



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL  
Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)  
<http://www.atendis.cat>

## CARTA SERVEIS: Llar-Residència Jacquard

---

### QUI SOM?

La Fundació Privada Atendis és una entitat sense ànim de lucre que desenvolupa la seva acció al servei de les persones amb discapacitat intel·lectual i a les seves famílies, i dins l'àmbit territorial de la Comarca del Vallès Occidental.

La Fundació sorgeix de la consolidada Associació Pro Disminuïts Psíquics de Sabadell Comarca (APDP) que neix el 1963 de la necessitat de cobrir els serveis especials per aquest col·lectiu a la nostra comarca. Des de 2008, Atendis és l'entitat encarregada de gestionar les activitats assistencials que realitzava l'APDP.

Amb la creació de la Fundació Privada Atendis es segueix donant resposta a les necessitats d'atenció, assistència i promoció personal, familiar, social i laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual.

L'APDP és la propietària o té la concessió dels edificis i equipaments que lloga a ATENDIS, entitat encarregada de la gestió de les activitats.

### MISSIÓ

L'entitat té com a missió estar al servei de les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies i afavorir des d'una atenció integral, la millor i més inclusiva qualitat de vida possible.

### VISIÓ

Ser una entitat referent en l'atenció de les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual, oferint serveis de qualitat i excel·lència, en el seu àmbit territorial.

### QUINS SÓN ELS NOSTRES VALORS?

Respecte  
Col·laboració  
Esforç  
Empatia  
Professionalitat  
Compromís  
Motivació  
Sensibilitat

### QUÈ FEM?

Servei d'habitatge per a persones adultes amb discapacitat intel·lectual i necessitats de suport intermitent, limitat o extens. Les persones ateses estan integrades en serveis ocupacionals diürns o recurs laboral.



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL  
Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)  
<http://www.atendis.cat>

## QUÈ OFERIM?

Proporcionar una llar substitutòria o alternativa a la pròpia, el més similar possible a una llar familiar.

Millorar la qualitat de vida de les persones oferint els suports adequats a les necessitats canviant de cada una de les persones al llarg del seu cicle vital.

Facilitar el desenvolupament de les capacitats globals de les persones usuàries, així com mantenir i aprendre noves habilitats per l'ajustament personal i social.

Oferir atenció mèdica i a la salut física/mental des de la prevenció i amb la participació activa de la persona, sempre que sigui possible.

Proporcionar situacions de benestar i satisfacció personal a la persona usuària.

Promoure estils de vida inclusius, mitjançant la realització d'activitats significatives en entorns comunitaris i normalitzats.

Afavorir la metodologia de treball en equip interdisciplinari per garantir una atenció des de la individualitat

Oferir suport a les famílies/ representants legals, de fet i/o assistents per preservar vincles i fomentar la seva participació.

## COM HO FEM?

El model d'atenció té per objecte potenciar el desenvolupament autònom de les aptituds bàsiques funcionals i de la vida diària, amb una atenció tant dels aspectes emocionals de la persona com de la seva integració i normalització comunitària.

Les metodologies i enfoc de treball són: la Planificació Centrada en la Persona, el Suport Actiu i el Suport Conductual Positiu. Es promouen suports personalitzats, responent als interessos i necessitats de cada persona; es fomenta la participació en activitats quotidianes i significatives; s'intervé en l'aprenentatge d'habilitats adaptatives, aconseguint que millori la qualitat de vida i el desenvolupament personal.

## COM ACCEDIR AL SERVEI?

Els requisits que es tindran en compte per a poder realitzar un ingrés són els següents:

- Ser major d'edat.
- Disposar del Certificat de discapacitat emès pel CAD.
- Disposar de la valoració de Grau i Nivell de Dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació del Centre d'Atenció a Disminuïts corresponent. Haver passat per l'EVO laboral i que disposi d'un lloc de treball o atenció diürna.
- La persona, família/representant legal/tutor/assistent ha d'haver realitzat la sol·licitud d'accés pertinent a través del la sol·licitud específica i registrar-la al Departament de Drets Socials.
- Valoració de la idoneïtat de Servei per part dels professionals de l'equip tècnic.
- Tenir el vistiplau del Servei d'Atenció a Persones del Departament de Drets Socials.



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL  
Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)  
<http://www.atendis.cat>

### QUAN HO FEM?

De dilluns a diumenge en l'horari invers al del servei sociolaboral de la persona.

### ON HO FEM?

Carrer Jacquard, 55  
08205 Sabadell (Barcelona)

### DADES DE CONTACTE RESPONSABLE

Responsables:

Mireia Rodríguez (Directora Tècnica Llar)  
93 726 66 12  
[direccio\\_jacquard@atendis.cat](mailto:direccio_jacquard@atendis.cat)

### DADES CONTACTE INFORMACIÓ I ACCÉS

Antonia Reyes (Treballadora Social)  
93 717 10 02  
[areyes@atendis.cat](mailto:areyes@atendis.cat)

### MARC LEGAL

Decret 284/1996 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)  
Decret 318/2006 de serveis d'acolliment residencial.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

Referent a l'atenció a la persona:

**ÀREA SOCIAL:** Fomentar la màxima integració social i participació comunitària, així com enriquir la pròpia comunitat, de de la oportunitat de la convivència i a la diversitat

**ÀREA SALUT:** Garantir l'atenció sanitària necessària per promoure la salut integral de la persona: nivell físic, funcional, cognitiu, psicoafectiu i relacional.

**ÀREA FUNCIONAL:** Possibilitat el màxim nivell d'autonomia i participació diària a la llar.

**ÀREA OCUPACIONAL:** Proporcionar oportunitat i experiències per a optimitzar el desenvolupament personal mitjançant la realització d'activitats significatives.

**ÀREA CONDUCTUAL:** Identificar les habilitats i necessitats, per determinar objectius dirigits a la millora de la qualitat de vida: benestar emocional, físic, material, desenvolupament personal relacions interpersonals, autodeterminació i drets.

En relació al procés d'atenció a la família.

- Garantir l'atenció personalitzada.
- Consolidar les accions que fomenten la participació.
- Impulsar la cultura de que comunicar les inquietuds/preocupacions/queixes/suggestiments/ és una eina de millora.
- Estar amatents a la situació i necessitats de la família/tutor en la relació amb la persona usuària i al llarg del seu cicle vital.



*Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual*

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL

Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)

<http://www.atendis.cat>

En relació al procés d'atenció als professionals.

- Assegurar un procés de selecció acurat tant per maduresa personal com per competència tècnica adequada al perfil professional.
- Promoure la contractació estable i la promoció interna.
- Dissenyar accions de formació continuada a mida per respondre a les necessitats de l'equip Atendis.
- Impulsar la cultura de treball motivadora i de confiança i orientada a la qualitat amb metodologia de bones pràctiques, reunions, grups de millora continu



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL  
Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)  
<http://www.atendis.cat>

## QUÈ AVALUEM?

L'entitat està sensibilitzada en la necessitat d'instaurar sistemes de gestió de la qualitat que assegurin un veritable compromís cap a la millora continuada. Per això, fonamenta la seva organització en els principis de qualitat i millora continuada per assolir llur missió. Partint de la Missió de l'entitat, ATENDIS té establert l'avaluació de la gestió en 5 grans dimensions (atenció a la persona, atenció al professional, impacte social, econòmic-financera i processos interns), cadascuna d'elles amb uns objectius generals i continuats en el temps. De cada un dels objectius generals en deriven diversos sub-objectius concrets, per la consecució dels quals, s'estableixen diverses accions. S'estableixen indicadors de resultats per avaluar el nivell de consecució dels diversos objectius i gestionar, si és necessari, les desviacions.

De manera periòdica s'avalua l'assoliment a través d'eines o espais com:

- Assemblea de persones usuàries
- Consell de Participació
- Enquesta satisfacció famílies
- Enquesta satisfacció professionals
- Enquesta d'avaluació de riscos psicosocials

## DRETS I DEURES

### DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
- Dret a la informació i a la participació de forma que funcionin mecanismes de participació democràtica de les persones usuàries o de llurs representants legals d'acord amb la normativa vigent.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- Dret a no ser discriminades en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament dels serveis.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i material del centre que haurà d'adaptar-se, tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir els drets establerts.
- En general, tots els previstos a l'article 5 del Decret 284/1996 modificat pel Decret 176/2000.
- I especialment els drets especificats a la Llei 12/2007 de l'11 d'octubre de Serveis Socials. Concretament als articles 8, 9, 10 i 12.
  - Article 8 de Garantia dels drets i les llibertats fonamentals;
  - Article 9 del Dret d'accés als serveis socials,



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL

Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)

<http://www.atendis.cat>

- Article 10 del Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials.
- Article 12 dels Drets específics dels usuaris de Serveis Residencials i Diürns:
  - Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment.
  - Conèixer el Reglament de Règim Intern del Servei.
  - Rebre una atenció personalitzada.
  - Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
  - Secret de les comunicacions.
  - Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
  - Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
  - Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva 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 individual o col·lectivament.
  - Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
  - Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
  - Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
  - Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
  - Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
  - Conèixer el cost del servei que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de l'usuari/a.
  - Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

## **DRETS DELS REPRESENTANTS LEGALS, DE FET I/O ASSISTENTS**

- Dret a ser informat de la intervenció que es porta a terme amb el seu familiar, tutelat i/o assistit.
- Dret a ser atès i rebut pel director o membre de l'equip tècnic encarregat del programa individual del seu familiar o tutelat i/o assistit a fi de rebre la informació o els aclariments que creguin oportuns. Caldrà establir trobada de manera planificada.
- Participar, si s'escau, del Consell de Participació de Centre, segons el present Reglament i la legislació vigent en la matèria.

## **DEURES DELS REPRESENTANTS LEGALS, DE FET I/O ASSISTENTS**

- Donar conformitat al contracte d'assistència o de prestació de serveis.
- Assistir a les reunions i citacions a les quals sigui convocat pel centre i col·laborar, dins de les seves possibilitats, en les activitats del Centre, segons la normativa reglamentària.
- Les família/tutors han d'estar localitzables en tot moment, informant al servei dels telèfons de contacte i dels canvis que es puguin produir. Igualment s'ha d'informar de la persona en qui es delega la responsabilitat de la persona usuària, en el cas en que la família/tutor no es pugui desplaçar o estigui absent.



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

FUNDACIÓ PRIVADA

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL

Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)

<http://www.atendis.cat>

- Complir amb els deures establerts a la Llei 12/2007 de Serveis Socials, recollits especialment a l'Article 13:
  - a) 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.
  - b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el Pla d'Atenció Social Individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
  - c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
  - d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
  - e) Retornar els diners rebuts indegudament.
  - f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
  - g) 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.
  - h) Respectar la dignitat, les funcions i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors, dels usuaris/es i dels seus representants legals o de fet.
  - i) 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.
  - j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
  - k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
  - l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
  - m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i Serveis Socials de Catalunya.

L' incompliment de les obligacions podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del Contracte d'Assistència a proposta del Consell Assessor i de Seguiment del Servei, considerant la normativa aplicable i prèvia audiència del representant legal o de fet de la persona usuària.



Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual

FUNDACIÓ PRIVADA

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL

Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)

<http://www.atendis.cat>

## **DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

Llistat de deures específics per al funcionament correcte del Servei d'Acolliment Residencial:

### **ÀREA SALUT**

- Prendre la medicació pautaada pel servei mèdic.
- Acceptar injectables, si es precisen.

### **ÀREA D'HIGIENE**

- Dutar-se diàriament.
- Afaitar-se amb la periodicitat marcada per l'organització de les higienes.
- Rentar-se les dents després dels àpats.
- Canviar-se de muda diàriament i d'acord amb les activitats que es realitzen.
- Dipositar la roba bruta en els espais habilitats per a això, i no en els armaris, tauletes de nit, etc.

### **ÀREA DOMÈSTICA**

- Participar, en les activitats que estigui inclòs, segons el Programa d'Autonomia Domèstica de la llar.
- Fer els llits diàriament, així com adequar l'entorn de l'habitació (arreglar la roba, guardar les sabates i altres efectes o objectes...).
- Col·laborar en canvi roba de llits, segons organització.
- Col·laborar en endreçar l'armari i roba, segons organització. En funció de la capacitat de mantenir l'espai personal endreçat per part de la persona resident s'establirà una periodicitat. Aquesta periodicitat es podrà modificar en cas de què es produeixin canvis en el manteniment de l'ordre per part de la persona atesa.

### **ÀREA DE CONVIVÈNCIA**

- Respectar a tots els professionals, així com a la resta de persones residents. S'inclou, en aquest cas, no entrar a altres habitacions, l'apropiació indeguda d'objectes que pertanyen a altres persones o a la pròpia Residència.
- Mantenir una conducta correcta cap a la resta de companys i companyes, la qual cosa implica evitar agressions físiques o verbals, abusos de poder, abusos sexuals o incitació a actuacions no adequades.
- Respectar l'espai físic de la llar fent un bon ús de les infraestructures i del mobiliari, no provocant-hi desperfectes.
- Fumar en els espais reservats específicament per a aquest fi i respectar els acords presos.
- Complir els horaris establerts per a les diferents activitats previstes en aquest recurs (horaris de menjars, activitats organitzades)
- Consumir begudes, menjar i altres comestibles només en els espais reservats per a això. S'entén que els dormitoris no compleixen aquest requisit. De la mateixa manera es comprèn que està totalment prohibit el consum de drogues i alcohol.





*Des de 1963  
compromesos  
amb la discapacitat  
intel·lectual*

Av. Can Roqueta, núm. 1E - 08202 SABADELL

Tel. 93.717.10.02 · [atendis@atendis.cat](mailto:atendis@atendis.cat)

<http://www.atendis.cat>

### **QUEIXES I SUGGERIMENTS**

D'una banda, es realitza estudi de satisfacció de famílies, tutors, representants legals i/o de fet, o assistents amb l'objectiu de conèixer la percepció i valoració de centre per part de les famílies, representants legals, de fet i/o assistents i fer les accions de millora pertinents. És també un mètode indirecte de conèixer la satisfacció de la persona usuària.

També realitzem estudi d'opinió a professionals que pretén a través d'enquesta anònima percebre el nivell de satisfacció del treballador com a client intern des d'un punt de vista global.

A banda d'avaluar el nivell de satisfacció de forma periòdica per ATENDIS és bàsic posar a disposició de famílies, representants legals, de fet i/o assistents un circuit que garanteixi la recollida de suggeriments, queixes i reclamacions i la seva resposta orientada a la millora contínua.