



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: REG.09.01

Fecha: 7/03/19

Página 1 de 13

Ed.: 01

ÍNDICE

- 1.- PRESENTACION DEL RECURSO
- 2.- VALORES
- 3.- SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES
- 4.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
- 5.- SISTEMA DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
FECHA	EDICIÓN	DESCRIPCIÓN / MODIFICACIONES
31/07/2018	01	Creación

Aprobado por Dirección

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 2 de 13

Ed.: 01

1. PRESENTACIÓN DEL RECURSO

Llar l'Albor es un hogar funcional donde conviven en una vivienda normalizada 7 personas con diversidad funcional psíquica gravemente afectados, algunos de ellos también presentan discapacidades físicas importantes. Todos presentan también problemas de comunicación y entenderles, saber lo que quieren y les gusta, requiere mucho tiempo y atención a la persona.

Desde el año 2003 años hemos trabajado mucho y muchas horas, hemos mantenido prácticamente la misma plantilla y las mismas personas usuarias y la Llar l'Albor ha llegado a ser un núcleo de convivencia cohesionado con vínculos afectivos y efectivos que garantizan a las personas usuarias una vida digna y feliz. Todo un triunfo teniendo en cuenta que todas las personas usuarias presentan graves problemas de relación, atención, memoria... y hemos conseguido que entre ellos se conozcan, se tengan en cuenta, se sientan "grupo", se cuiden entre sí y lo que resulta más insólito: se entiendan.

Las personas usuarias de l'Albor no pueden vivir con sus familias por diferentes razones y l'Albor se convierte para ellos en su casa con carácter permanente, ellos no van a poder acceder a una plaza en una Vivienda Tutelada "al uso" no podemos plantearnos con ellos Programas de Transición a la Vida Independiente, por mucho que desarrollen sus capacidades siempre van a tener necesidades asistenciales importantes.

Todo esto sin perder el sentido de pertenencia a sus familias. Intervenimos con cada familia particularmente para que, según sus posibilidades y disponibilidad, tengan el máximo contacto con ellos. Pasen algunos días con ellos cuando las situaciones lo permitan, colaboren en la elaboración de los programas de intervención personalizados, participen en actividades de la vivienda....

La continuidad en el tiempo el equipo profesional y personas usuarias, así como la implicación de los familiares, favorece la implantación de programas de atención personalizados a largo plazo que incluyen: adquisición de hábitos, habilidades de la vida diaria (AVD) básicas e instrumentales, integración y normalización.

La plantilla está formada por 5'3 profesionales, 0'5 profesional de limpieza y 0'25 administrativa.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 3 de 13

Ed.: 01

Disponemos de una furgoneta adaptada de 9 plazas adquirida por la A. PRODISA para hacer salidas los fines de semana, festivos y vacaciones.

Las personas usuarias de l'Albor tienen también plaza en el CD Nuestros Hijos del Puerto de Sagunto y van de las 10:15h y las 18:15h 220 días al año. Esta circunstancia favorece diversidad social, oportunidad de desarrollar más sus capacidades y recibir atención especializada.

Ofrecemos a las personas usuarias la tarea de coordinar con empresas externas salidas de vacaciones de 10 o 15 días en verano y estancias cortas de tres o cuatro días durante el año, contactando con los responsables de las actividades, preparando maletas, estando pendientes de posibles incidencias durante las salidas...

Participamos de las actividades culturales de la comarca y sobre todo de la localidad: fiestas Patronales, semanas culturales, conciertos...

Actividades que favorecen la normalización plena de sus vidas.

En estos años de experiencia hemos demostrado que personas con graves dificultades de adaptación-comunicación pueden y merecen disfrutar de un recurso con atención personalizada, vivir con pocas personas que les entiendan y les hagan sentir útiles y sentirse importantes.

Somos conscientes de que las personas usuarias de l'Albor son unos privilegiados y nos sentimos orgullosos de ello. Nos gustaría que nuestra experiencia sirviese para que la administración apoyase servicios como el nuestro y muchas otras personas usuarias como ellos pudiesen disfrutarlo.

1.2 UBICACIÓN

La Llar L'Albor se encuentra ubicada en la población de Albuixech perteneciente a la provincia de Valencia, de cuya capital dista 9'9 Km, forma parte de la Comarca de L'Horta y pertenece al

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 4 de 13

Ed.: 01

partido judicial núm. 2 de Valencia. Tiene una superficie de 4'54 Km. cuadrados, con una población de hecho de 3.185 habitantes (Partido Judicial de Massamagrell).

Su altitud sobre el nivel del mar es de 7 metros. Es un municipio de la zona costera de la huerta de Valencia. Sus límites son: al norte, Museros y Massalfassar; al este, el mar Mediterráneo; al oeste, el término de Mahuella (pedanía de Valencia) y Albalat dels Sorells, y al sur, el término de Albalat dels Sorells. La costa dista 1'5 Km. del casco urbano. Es baja y arenosa, con una extensión de playa de un kilómetro.

2. VALORES

La Vivienda llar l'Albor formula y asume como valores propios:

Ética profesional: Actuando con integridad personal, de forma honesta, equitativa y con transparencia en las relaciones profesionales.

Actitud de servicio: Analizando, buscando y anticipándonos a las necesidades y demandas de personas usuarias y profesionales.

Respeto:

Comprendiendo y aceptando cómo son los demás, para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación entre las personas, los/las profesionales, la organización y el entorno.

Confianza:

En todos los niveles de nuestra organización, considerando la posición de otras personas, escuchando y mostrando voluntad de diálogo, y creyendo en la capacidad y voluntad de todos/as para actuar de manera adecuada en cada situación.

Transparencia:

En la divulgación de la información y la comunicación, actuando de forma honesta y fomentando un conocimiento compartido en la organización.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La **Associació PRODISA** inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 5 de 13

Ed.: 01

Compromiso:

Poniendo a disposición del Centro nuestras capacidades para ejecutar con éxito nuestras responsabilidades, sintiendo como propios los objetivos de la organización y proponiendo mejoras para su buen funcionamiento.

Colaboración:

Enfocando nuestros esfuerzos a un trabajo en equipo, hacia un objetivo compartido y llevado a cabo por todos quienes intervenimos en la vida del Centro.

Innovación:

Adaptándonos a los cambios en las condiciones de trabajo y del entorno, introduciendo modificaciones, si fueran necesarias, en las formas y métodos de trabajo, avanzando hacia la mejora continua, con el fin de prestar mejores servicios.

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES.

3. 1.- Servicios generales:

3.1.1.- Servicio de comedor:

Este servicio resulta esencial porque las personas usuarias viven en l'Albor, es su propia vivienda.

Elaboramos los menús personalizados en función de los gustos y necesidades alimenticias de cada persona y complementarios a los del CD, planificando elaboraciones variadas y equilibradas en función del **Plan de Atención a la Salud (PAS)** de cada persona usuaria. A cada uno se le garantiza el tiempo que necesita para comer según su ritmo.

Si algo no les gusta, se les prepara otra cosa, aportan ideas para la elaboración del menú semanal y ayudan a hacer la lista de la compra, por lo que el servicio de comedor se considera un servicio participativo y que se va ajustando según gustos y necesidades de las personas usuarias.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 6 de 13

Ed.: 01

Durante la comida se les ayuda en lo que es necesario y el contacto visual continuo es necesario por riesgo de atragantamientos. Se les proporcionan los medios técnicos necesarios para fomentar la autonomía personal, se trabaja con ellos la adquisición de buenos hábitos y también se fomenta la socialización durante el momento de la comida. (**Protocolo de Atención en el Comedor**)

3.1.2.- Servicio de Limpieza y desinfección:

El servicio de limpieza y desinfección permite mantener la higiene de las instalaciones de forma adecuada para poder hacer un buen uso de las mismas. El desarrollo de esta actividad está reflejado en el **Programa de Limpieza y Desinfección** que posibilita la ejecución y el control del mismo sin perjuicio para las personas usuarias y los profesionales del centro, además de cumplir con la normativa sanitaria vigente en relación con los productos empleados para la misma. El programa establece las zonas y equipos de la Vivienda a limpiar, las personas responsables de la ejecución de las tareas y la frecuencia de las mismas.

3.1.3.- Servicio de Mantenimiento

Este servicio es el encargado de la supervisión y reparación de las instalaciones de la Vivienda para asegurar de forma preventiva y correctiva el buen estado de todas las instalaciones y equipos. Mediante la realización de revisiones periódicas se pretende lograr un adecuado funcionamiento de la maquinaria perteneciente a la Vivienda, además de garantizar un estado óptimo del mobiliario utilizado por personas usuarias y profesionales, de forma que no provoque en ningún momento situaciones de riesgo ni reduzca las condiciones de bienestar necesarias para la prestación de los servicios que se prestan.

3.1.4.- Servicio de Transporte

Este servicio proporciona a las personas usuarias el traslado durante las visitas a Servicios médicos y especialistas, actividades de ocio y en situaciones en las que no funciona el servicio de transporte habitual del Centro de Día, facilitando el servicio de forma complementaria para que no dejen de asistir al CD.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 7 de 13

Ed.: 01

En todos los traslados se incluye la ayuda y el apoyo personal y de control necesarios para una adecuada atención, así como las medidas de seguridad oportunas durante la prestación del servicio. El servicio de transporte se lleva a cabo con la utilización de una furgoneta propia convenientemente adaptada para personas con movilidad reducida y/o personas usuarias de sillas de ruedas, contando con sistemas de acceso y anclaje reglamentarios.

3.1.5.- Servicio de coordinación con agentes externos.

Los profesionales de la Vivienda coordinamos con los profesionales de los agentes externos las actividades que forman parte del **Plan de actuación** y no se realizan en la propia Vivienda.

CD Nuestros hijos: comunicamos diariamente con los responsables del CD por la libreta de comunicación, WhatsApp,... También mantenemos reuniones presenciales interprofesionales semestralmente. En caso de accidente, emergencia o cualquier circunstancia en que se requiera la presencia de una persona de referencia para la persona usuaria, como nosotros los que acudimos. Todo ello queda detallado en el **PR CNH COORDINACIÓN CON CD NUESTROS HIJOS**

Empresas de ocio externo: cuando realizan salidas de varios días con agentes externos, son los profesionales de l'Albor los que coordinan e informan de las necesidades y gustos de las personas usuarias, preparamos maletas, les acompañamos y les recogemos, además de estar a disposición de los responsables de la actividad mientras duran las mismas.

3.2.- Servicios de Atención Directa:

3.2.1.- Gestión de los procesos de Alta/Baja.

En la gestión de Alta a la Vivienda se recibe la notificación administrativa, la información y la documentación pertinente de quien va a ocupar la plaza vacante. Se informa tanto a la persona usuaria como a su familia y/o tutor de las características del centro, instrucciones previas, recomendaciones, etc., así como se realiza una valoración inicial para una correcta integración y acogida de la nueva persona usuaria en la Vivienda.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: **La Associació PRODISA** inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 8 de 13

Ed.: 01

Durante el proceso de alta, se archiva toda la documentación necesaria para el Alta y se realiza una coordinación con el Centro de Día u otros recursos y/o para solicitar plaza en su caso, así como cualquier otra actuación que en el periodo inicial de acogida sea necesaria para la persona usuaria.

En la Baja de las personas usuarias, se gestionará la documentación, el archivo del expediente y el proceso de salida de la Vivienda en caso de que ésta sea voluntaria.

3.2.2.- Servicio de Seguridad y vigilancia

El servicio de seguridad y vigilancia tiene como propósito esencial garantizar que la integridad física de personas usuarias y profesionales no sufra ningún tipo de amenaza. De forma continua se controla y vigila a las personas usuarias durante su estancia en la Vivienda y en las salidas externas.

Se presta especial atención en las salidas que se producen con las personas usuarias fuera de la vivienda, vigilando que no se ponga en peligro su seguridad y atendiendo a los factores de riesgo que fuera de la propia vivienda puedan suponer cualquier situación no deseada.

3.2.3.- Servicio de atención al desarrollo personal

Tras la **valoración inicial** y se elabora del **Plan de Atención Personalizada (PAP)** para cada persona usuaria que recoge objetivos individuales y plan de trabajo así como las propias demandas e intereses y necesidades de cada persona usuaria. El PAP es revisado y valorado cuando se considera necesario, como mínimo anualmente.

3.2.4 Servicio de Atención a la Salud

La atención directa de la persona usuaria también trata de preservar el mantenimiento de las funciones corporales, así como de prevenir los riesgos que puedan comprometer la salud de las personas usuarias.

Prevención: Se realiza mediante actividades encaminadas a la prevención de los mismos, prestando los cuidados asistenciales básicos que necesitan las personas usuarias en función de su grado de dependencia.

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: **La Associació PRODISA** inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: REG.09.01

Fecha: 7/03/19

Página 9 de 13

Ed.: 01

Atención: Acciones coordinadas con facultativos de la Seguridad Social (médico de familia, especialistas, personal médico del CD, recomendaciones de los familiares/tutores... para atender a cada persona usuaria en sus procesos de salud.

Todo ello detallado en el **Procedimiento de Intervención, Area de Salud.**

3.2.5.- Servicio de atención a la Inserción social

Consiste en analizar las necesidades sociales de la persona usuaria en todos los ámbitos y tratar de resolverlas poniendo los medios oportunos para ello. La realización del seguimiento social se lleva a cabo mediante el mantenimiento de interacciones continuadas con la persona usuaria, así como con sus familias, amigos...

3.3.- Atención a familias/tutores de las personas usuarias:

Los familiares, tutores legales y amigos personales de las personas usuarias tienen un papel destacado en el día a día del la llar l'Albor.

Favorecemos continua comunicación con las familias para informarles sobre cualquier información, acontecimiento, problema o cuestión que pueda ser de su interés, a través de llamadas telefónicas, vía whatsapp, circulares informativas, notas, Informes, etc. o cualquier otro canal de comunicación adecuado en cada caso.

También participan de las decisiones en la Vivienda a través del Consejo de Centro: la persona representante de las familias en el órgano de Consejo de Centro participará en la toma de decisiones generales relativas a la Vivienda.

Se realizan encuestas anuales de satisfacción a las familias que medirá y evaluará las opiniones y percepciones de las familias, de cuyos resultados se partirá para la introducción de las mejoras en el servicio. Los resultados de las encuestas anuales serán presentados a todas las familias tras su análisis y se seguirá el **PR. Satisfacción.**

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 10 de 13

Ed.: 01

Fomentamos que la persona usuaria no pierda el sentido de “pertenencia” a su familia biológica. Facilitamos que pase días con ellos, acompañándolos/recogiéndoles de la casa de sus familiares o amistades si hace falta.

3.4.- Relación de compromisos e indicadores:

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES
Servicios generales	Establecer el protocolo de Alta en la Vivienda	Cumplimiento SI/NO.
	Favorecer el proceso de adaptación y acogida a la vivienda y al CD	Tiempo que dura la adaptación
	Establecer protocolo de Baja en la Vivienda	Cumplimiento SI/NO.
Atención directa a personas usuarias.	Ofrecer a las personas usuarias atención personalizada y eficaz para que disfruten de una vida digna y feliz.	N.º de quejas de las personas usuarias al año
	Facilitar formación del personal de atención directa en las necesidades específicas de cada persona usuaria	N.º de actividades formativas específicas al año
	Potenciar la eficacia del Consejo de Centro como órgano de participación motivando e involucrando a todas las partes interesadas.	N.º de sugerencias de mejora al año N.º de reuniones del Consejo de Centro al año
	Promocionar la inserción familiar y social de las personas usuarias	N.º de visitas al vínculo familiar N.º de salidas externas de la Vivienda al año
Atención a familias de personas usuarias.	Establecer, como mínimo tres contactos mensuales por familia y persona usuaria.	N.º de entrevistas, reuniones o comunicaciones escritas al mes por persona usuaria.
	Programar acciones para motivar a las familias que menos interés muestran en informarse/intervenir en la evolución de la persona usuaria.	N.º de acciones motivadoras/año

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 11 de 13

Ed.: 01

4 - DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

4.1- Derechos:

- ✓ Derecho a no ser objeto de discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- ✓ Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente.
- ✓ Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del Centro, siempre que sea ejercida desde el respeto a la libertad de las otras personas.
- ✓ Derecho a la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por el equipo de atención, al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual y a que el tratamiento de sus datos personales se realice de acuerdo a la legislación vigente en esa materia.
- ✓ Derecho a conocer el reglamento interno del Servicio y a disponer de una copia del documento en el que se recoja.
- ✓ Derecho a recibir servicios de calidad, así como a conocer con carácter previo a su ingreso el informe público en el que se detallen los resultados de la evaluación periódica al que está sometido el Centro y los estándares establecidos a estos efectos.
- ✓ Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que le afecte para participar en la toma de decisiones sobre el proceso de atención, a fin de que pueda dar su consentimiento específico y libre entre las opciones que le sean presentadas.
- ✓ Derecho a disponer de un Plan de Atención Personalizado de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado.
- ✓ Derecho a vivir libre de sujeciones impuestas por disciplina o por conveniencia y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de las personas usuarias o de terceros.
- ✓ Derecho a la asignación y elección libre de un profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente, y a conocer el nombre de los profesionales que le atienden para saber a quién dirigir sus preguntas o solicitud de información y a ser recibido en el menor espacio de tiempo posible.
- ✓ Derecho a la participación en los órganos de representación del Servicio así como en la vida comunitaria (actos sociales, culturales, etc.).

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 12 de 13

Ed.: 01

- ✓ Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.

2.- Deberes:

- ✓ Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las normas de funcionamiento del Servicio y las orientaciones acordadas con los profesionales competentes, comprometiéndose a participar activamente en su Programa de Atención Personalizado destinado a favorecer y promover la autonomía.
- ✓ Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y sociales, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- ✓ Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el Servicio y la resolución de los problemas y contribuir, en la medida de lo posible, a la resolución pacífica de los conflictos.
- ✓ Ofrecer y prestar ayuda a quienes la precisen.
- ✓ Participar, en el ámbito de su competencia, en la elaboración de las normas de convivencia y de las normas de funcionamiento del Servicio.
- ✓ Respetar a todas las personas del Servicio, personas usuarias y personal. Ello implica el respeto a su dignidad evitando cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- ✓ Respetar los bienes de todas las personas usuarias y del personal que presta sus servicios en el mismo.
- ✓ Practicar hábitos adecuados de higiene y limpieza personal que favorezcan un estado de salud apropiado y la adecuada convivencia, en la medida de su capacidad.
- ✓ Utilizar y cuidar de manera responsable las instalaciones e informar sobre las cuestiones que no considere adecuadas para el buen funcionamiento del centro y que afecten al bienestar general.

5.- SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias, familiares y/o tutores de la Vivienda pueden presentar sus reconocimientos, quejas o sugerencias relacionadas con el mismo por los siguientes medios:

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.



VIVIENDA LLAR L'ALBOR

CARTA DE SERVICIOS

Código: **REG.09.01**

Fecha: 7/03/19

Página 13 de 13

Ed.: 01

A través de la cumplimentación y firma de la Hoja de gestión de sugerencias y quejas, para la presentación de Reconocimiento, Queja o Sugerencia, que deberá ser entregado, bien al personal de la Vivienda o entregada al representante de las familias del Consejo de Centro, para que quede constancia en sus reuniones, además de que se mantenga el anonimato.

La gestión de sugerencias y quejas queda a disposición de los familiares de forma continua según queda contemplado en el **PR. Gestión de no conformidades y acciones correctivas.**

Seguimiento de quejas y reclamaciones a través del contacto continuo de las personas usuarias y familias en la Vivienda: en la propia atención directa a las personas usuarias se contemplará cualquier queja o sugerencia relativa a la propia intervención, ya sea relacionada con cualquiera de los servicios ofrecidos en la Vivienda como de las necesidades y requerimientos que se propongan. Las quejas y reclamaciones servirán de base para la toma de decisiones relativas a la revisión del **Plan de atención personalizado (PAP).**

Llar L'Albor (Albuixech) dispone de la Autorización administrativa de funcionamiento mediante Resolución núm. 422/2003 (expte. 6TV-DI-13/2003) de 14 de noviembre de 2003 del Director General de Integración Social de Discapacitados y está inscrita en el Registro de Centros de Acción Social con el nº 2289.

Gestionada por: La Associació PRODISA inscrita en el Registro de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 7.660 de la Sección Primera del Registro Provincial de Valencia y nº 04.46-1238 del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. C.I.F nº G-96523295.