

CARTA DE SERVEIS

Fundació Aspros – 2024

Perfectament imperfectes

ÍNDEX

CONTINGUT

1.	La Fundació Privada Aspros	3
	1.1 MODEL INSTITUCIONAL.....	3
	1.2 LA NOSTRA ORGANITZACIÓ	4
2.	CARTERA DE SERVEIS DE L'ENTITAT	7
	2.1 ELS SERVEIS	8
	El servei d'Assessorament i Acollida	9
	Els serveis de teràpia ocupacional.....	9
	Els serveis Ocupacionals d'Inserció	10
	Serveis diürns especialitzats en l'àmbit de la salut mental.....	11
	Servei d'orientació, formació i ocupació _ Impulsa't.....	11
	Serveis d'habitatge	12
	Residència especialitzada necessitats de suport generalitzats	12
	Residència especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de la conducta (2).....	13
	Llar- residència (11)	13
	Aspros t'acompanya	15
	Servei de suport a l'habitatge en la vida independent	15
	Serveis de suport a l'entorn.....	16
	LES SECCIONS LABORALS	17
3.	STÀNDARS MÍNIMS DE QUALITAT	19
4.	DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES.....	20
5.	PRESENTACIÓ QUEIXES I SUGGERIMENTS	21

Aquest document descriu els serveis que prestem i els estàndards de qualitat que ens comprometem a complir, amb l'objectiu que el nivell de qualitat dels nostres serveis siguin aquells que aquí es mostren.

La carta de serveis és un document viu i per això ens comprometem a revisar-la de forma periòdica.

1. La Fundació Privada Aspros

La Fundació Aspros és una entitat sense afany de lucre a la Província de Lleida, que des de l'any 1962 treballa, juntament amb les famílies i les administracions i entitats públiques, per impulsar la inclusió i la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

Inscrita des del gener de 2005 al registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya com a Fundació Privada Aspros, amb número de registre 1414. I amb Número de Reses E03956

Acompanyem més de 650 projectes de vida des del col·lectiu d'infants fins a la vellesa principalment a persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament i problemàtica derivada de la salut mental; a més d'altres col·lectius en situacions de vulnerabilitat, partim de les necessitats i interessos de les persones i les seves famílies.

El nostre equip humà és un dels nostres principals actius, format per més de 570 professionals altament qualificats, que compten amb una àmplia i reconeguda experiència, i que provenen de diversos camps, com psiquiatres, psicòlegs, dietistes, treballadors socials, educadors socials, pedagogs, infermers, logopedes, fisioterapeutes, graduats socials o advocats.

En l'àmbit empresarial, també disposem de la col·laboració de professionals especialitzats en diferents camps productius.

Contacte

- Fundació Privada Aspros
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 08 a 17h
C/ Joana Raspall 30, baixos. 25002 Lleida
Telèfon 973 278 087
aspros@aspros.cat
Pàgina web [Fundació Aspros - Perfectament imperfectes - Fundació Aspros](#)

1.1 MODEL INSTITUCIONAL

La nostra raó de ser ens ha guiat durant aquests 60 anys per a convertir-nos en tot un referent

Missió

Donar suports i oferir oportunitats a persones vulnerables, especialment a persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament i trastorn mental i a les seves famílies, per tal d'acompanyar-les en el seu projecte vital, mitjançant equips de professionals i serveis, amb la col·laboració dels agents socials i econòmics.

Visió

Exercir un lideratge actiu, participatiu i innovador, impulsant i creant oportunitats que generin transformació social.

Valors

L'entitat és oberta, generosa i alegre, en base als valors de:

1. Es vetlla pel **respecte**, desenvolupament i empoderament de les persones ens
2. relacionem des de l'escolta activa, l'empatia i el reconeixement.
3. Es treballa des de la **participació** i **col·laboració** per oferir un millor servei.
4. Tenint un ferm **compromís proactiu** en la implicació i acció, donant el millor envers els altres.

5. Fomentar la transformació social en un marc de sostenibilitat mediambiental i econòmic.

El nostre model d'atenció

Treballem amb un model d'atenció centrada en la persona ACP i en la comunitat, a través de serveis i programes amb l'objecte d'acompanyar i donar suport a les més de 650 persones ateses en el foment de l'autonomia i la igualtat d'oportunitats. Garantint la Convenció de Drets de les persones amb discapacitat. Amb un convenciment i compromís ferm, alhora en l'Enfoc Centrat en la Família així com el Model de Qualitat de vida de les persones amb Discapacitat i el Model de Suports, en estreta relació amb la comunitat.

El nostre model sostenible

La política i el codi ètic de l'entitat fa visibles els nostres valors i és el marc de referència per implantar el Pla de Responsabilitat Social.

Aquest Pla es basa en els estàndards de la norma SGE21, s'ha alineat als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 i té en compte els principals grups d'interès: Persones ateses, famílies, professionals, clientel·la, empreses proveïdores, entorn social i ambiental.

Dins el Pla de Responsabilitat Social, hem engegat un Pla ambiental que implica totes les àrees i s'ha realitzat formació ambiental i en els ODS per totes les persones de l'Entitat.

A més Aspros empresa té implantats i certificats des de fa anys un sistema de gestió ambiental basat en la ISO 14001.

El nostre model de qualitat

La política de qualitat de l'entitat fa visible el nostre compromís vers la qualitat i la millora continua i és el marc de referència per implantar el Sistema de Gestió de qualitat a cada àrea/servei en base a l'estàndard ISO 9001.

Disposem d'una estructura digital definida en el PR-GEN-01 Planificació Gestió de Qualitat, que permet identificar per cada àrea/servei el seu mapa i fitxa de procés, riscos associats, indicadors de mesura, objectius de millora i gestió de les incidències i queixes del servei.

Actualment l'àrea empresa i l'àrea de formació tenen certificat el sistema de gestió de qualitat basat en la ISO 9001, així com la norma UNE 15713 de destrucció confidencial i la UNE 153101 de lectura fàcil.

1.2 LA NOSTRA ORGANITZACIÓ

La nostra Fundació, privada i sense ànim de lucre, es regeix per un **Patronat**, el qual vetlla pel compliment de la missió de l'entitat.

El Patronat és el màxim òrgan de decisió de la Fundació i li correspon la representació, el govern i l'administració de l'entitat. Tot i això, pot delegar les seves funcions a altres òrgans, exceptuant les que la Llei i/o els estatuts situen com a indelegables. Els seus membres exerceixen el seu càrrec gratuïtament.

El **Consell Assessor** d'Aspros és un òrgan consultiu que neix amb la voluntat d'acompanyar i assessorar la Fundació en l'impuls d'accions o el plantejament i millora de nous serveis. A més, també vol ser una eina per crear un debat que permeti reforçar la seva posició com a punt de referència en el sector d'atenció i integració social i laboral de les persones amb discapacitat, així com a impulsar nous reptes i aprofitar les oportunitats que puguin sorgir.

El Consell Assessor, format per persones de diferents àmbits de l'economia, la història, la política, la medicina, l'ensenyament i l'enginyeria entre d'altres.

El **Comitè de direcció** és el màxim òrgan directiu que s'encarrega de la gestió de la Fundació i es coordinat per la Direcció Executiva. El Comitè de Direcció és un òrgan en el qual el Patronat i Consell Assessor despositen la seva confiança per la millor gestió de la Fundació.

Està compostat pel Director Executiu i els Directius/e que representen algunes de les àrees de la Fundació. És un òrgan amb una responsabilitat en la Direcció de la Fundació en el seu conjunt.

El seu objectiu principal és recolzar a la Direcció Executiva amb una visió de conjunt de la Fundació, que no és la representació de les àrees sectorials, té un caràcter més global.

Ha de desenvolupar quantes accions concretes siguin encomanades, tenint especial rellevància la responsabilitat de proposar mesures correctores o de millora en la execució dels projectes, i vetllar per la qualitat i el correcte funcionament dels serveis.

El **Comitè Estratègic** és un òrgan intern de caràcter informatiu i consultiu, sense amb facultats d'informació, assessorament i propostes al Comitè de Direcció.

Dins del seu àmbit d'actuació haurà d':

Informar de totes les qüestions rellevants de les que prengui coneixement en el curs de les seves activitats, així com assessorar en aquelles matèries que ho requereixin.

Proposar les modificacions en matèria de polítiques, procediments, estratègies que es considerin rellevants.

El Comitè Estratègic exercirà les seves funcions sobre tots els aspectes relacionats amb el desenvolupament de l'activitat ordinària de l'Entitat i de les seves diversos serveis. En especial al seguiment dels aspectes relacionats amb l'Estratègia i assoliment dels objectius determinats de manera global.

Les funcions del Comitè Estratègic es citen en el següent Reglament de Règim Intern.

1. Examinar la gestió en l'àmbit de desenvolupament dels serveis en el seu sentit més ampli i transversal.
2. Complir amb les indicacions del Comitè de Direcció en aquells aspectes que aquest demani.
3. Proposar al Comitè de Direcció aquelles propostes que consideri convenients sobre el desenvolupament de l'Entitat, estratègia de "negoci", relacions amb "clients" i altres aspectes que es considerin convenients en l'àmbit de competència.
4. Informar al Comitè de Direcció sobre les propostes que es formulin al Comitè Estratègic per la millora continua.
5. Supervisar i elaborar el seguiment del Pla Estratègic.
6. Seguiment dels Plans d'acció i objectius establerts per a cada Servei/àrea/unitat.
7. Crear una estructura organitzativa eficient.
8. Definir estratègies a nivell operatiu, encaminades a la consecució d'objectius.
9. Proposar mesures correctores en cas de produir-se desviacions en els resultats o objectius establerts.
10. Realitzar propostes de millora i inversions.

El **Comitè de Responsabilitat Social (RSC)** té com a objectiu principal impulsar, supervisar i gestionar i aprovar les iniciatives relacionades amb la **Responsabilitat Social i la Sostenibilitat**.

Està integrat per les persones designades, havent de ser representatives de les àrees de gestió i d'atenció de l'organització. Es poden incorporar consultors externs i s'obre a la participació de les persones amb discapacitat o col·laboradores i representants dels grups d'interès de la fundació.

Aquest comitè es va constituir el 4 de juny de 2021

Des de Gener de 2024 vam iniciar una aposta ferma per un model de Governança horitzontal fomentant l'autonomia, la participació i la presa de decisions dels equips, organitzant els serveis en àrees de suport a la persona, essent la persona i la seva família el centre de la nostra organització.



*Organigrama Gener 2024

Les **Comissions tècniques*** s'organitzen com a equips transversals de suport a la intervenció i acompanyament de les persones ateses i les seves famílies, vinculades al departament d'**Innovació Social**, treballen sota el paraigua de les línies estratègiques de l'entitat i els objectius anuals.

*Comissions a Juny 2024: Psicologia, Treball Social, Acció Pedagògica, Accessibilitat Cognitiva, Intimitat i Sexoaffectivitat, Equip TEA, Plans Personals.



- Objectiu: Acompanyar les persones per assolir una bona vida, una vida escollida.
- Objectiu: Exercir un compromís proactiu cap a noves necessitats socials i altres col·lectius vulnerables.
- Objectiu: Augmentar el benestar emocional dels i de les professionals.
- Objectiu: Assegurar la sostenibilitat econòmica de l'entitat.
- Objectiu: Adequar les infraestructures i els recursos materials a les necessitats dels serveis.
- Objectiu: Implementar i desenvolupar polítiques de governança democràtica i de millora
- Contínua.
- Objectiu: Promoure sinèrgies de col·laboració amb altres entitats de l'entorn.

L'entitat compta amb un **Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials_ ERESS**, format per 10 persones formades en l'àmbit de l'ètica té la finalitat de deliberar envers els conflictes ètics que puguin arribar a l'espai, ja siguin casos, bones pràctiques, protocols,...

Els **moviment associatiu** és part de la sostenibilitat de la Fundació Aspros recolzant projectes i programes. El socis poden ser famílies de persones ateses a la Fundació així com qualsevol persona física o jurídica que adquireix un compromís voluntari a mig i llarg termini que en permet planificar accions per aconseguir un impacte en els projectes propis de la Fundació

El nostre model de comunicació

Comunicació interna

Des de la Fundació Aspros vetllem per mantenir informades totes les persones vinculades a la nostra entitat: les persones que acompanyem, les seves famílies, equip de professionals, socis i

sòcies, entre d'altres. Els suports de comunicació habituals són els comunicats interns, el butlletí mensual informatiu, la revista informativa, cartes a famílies i actes institucionals informatius. Recentment, també s'ha implementat una nova APP mòbil per facilitar la comunicació amb els i les familiars de les persones. Gràcies a aquestes accions assurem una comunicació transparent, fluïda i bidireccional a través de la qual el públic intern de l'entitat pot accedir a l'actualitat d'Aspros, així com a informació d'interès i corporativa, novetats i notícies sobre nous projectes.

Comunicació externa

Amb l'objectiu principal d'aconseguir presència, visibilitat, reconeixement i posicionament en el territori, la Fundació Aspros treballa la seva comunicació externa a través de diferents canals: xarxes socials (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn i Youtube) i web corporativa (www.aspros.cat), amb notícies d'actualitat i informació corporativa. A més, s'aposta fermament per la relació amb els mitjans de comunicació (TV, premsa escrita i ràdio principalment) amb l'enviament de notes de premsa periòdiques, organització de rodes de premsa i accions específiques amb periodistes.

2. CARTERA DE SERVEIS DE L'ENTITAT

La carta de serveis s'integra en el compromís de la Generalitat de Catalunya D'acord amb l'article 6.6.a.3) del Decret 69/2020, les entitats han de disposar de la carta de serveis per obtenir l'acreditació corresponent i l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

És amb la finalitat de treballar en la millora dels estàndards de qualitat que s'hi apliquen i els drets i les obligacions que els assisteixen i en l'esforç de complir els objectius i compromisos del govern, que s'elabora aquesta carta de serveis.

La Fundació, alineada a la seva missió ofereix més de 20 serveis en diferents tipologies per cobrir les necessitats de les persones a les que acompanyem; alguns en col·laboració amb l'administració pública i altres agents del territori.

2.1 ELS SERVEIS

- Àrea d'acompanyament a les persones:

- o Servei d'assessorament i acollida
- o Serveis diürns
 - Servei de teràpia ocupacional_STO (4)
 - Servei de teràpia ocupacional amb auxiliar de monitor (4)
 - Servei ocupacional d'inserció_SOI (2)
- o Serveis diürns especialitzats en l'àmbit de la salut mental
 - Servei prelaboral
 - Programa d'orientació, suport i capacitatíó per a la inclusió de persones amb un diagnòstic de salut mental
- o Impulsa't_Servei d'orientació, formació i ocupació
 - Servei Integral d'Orientació, acompanyament i suport a la inserció de les persones amb discapacitat (SIOAS)
 - Programes formatius vinculats a la Fundació Once (2)
 - Programa Incorpora de La Caixa
 - PFI_Programa de Formació i Inserció, en col·laboració amb l'Escola Llar de Sant Josep de la Diputació de Lleida
 - Equip Multidisciplinari de suport (EMS)
- o Serveis d'habitatge
 - Residència especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de la conducta (2)
 - Residència especialitzada necessitats de suport generalitzats
 - Llar-residència (11)
- o Serveis de suport a la vida independent
 - Servei d'autonomia a la pròpia llar (SAVI) per a persones amb discapacitat intel·lectual
 - Servei d'autonomia a la pròpia llar (SAVI) per a persones amb problemàtica derivada de la salut mental
 - Aspros t'acompanya
 - Servei de transport
 - Servei de conciliació familiar
 - Servei d'assistència personal (SAP)
 - Servei d'atenció a domicili i acompanyaments especialitzats (SADAE)
 - Servei de Lleure i voluntariat_Som i Serem

- Àrea Empresarial_ Aspros Empresa:
 - Secció jardineria _ Parcs i Jardins
 - Secció manipulats i suport a l'empresa _ Servilògic
 - Secció digitalització i custòdia documentació _ Tecnològic
 - Secció hoteleria _ Moments By Aspros
 - Secció neteja _ Fem Net
 - Servei d'Accessibilitat Cognitiva i Comunicació alternativa i augmentativa_ Fem'ho Fàcil!

El servei d'Assessorament i Acollida

Enllaç: [Servei d'acollida i assessorament - Fundació Aspros](#)

Basat en l'escolta activa, en un tracte personalitzat i generant un espai de confiança i confidencialitat. És un servei obert a totes les persones que busquen informació, orientació, assessorament i suport personalitzat en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual i/o salut mental. També és un canal dirigit a les famílies, fundacions de suport, professionals i totes aquelles persones que formin part de la comunitat. És la porta d'entrada a tots els serveis que oferim, així com l'acompanyament i l'assessorament en tràmits i l'orientació a serveis externs.

L'equip format per dues treballadores socials, treballen de forma multidisciplinari amb aquells perfils professionals de l'entitat que es requereixin segons la situació i consulta, ja sigui àmbit de la psicologia, de la teràpia ocupacional, fisioteràpia, experta amb TEA, experta amb Accessibilitat cognitiva.

Des d'aquest servei es promou el **Programa d'Atenció a les famílies (PAF)** aquest es concep com l'ideari d'un Pla de Treball que conformen tot un seguit d'accions que es porten o es portaran a terme, per donar suport a les famílies al llarg del seu recorregut vital per l'entitat i ser un manual de bones pràctiques d'atenció envers a aquestes.

El PAF l'estructurarem en diferents àrees funcionals:

- Àrea d'informació i orientació (Servei d'assessorament i acollida)
- Àrea d' espais de participació amb a les famílies a nivell d'entitat (jornades, formació, grups de treball, voluntariat...)
- Àrea d'atenció i seguiment al servei
- Àrea de suport i acció comunitària (Serveis de l'àrea d'Aspros t'acompanya)

Contacte

- Servei d'Assessorament i Acollida
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8 a 16h
Av. Madrid 21 altell 1era
assessorament@aspros.cat

Els serveis de teràpia ocupacional

L'entitat compta actualment amb 4 Serveis de Teràpia Ocupacional (STO) i 4 Serveis de Teràpia Ocupacional amb auxiliar de monitor (STOA).

En ells oferim servei a les persones que tenen una discapacitat intel·lectual del 65% o més i que han complert la majoria d'edat però que no poden incorporar-se al sistema de treball ni ordinari ni protegit.

Enllaç: [Serveis diürns - Fundació Aspros](#)

Contacte

Aquests estan ubicats:

- STO Casa Nostra – N° Registre S01044
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 10 a 18h
Places concertades 81

C/ Afores s/n Carretera Torres de Segre Sudanell 25123
Telèfon 973 258 188
correu electrònic stocn@aspros.cat

- STO Ciutat Campus- N° Registre S06917
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 9 a 17h
Places concertades 50 persones
C/ Passatge Agustí Duran i Santpere 7, Lleida 25001
Telèfon 973 212 339
correu electrònic ciutatcampus@aspros.cat
- STO Entrevies -N° Registre S07094
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8.30 a 16.30h
Places concertades 23
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel.la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
correu electrònic entrevies@aspros.cat
- STO Sorigué- N° Registre S01668
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 9.30 a 17.30h
Places concertades 55 persones
C/ Monestir de Vallbona 46- partida Boixadors Lleida 25199
Telèfon 973 246 281
correu electrònic sorique@aspros.cat

Els serveis Ocupacionals d'Inserció

El **Servei d'Ocupació i Inserció (SOI)** és un servei destinat a facilitar la integració laboral de persones amb discapacitat intel·lectual que tenen aptituds laborals i productives. L'objectiu principal és potenciar i conservar aquestes capacitats per tal que les persones estiguin en condicions d'integrar-se en un activitat laboral.

El servei ofereix espais d'aprenentatges i treball mitjançant mòduls formatius/programes i ocupació terapèutica amb sentit, fomentant la creació i manteniment d'hàbits laborals. En aquests espais les persones poden desenvolupar les seves capacitats i potenciar les seves habilitats gràcies a l'acompanyament i assessorament de diversos professionals.

A més, compta amb un programa d'activitats d'ajust social i personal per acompanyar les persones en el seu traspàs a la vida adulta i preparació per a futurs llocs de treball. L'entitat compta amb dos SOI.

Enllaç: [Serveis diürns - Fundació Aspros](#)

Contacte

- SOI Casa Nostra- N° Registre S03348
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 10 a 18h
Places concertades 24
C/ Afores s/n Carretera Torres de Segre Sudanell 25123,
Telèfon 973 258 188
correu electrònic stocn@aspros.cat
- Centre ocupacional Entrevies- N° Registre S07080
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8.30 a 16.30h
Places concertades: 59

Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travè Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
correu electrònic entrevies@aspros.cat

Serveis diürns especialitzats en l'àmbit de la salut mental

Enllaç: [Serveis diürns - Fundació Aspros](#)

El **Servei Prelaboral**, és un servei especialitzat per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental que coordinat amb els serveis socials, sanitaris, formatius i laborals, té com a finalitat, capacitar a les persones ateses per que adquireixin les competències necessàries, per incrementar el seu nivell d'ocupabilitat i facilitar la seva inserció laboral. Amb una

El **Programa d' orientació, suport i capacitació per a la inclusió de persones amb un diagnòstic de salut mental** Està orientat a acollir i donar resposta a les persones amb problemàtica de salut mental greu que fan un apropament a l'entitat, i que en el moment del contacte no poden accedir a un altre recurs de la cartera de serveis socials.

Contacte

- Servei Prelaboral i programa d'orientació N° Registre S07072
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8 a 16h
Capacitat registral per a 40 persones.
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104 prelaboral@aspros.cat

Servei d'orientació, formació i ocupació _ Impulsa't

Conjunt de programes dirigits a l'orientació, la capacitació i l'ocupació de persones vulnerables, principalment persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament i persones amb problemàtica social derivada d'un trastorn mental. Mitjançant el disseny d'un itinerari personalitzat té per objectiu la capacitació i el desenvolupament de competències que preparin al candidat per a un lloc de treball.

Enllaç: [Formació i inserció - Activa't - Fundació Aspros](#)

Contacte

- Servei Integral d'Orientació, acompanyament i suport a la inserció de les persones amb discapacitat (SIOAS)
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8.00 a 16.30h
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
impulsat@aspros.cat
- Programes formatius vinculats a la Fundación Once (2)
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8.00 a 16h
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
impulsat@aspros.cat
- Programa Incorpora de La Caixa
Horari del servei: de Dilluns a divendres de 8.00 a 16.30h
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
incorpora@aspros.cat

- PFI_ Programa de Formació i Inserció , en col·laboració amb l'Escola Llar de Sant Josep de la Diputació de Lleida
Horari del servei: de dilluns a divendres de 9.30 a 12.30
Polígon industrial El Segre. C/ Josep Baró Travé Parcel·la 109 Lleida 25191,
Telèfon 973 183 104
pfi.entrevies@aspros.cat
- Equip Multidisciplinari de suport (EMS)
Horari del servei: de dilluns a divendres de 8 a 16.30h
Polígon els Frares Carrer B, Nau 13 25190 Lleida
Telèfon 973 599 166
ems@aspros.cat

Serveis d'habitatge

L'àrea d'Habitatge compren les Llars Urbanes, el Centre Casa Nostra, les Residències Empresseguera, Francesc Macià i La Coma. Es tracta d'un conjunt de serveis que tenen com a finalitat esdevenir un entorn substitutori de la llar on les persones ateses hi puguin desenvolupar els seus plans de vida.

Context històric

L'any **1969** l'entitat posa en marxa el seu primer servei d'atenció residencial anomenat Centre Casa Nostra. Es tractava d'una iniciativa pionera a tot l'estat en favor de les persones amb discapacitat.

L'any **1982** la Fundació Aspros obra Santa Marta, la seva primera Llar Urbana a la ciutat de Lleida. Un equipament d'aquestes característiques era la materialització d'un model avançat d'acolliment residencial, dins de la ciutat, que permetia gaudir de l'entorn i els recursos de la comunitat i representava la pedra angular de l'enfocament que poc a poc aniria forjant l'entitat. Actualment l'entitat compta amb 10 Llars a la ciutat.

El **1996** la Fundació crea la Residència La Coma, especialitzada en el tractament psicoterapèutic de persones amb discapacitat intel·lectual que presentaven alteracions en la conducta i que requerien d'un entorn més adequat a les seves característiques. Aquesta va ser la primera residència de l'estat que es crea per aquest tipus d'atenció. Actualment la Fundació Aspros compta amb dos serveis d'aquesta tipologia.

El **2001** Aspros inaugura la Residència Empresseguera, especialitzada en atendre a persones amb discapacitat intel·lectual que requerien suport generalitzat o suport generalitzat amb trastorns de conducta i o problemes de salut associats. Aquesta obertura explicitava la voluntat d'atendre de forma integral totes les necessitats que poguéssim presentar les persones.

Enllaç: [Servei d'habitatge - Fundació Aspros](#)

Residència especialitzada necessitats de suport generalitzats

- Residència Empresseguera N° Registre S04760
Capacitat registral 50
Horari del servei: servei residencial de 24h
Partida Empresseguera n° 5. 25192 Lleida
Telèfon 973 269 366
empresseguera@aspros.cat

Servei residencial especialitzat, en un entorn rural, per a residents amb un alt grau de dependència precisen d'un suport continuat i generalitzat, se'ls hi ofereix una atenció adequada i adaptada a les seves necessitats mitjançant un programa sanitari, psicològic i rehabilitador personalitzat. Centre propi de la Generalitat de Catalunya Gestió delegada.

Residència especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de la conducta (2)

Contacte

- Residència La Coma N° Registre S03542
Capacitat registral 25
Horari del servei: servei residencial de 24h
Carretera Nacional II Km.489,5. 25222 Sidamon
Telèfon 973 717 107
coma@aspros.cat

És un servei residencial especialitzat per a persones amb discapacitat intel·lectual i alteracions de la conducta. Està situat en un entorn rural a les afores del municipi de Sidamon. El servei pretén millorar la qualitat de vida i la integració comunitària de les persones que hi viuen, mitjançant activitats terapèutiques i l'atenció individualitzada.

Contacte

- Residència Francesc Macià N° Registre S07301
Capacitat registral 10
Horari del servei: servei residencial de 24h
C/ Francesc Macià 35. 25222 Sidamon
Telèfon 973 717 107
correu electrònic coma@aspros.cat

És un servei residencial especialitzat per a persones amb discapacitat intel·lectual i alteracions de la conducta. Està situat en un entorn rural al municipi de Sidamon. El servei busca millorar la qualitat de vida i la integració comunitària de les persones que hi viuen, mitjançant activitats terapèutiques i l'atenció individualitzada. Es treballa les habilitats de la vida diària i la vida en la comunitat al ser una casa situada dins el poble.

Llar- residència (11)

La **llar residència Casa Nostra** és un equipament d'acolliment residencial, adreçat a persones amb un grau de discapacitat intel·lectual igual o superior al 33%, ubicada en un entorn rural, al municipi de Sudanel·l. La infraestructura del servei són cases independents com a unitat de convivència, una d'elles especialitzada en l'envelliment de les persones amb discapacitat i compta a més amb un Centre ocupacional integrat en el mateix complex.

Contacte

- Llar-residència Casa Nostra N° Registre S01604
Horari del servei: servei residencial de 24h
Capacitat registral 96
C/ Afores s/n Carretera Torres de Segre Sudanel·l 25123,
Telèfon 973 258 188
correu electrònic casanostra@aspros.cat

Les anomenades **Llars Urbanes** són equipaments d'acolliment residencial en nucli urbà. El servei compta amb 102 places distribuïdes en 10 pisos en comunitats veïnals, essent la més gran de 18 places i la més petita de 4. Ofereix servei a partir de 18 anys, essent el principal objectiu, la promoció de l'autonomia i la inclusió comunitària. Algunes d'elles vinculen amb programes específics.

Contacte

Seu central de les **Llars Urbanes**

Av. Madrid 21 altell 1era 25002 Lleida

Contacte: 973 283 617

Correu electrònic: llars@aspros.cat

Horari de servei: De dilluns a Divendres de 8h a 20h

Es detallen les 10 Llars:

- Llar Candi Villafañe N° Registre S07117
Capacitat 10 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 8h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: 973 244 523
Correu electrònic: llar.pardinyes@aspros.cat

- Llar Josep Eritja N° Registre S04858
Capacitat: 18 places en dues unitats de convivència de 11 i 7 places
Horari de servei: de dl a dv de 16.30h a 8.30h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Vinculada al programa d'envelliment actiu
Contacte: 973 267 332
Correu electrònic: llar.iritja@aspros.cat

- Llar Segrià N° Registre S04859
Capacitat: 14 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 8.30h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: 973 280 366
Correu electrònic: llar.segria@aspros.cat

- Llar Josep Vallverdú N° Registre S02913
Capacitat: 12 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 8h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: **666 59 69 40**
Correu electrònic: llar.vallverdu@aspros.cat

- Llar Roma N° Registre S02914
Capacitat: 12 places
Horari de servei: de dl a dv de 16.30h a 8h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: **666 59 61 79**
Correu electrònic: llar.roma@aspros.cat

- Llar Fundació Cerqueda N° Registre S03449
Capacitat: 4 places
Horari de servei: de dl a dv de 16h a 21h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Vincula al programa de transició a la vida independent
Contacte: **670 60 25 26**
Correu electrònic: llar.cerqueda@aspros.cat

- Llar CapPont N° Registre S07793
Capacitat: 10 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 10h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Vincula al programa persona amb TEA
Contacte: 666 59 79 44
Correu electrònic: llar.capont@aspros.cat
- Llar Gardeny N° Registre S06296
Capacitat: 11 places
Horari de servei: de dl a dv de 16:30h a 20h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: 973 26 31 91
Correu electrònic: llar.gardeny@aspros.cat
- Llar Joan Escolar N° Registre S11240
Capacitat: 6 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 20h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: 610 747 200
Correu electrònic: llar.escolar@aspros.cat
- Llar santa Marta N° Registre S02206
Capacitat: 6 places
Horari de servei: de dl a dv de 17h a 7h, Caps de setmana, festius i períodes vacacionals 24h
Contacte: 607070117
Correu electrònic: llar.santamarta@aspros.cat

Aspros t'acompanya

La seu central dels diferents serveis que es gestionen des del servei Aspros t'Acompanya està ubicada a:

Contacte

Av. Madrid 21 altell 1era 25002 Lleida
Contacte: 973 283 617
Correu electrònic: acompanya@aspros.cat
Horari de servei: de 8 a 20h

Servei de suport a l'habitatge en la vida independent

Enllaç: [Servei d'habitatge - Fundació Aspros](#)

És un servei de caràcter preventiu que ofereix suport en les activitats d'organització de la vida quotidiana a les persones amb discapacitat intel·lectual o derivada de malaltia mental per assolir l'autonomia personal suficient per viure de manera emancipada, un model de vida independent amb la supervisió professional necessària. Garantint uns suports individualitzats, com a mínim, en les àrees de cura personal, de salut, de seguretat i de gestió de recursos personals i comunitaris, en coordinació amb la resta de la xarxa de serveis i amb una adaptació a les característiques i necessitats de cada persona, i al seu entorn sociocomunitari.

- Servei d'autonomia a la pròpia llar (SAVI) per a persones amb discapacitat intel·lectual S05497
Capacitat de servei: 23 places
Telèfon: 973 283 617
savi@aspros.cat

- Servei d'autonomia a la pròpia llar (SAVI) per a persones amb problemàtica derivada de la salut mental N° Registre S11460
Telèfon: 973 283 617
savi@aspros.cat

Serveis de suport a l'entorn

Oferim serveis de suport al llarg de tot el cicle vital per a les persones amb discapacitat i/o problemàtica de salut mental i gent gran. Amb el foment de la participació social i la permanència en el seu entorn natural promovent l'elecció i el desenvolupament d'una vida independent. Els serveis que es troben sota el Servei de Suport a l'Entorn, s'ofereixen a demanda de la persona susceptible de rebre el servei, de la seva família, fundació de suport o el seu referent de la xarxa. Aquests serveis es poden oferir segons les necessitats i criteris del mateix de forma puntual o temporal. Els mateixos poden ser privats, amb finançament públic, via prestació de servei o via subvenció.

- **Servei personal de suport**

Ofereix a les famílies que conviuen amb un familiar amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament la possibilitat de disposar de temps laboral, de descans o d'oci en les diferents situacions familiars. Aquest servei es presta a través de Dincat essent la Fundació Aspros una de les entitats executants des de 2020 de la ciutat de Lleida i la comarca del Segrià.

- **Servei d'assistència personal (SAP) N° Registre**

Suport per fer efectiu un grau satisfactori d'autonomia personal en la comunitat, així com el suport i acompanyament en les activitats laborals, ocupacionals i/o formatives. Des de 2021 oferim la modalitat privada o pública i ens acollim a l'objectiu i a les funcions de l'Assistent personal que recull l'ordre ASC/471/2010 del 28 de setembre que regula l'exercici d'aquesta figura a Catalunya, així com a la Llei 39/2006, de 14 de Desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LEPA) Art. 2 Definicions, Art. 3 Principis de la llei i Art. 19 Prestació econòmica de AP.

- **Servei d'atenció a domicili i acompanyaments especialitzats (SADAE) N° Registre S10611**

Servei d'ajuda al domicili amb caràcter assistencial, preventiu i/o socioeducatiu per a persones dependents des dels 5 anys fins a final de vida. Els acompanyaments ofereixen eines, suport i recolzament en l'accés i gestió a la comunitat. Inclou el servei d'atenció a domicili, el servei d'atenció a domicili de neteja i els serveis d'acompanyaments especialitzats (mèdics, realització gestions, guàrdies hospitalàries).

Oferim el servei des de 2021, en modalitat privada o pública regulada en la Llei 39/2006, de Promoció de l'Autonomia Personal i d'Atenció a les Persones en situació de Dependència (LAPAD).

- **Servei de Lleure i voluntariat_Som i Serem**

Plaça Utxesa nº 5 Altell

Horari: Dilluns a divendres tardes*

*Durant el període dels casals d'estiu l'horari és de 8 a 16h

Telèfon: 973 283 617

somiserem@aspros.cat

Som i Serem compta amb una **Secció de lleure** per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o problemàtica de salut mental. Promovem l'oci inclusiu i la promoció de vincles socio-afectius de les persones amb discapacitat intel·lectual o problemàtica de la salut mental a partir de 16 anys. **Casals d'estiu** per a infants i joves de 7 a 21 anys i un Casal d'estiu per a adults.

Secció voluntariat social, des d'aquest es promouen accions de voluntariat el voluntariat aporta a l'entitat noves idees i un valor solidari, permet que les persones ateses als diferents serveis puguin ampliar el seu cercle de confiança, compartir, relacionar-se i intercanviar experiències amb altres persones.

Règim econòmic

Taxes i preus públics

Copagament: els serveis de suport a les persones que presta la Fundació Aspros i que es troben vinculats a la Cartera de serveis socials es consideren prestacions de servei no gratuïtes. El 21 de gener de 2019 es va publicar l'Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de serveis no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.

Serveis complementaris i privats: estan a disposició als panells informatius dels diferents serveis de l'entitat i també els podeu consultar ficant-vos en contacte amb nosaltres

Serveis complementaris

Cada tarifa depèn de la tipologia de servei i de suport i la podeu consultar ficant-vos en contacte amb nosaltres.

- Àrea Empresarial **_ Aspros Empresa**

Aportem solucions a les necessitats de les empreses ho fem a través de 6 línies de negoci amb un servei holístic i integral. Alhora que promovem la incorporació al món laboral de les persones

Contacte

Aspros Empresa
C/ Joana Raspall 30, Baixos. 25002 Lleida
Contacte: 973 283 617
hola@asprosempresa.cat

LES SECCIONS LABORALS

- Secció jardineria **_ Parcs i Jardins**

Jardineria sostenible i de qualitat. Construcció i manteniment de zones verdes. Un equip entregat i la maquinària i tècniques més capdavanteres per oferir un servei de qualitat a particulars, empreses i institucions públiques.

Comptem amb el **Certificat ROLECE** (Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat) corresponent a les categories d'Obres de Jardineria i Plantacions i a Serveis de Conservació i Manteniment de Monts i Jardins. També disposem de les classificacions d'Obres Hidràuliques, Obres de Vials i Pistes i Obres d'Instal·lacions Mecàniques.

Contacte

Parcs i Jardins
Pol. Mecanova | Ricard Calvet i Serra, 23
25191 Lleida | Tel. 973 210 203
parcsijardins@asprosempresa.cat

- Secció manipulats i suport a l'empresa **_ Servilògic**

Respecte · Participació · Col·laboració · Compromís proactiu

Serveis logístics que fan créixer el teu negoci. Servei integral.

El nostre equip de més de 50 professionals s'encarrega de la gestió, emmagatzematge, manipulats i distribució dels productes dels nostres clients.

Comptem amb les infraestructures i els recursos per oferir el servei més complet i àgil.

Servilògic

Pol. Els Frares | Carrer B. Nau 13

25190 Lleida | Tel. 973 599 166

servilogic@aspros.cat

o Secció digitalització i custòdia documentació _Tecnosolucions

Gestió, custòdia i destrucció documental. Un servei segur i de qualitat

L'acreditació **UNE 15713** Sistema de Gestió de la Destrucció Segura avala els nostres serveis. Complim amb la normativa de seguretat, confidencialitat i qualitat i facilitem als nostres clients certificats que avalen les tasques de custòdia i destrucció certificada.

Contacte

Tecnosolucions

Ctra. Torres de Segre, s/n

25173 Sudanel·l (Lleida) | Tel. 973 258 136

tecnosolucions@asprosempresa.cat

o Secció hoteleria _ Moments By Aspros

Serveis de càtering i restauració. Elaborem càterings per a tot tipus d'esdeveniments i celebracions amb una àmplia varietat d'opcions personalitzables, tant per a empreses, particulars i institucions públiques.

Contacte

Moments By Aspros

Tel. 667 536 490

moments@asprosempresa.cat

o Secció neteja _ Fem Net

Serveis integrals de neteja. Personalització i qualitat.

Mantenim les instal·lacions dels nostres clients impecables. La nostra prioritat és aconseguir espais higièncs i saludables. Ens responsabilitzem amb l'impacte ambiental que generem en el nostre entorn. Per aquest motiu, prioritzem l'ús de productes d'alta qualitat i respectuosos amb el medi ambient, complint amb les normatives vigents.

Oferim serveis de neteja de tot tipus i ens adaptem a les necessitats dels clients.

Comptem del **Certificat ROLECE** (Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat) corresponent a Serveis de Neteja en General.

Contacte

Tecnosolucions

Polígon El Segre | Carrer Josep Baró Travé, 109

25191 Lleida | Tel. 973 183 104

femnet@asprosempresa.cat

o Enclavaments

Serveis a les instal·lacions de la teva empresa

Els enclavaments laborals estableixen una col·laboració entre una empresa i Aspros Empresa per a la realització de tasques que tenen una relació directa amb l'activitat habitual de l'empresa col·laboradora.

Les empreses col·laboradores i Aspros Empresa ofereixen a les persones l'oportunitat de participar al mercat laboral ordinari. A més, les empreses aconseguen diversificar els seus equips i promoure un ambiental laboral més inclusiu.

Un equip de professionals d'Aspros Empresa s'integra temporalment als equips de treball i a les instal·lacions del client. Els i les professionals realitzen la seva jornada laboral aportant el seu expertise.

Contacte

Enclavaments
Pol. Els Frares · Carrer B. Nau 13
25190 Lleida | Tel. 973 599 166
enclavaments@asprosempresa.cat

o Servei d'Accessibilitat Cognitiva i Comunicació alternativa i augmentativa_ Fem'ho Fàcil!

Emparats en l'Article 9 de la Convenció de Drets de la ONU, de l'any 2006 i des de l'1 de març de 2024, amb el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, entenem l'Accessibilitat Cognitiva com un dret clau que obre la porta a la garantia de la resta dels Drets de les persones amb Discapacitat.

L'**accessibilitat cognitiva** no és altra cosa que fer que l'entorn i la vida de les persones sigui més fàcil d'entendre. Parlem dels serveis, bens, instruments, documents i els entorns físics i digitals als que totes les persones hem de poder accedir en igualtat de condicions. L'accessibilitat cognitiva és la eina que tenim per a que tots aquests aspectes de la vida siguin entenedors. La Lectura fàcil als documents, la senyalització dels espais amb pictogrames i l'adequació de suports cognitius, són eines d'accessibilitat cognitiva.

La **Comunicació Augmentativa i Alternativa**, es refereix a tota comunicació que supleixi o augmenti la parla oral. La utilitzem com a promoció i/o suport de la parla, o com a forma alternativa si la persona en concret, no ha pogut o no pot aprendre a parlar oralment.

Algunes persones, pels motius que siguin, tenen dificultats per establir comunicació amb les altres persones, ja sigui verbal o no verbal, amb o sense intencionalitat. Aquests no seran motius que hagin de privar de l'acte comunicatiu, al contrari, s'han de cercar quins són els sistemes de comunicació més adequats a aquestes persones.

En persones amb greus discapacitats, ja siguin psíquiques, físiques o sensorials, pot ser molt difícil establir interacció comunicativa amb els altres, aquí és on rau la gran importància de la Comunicació Augmentativa i alternativa, i els seus sistemes d'expressió. La utilització de Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació (SAAC), ofereix a la persona un medi d'interacció amb el seu entorn, i una via d'accés al desenvolupament cognitiu i lingüístic, promovent, d'aquesta manera una més i millor autonomia.

3. STÀNDARS MÍNIMS DE QUALITAT

A la Fundació Aspros es treballa en l'**Atenció Centrada en la Persona** i la flexibilitat dels serveis envers les persones ateses. Cada persona (100%) tindrà i participarà en la creació del seu programa individual basat en les seves capacitats, preferències, interessos i motivacions. Els aspectes rellevants que garanteixen la implantació del model en l'entitat Són:

- o **ACOMPANYAMENT** Es donen els suports necessaris, dintre de les seves possibilitats, per a que la persona pugui seguir el seu projecte de vida que es concreta en l'entitat en l'elaboració del **Pla Personal**.
- o **PARTICIPACIÓ** Els Serveis realitzen anualment enquestes de satisfacció i opinió entre les persones ateses i les seves famílies amb un formulari Digital. Es disposa de mecanismes per la recollida de consultes, queixes

i suggeriments, com són una bústia física de queixes i suggeriments i un correu electrònic de contacte en cada un dels serveis.

- **ACCESSIBILITAT COGNITIVA** L'Entitat disposa d'un servei d'accessibilitat cognitiva i comunicació alternativa i augmentativa anomenat **Fem-ho Fàcil!** que ajuda a fer que l'entorn de les persones sigui més accessible. Es posa en comú l'elaboració de documents i materials que fan (o faran) que tot sigui més comprensible. Els serveis tenen designada i formada un/a professional que és qui es coordina amb el departament de l'entitat i que vetlla per aquest aspecte en els serveis.

S'aconsegueix a través de:

- **PROFESSIONALITAT** Els Serveis disposen d'una plantilla de professionals especialitzada per dur a terme la seva tasca. L'Entitat disposa d'un **Pla Formatiu Anual** que garanteix la formació continuada del personal.

El Departament de Talent i Desenvolupament de l'Entitat, avalua el clima i l'estabilitat laboral i promou les accions de millora corresponents.

- **COORDINACIÓ** HI ha establert un sistema que facilita la coordinació tant interna (professionals de servei i altres serveis de l'entitat) com externa amb els agents del territori de la Xarxa sanitària, social, laboral i formativa.
- **TRANSPARÈNCIA** L'Entitat facilita tota aquella informació de caràcter públic i bon govern tal i com demana la llei 19/2013 de transparència. Aquesta informació està publicada a la web corporativa. <https://aspros.cat/transparencia/>
- **ÈTICA**. L'Entitat disposa d'un Espai de Reflexió Ètica (ERESS) que facilita l'abordatge de possibles conflictes ètics implicats en els processos d'atenció i suport. Dins del pla formatiu de l'Entitat es contempla realitzar formacions en ètica.
- **QUALITAT**. El Servei disposa d'un sistema de gestió de qualitat que inclou el quadre de comandament que permet conèixer l'efectivitat i l'impacte de les seves intervencions.
- **IGUALTAT**. L'Entitat reconeix la diversitat i la no discriminació per raons de gènere, expressió de gènere, orientació sexual, raça i religió.

4. DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones ateses reconeguts en la legislació i, especialment, els que recull la llei 12/2007. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a. Ser tractada, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b. Ser respectada pel que fa a la seva intimitat.
- c. Ser tractada amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- d. Rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que li concerneixen.
- e. Mantenir privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta de les persones ateses.
- f. Ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- g. Presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i contestades.
- h. Conèixer, ella i la seva família, aquests drets, que siguin àmpliament divulgats entre el personal de l'establiment i la resta de persones ateses, i que siguin respectats.
- i. Rebre voluntàriament el servei social.

j. No ser sotmesa a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona atesa.

L'entitat també garantirà els drets lingüístics de les persones ateses, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable, particularment, el dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició de persones ateses o consumidores de béns, productes i serveis.

La persona atesa i/o, segons correspongui a cada cas, persona que legalment el representi, està obligada a:

- a. Facilitar les dades veraces i imprescindibles per a valorar i atendre la situació.
- b. Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c. Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d. Comparèixer davant l'Administració quan sigui requerida.
- e. Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f. Complir les normes del servei i respectar les instal·lacions.
- g. Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- h. Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

S'ha de donar publicitat al taulell d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones ateses.

5. PRESENTACIÓ QUEIXES I SUGGERIMENTS

La finalitat de la Fundació amb aquest procés és organitzar un sistema de recepció, seguiment i resolució dels suggeriments i de les reclamacions, de tal manera que pugui quedar constància escrita dels seus motius, així com de les actuacions preses per a donar-li curs, tant a nivell d'assumir els suggeriments, en la mesura del possible, com de solucionar els problemes plantejats.

La Fundació posa a disposició de les persones ateses, les famílies i figures de suport jurídic, així com a la resta de col·laboradors de l'entitat, diversos canals de comunicació per fer arribar les queixes i suggeriments que considerin.

Els canals de recepció dels suggeriments i les queixes, tant en relació a familiars com en relació a qualsevol aspecte organitzatiu del centre, son les següents:

- [Telèfon o correu electrònic.](#)

Familiars i assistents poden manifestar qualsevol queixa o suggeriment per aquestes vies.

Qui, com a persona treballadora de la Fundació, rebi la trucada o el correu respondrà en la mesura de les seves possibilitats al voltant de la qüestió que plantegin i en prendrà nota. En cas que el tema no sigui de la seva competència, dirigit a l'altra part cap a l'equip o persona adient.

- [Verbalment.](#)

En el marc de les converses que tenen lloc durant les visites es poden produir queixes o suggeriments. En aquest cas, qui com a persona treballadora del servei rebi la informació en prendrà nota. En cas que el tema no sigui de la seva competència, dirigirà a l'altra part cap a l'equip o persona adient.

- Llibre de reclamacions i suggeriments.

Tal com assenyala la normativa de Departament de Drets Socials, les fulles de reclamacions i suggeriments estaran a l'abast de qui ho desitgi.

Al taulell d'anuncis dels serveis s'especificarà, amb una nota informativa que disposa d'aquestes fulles.

- Bústia de Reclamacions i suggeriments.

Les persones disposaran d'una bústia de reclamacions i suggeriments, que estarà al seu abast per dipositar per escrit les reclamacions i suggeriments.

- A través de la Fundació i del Consell de Participació.

Totes les persones que ho desitgin poden adreçar-se al patronat de la Fundació o al Consell de Participació de Centre i aquest demanarà informació a la persona referent del servei al voltant del tema que se li ha exposat.

Es disposen de fulls de reclamació a disposició de les persones interessades, i es poden presentar de dos formes:

- Canal de denúncies

Donant compliment a la Llei s'ha habilitat a la web de l'entitat un canal de denúncies per a denunciar irregularitats detectades que hagin pogut realitzar qualsevol persona vinculada a la Fundació Aspros. És tracta d'un canal totalment anònim i confidencial.

Amb la posada en marxa d'aquesta iniciativa, l'entitat busca fomentar la transparència i la responsabilitat social, així com oferir a qualsevol persona un mitjà segur per informar sobre conductes inapropiades. A més, es tracta d'una eina que ens permet abordar problemes interns de forma eficient, prevenir situacions perjudicials i reforçar la confiança de totes les persones que formen part d'Aspros.

El canal de denúncies dona resposta a la Llei 2/2023, que regula la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, s'alinea també l'acció amb els ODS de l'Agenda 2030 i amb els Valors i el Codi Ètic de l'entitat.

Així com, amb les polítiques de responsabilitat social i metodologies de la fundació: Atenció centrada en la persona, millora continua i la norma SGE21

Totes les consultes dirigides al servei es podran atendre en el mateix correu electrònic i al número de telèfon que correspon a cada un dels serveis o a la seu de la Fundació Aspros.