i quant temps triguem a resoldre-les.

Altres criteris

A més dels criteris de cada servei, a ASPRONIS utilitzem altres indicadors generals.

Aquests serveixen per controlar:

- Els diners i els recursos econòmics.
- La qualitat dels serveis.
- El funcionament dels equips de treball.
- L'organització interna.
- L'atenció directa.

Tots aquests indicadors es revisen sovint.

També hi ha criteris obligatoris, segons la llei i altres criteris voluntaris per millorar l'atenció.

Què fem si alguna cosa no funciona bé?

A ASPRONIS revisem cada any tots els serveis.

A partir d'aquesta revisió:

- Analitzem si els resultats són bons.
- Estudiem per què hi ha problemes.
- Proposem millores.

Cada any, la Direcció revisa el sistema de qualitat.

Si un resultat és pitjor del que s'esperava, s'analitza el motiu.

Si el problema és dins de la entitat, es fan canvis per millorar-lo.

Si el problema és fora de l'entitat,
es busquen solucions per evitar-lo en el futur.

A més, cada 3 anys, tota l'entitat s'avalua amb el sistema de Qualitat EFQM.

Aquesta avaluació mostra si ASPRONIS millora amb el pas del temps.

Drets i deures

Totes les persones que utilitzen els nostres serveis tenen drets i deures.

Aquests drets i deures segueixen el que diu la llei actual.

Quins drets tens?

Com a persona usuària, tens dret a:

- Ser tractada amb dignitat, respecte i cuidar la teva intimitat i autonomia.
- Rebre atenció social sense cap tipus de **discriminació**.
- Tenir un pla d'atenció adaptat a les teves necessitats.
- Rebre serveis de qualitat i saber quins són els criteris que s'utilitzen.
- Rebre informació clara i fàcil d'entendre sobre els nostres serveis i ajudes.
- Tenir tots els altres drets que apareixen a la llei.

Discriminar és tractar malament algú per ser diferent.

Quins deures tens?

Com a persona usuària, també tens l'obligació de:

- Donar informació veritable i correcta sobre la teva situació.
- Complir els acords, seguir el teu pla d'atenció i participar en el procés.
- Utilitzar de manera correcta les ajudes i prestacions.
- Respectar la dignitat i els drets dels professionals que t'atenen.
- Complir tots els altres deures que apareixen a la llei.

Més informació

Com pots participar?

ASPRONIS té un protocol per gestionar consultes, queixes i suggeriments.

Aquest protocol l'apliquem a tots els serveis de la Fundació. Com a Fundació ens comprometem a complir-lo sempre.

Tothom pot utilitzar aquest sistema:

- Persones usuàries
- Famílies
- Treballadors
- Ciutadans

Com gestionem les queixes?

Quan algú fa una queixa:

1. La rep el Departament de Comunicació.
2. Es passa a l'equip responsable segons el tipus de queixa.
3. Es confirma de seguida que s'ha rebut.
4. S'analitza el problema.
5. Es busquen solucions.

Finalment, les accions que farem les comuniquem en un màxim d'un mes.

Com pots contactar amb nosaltres?

Pots fer consultes, queixes o suggeriments a través de:

- **Pàgina web:**
www.aspronis.com/la-fundacio/aspronis-qui-som/contactans/
- **Telèfon:** 937 64 620
- **Bústies físiques** a tots els centres

D'aquesta manera, a ASPRONIS treballem per escoltar, millorar i oferir un millor servei cada dia.

Quan es va fer aquesta carta?

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada el 4 d'abril de 2022.
Va ser modificada al desembre de 2025 per la Direcció General.

Pots trobar aquest document a la web d'ASPRONIS:

www.aspronis.com

La persona responsable d'aquest document és:

Director General:
Francesc Durà i Vilà