

# CARTA DE SERVEIS

## Índex

1 Presentació

2 Missió, visió i valors

3 Serveis prestats

5 Estandars de qualitat i indicadors

6 Accés als nostres serveis

7 Mesures de reparació/ correcció

8 Drets i deures de les persones ateses

9 Legislació aplicable

10 Règim econòmic aplicable

11 Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments

12 Canals de Comunicació

## 1.- PRESENTACIÓ

El Centre Ocupacional El Xop depèn de l'Entitat titular Fundació Privada El Xop des del gener de 2012. La Fundació Privada El Xop es va crear el 2007, però no va ser fins el gener de 2012 que assumí la gestió del CO El Xop que estava fins llavors gestionat per l'entitat Taller el Xop SCCL des del 1977. La Fundació Privada el XOP és una Fundació legalment constituïda i registrada al Registre de Fundacions Privades de la Generalitat de Catalunya, amb núm.2416 i al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el núm. E04821.

El seu domicili social és al C/ Llull, 27-39 2ªpl. de Barcelona. La Fundació gestiona el Centre Ocupacional el XOP.

El 22 de novembre de 2016, en un acte celebrat al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona, la nostra Entitat va rebre la **Medalla d'Honor 2016 de la ciutat de Barcelona**.

Actualment com a persones responsables de l'Entitat, actuen el seu President, el Sr. Antoni Gassol i Enrich i la directora dels Serveis, la Sra. Marta Pallarés Tuset, es pot contactar amb ells al telèfon de l'entitat 93 300 66 12 o per email [centreocupacional@elxop.com](mailto:centreocupacional@elxop.com).

## 2.- MISSIÓ – VISIÓ – VALORS

Missió :

- La defensa dels drets i la dignitat de les persones discapacitades intel·lectuals.
- Promoure la autonomia individual i la integració social de les persones discapacitades.

Visió:

- Serem una organització que **treballarà pel benestar** de les persones, les seves famílies, els professionals, fomentant l'autogestió i la defensa dels drets i participació.
- Volem ser una entitat que generi confiança i que promogui una ciutadania i un territori compromès, treballant amb xarxa amb entitats, i ens locals.
- Treballarem per la **millora continua i ser referents em l'atenció a la persona**
- Potenciar estils de vida cada vegada més integradors i normalitzats, que s'adeqüin a les demandes personals de cada individu.
- Per a complir aquest compromís, es promouran accions dirigides a la consecució d'una visió de futur compartida amb totes les àrees que componen l'estructura funcional del centre.

Valors:

- **BENESTAR:** Fomentant actituds i aptituds que permetin mantenir un nivell òptim de qualitat de vida.
- **DEFENSA DELS DRETS FONAMENTALS DE LES PERSONES:** Respectant les diferències individuals i promovent la no discriminació per raons de sexe, edat, credo, raça o qualsevol altra característica diferencial a nivell físic o ètic.

Permetent el creixement personal sense més límits que els intrínsecs de cada individu.

- ÈTICA: Els professionals respectaran en tot moment els criteris d'honestedat, solidaritat, el compromís social, la transparència, el respecte a la institució, al personal i als usuaris, així com treballaran per transmetre aquests valors als usuaris
- MILLORA DEL SERVEI: Treballar per la millora contínua del servei sempre dirigida al benestar i satisfacció de les persones usuàries.
- LEGALITAT: Respectar i fer valdre el marc legal que marca la normativa de centres.
- TRANSPARÈNCIA: Tenir a l'abast de tothom la informació que permeti avaluar la gestió que es fa al centre
- LLIBERTAT: Potenciar la capacitat de decidir dels nostres usuaris sobre els assumptes referents a la pròpia persona, acompanyant a la presa de decisions quan les circumstàncies ho requereixin
- CONFIDENCIALITAT: Respectar al màxim la informació rebuda per part dels usuaris i familiars i assegurar la no difusió per cap mitjà de les dades de que en som dipositaris. que són: el Servei de Teràpia Ocupacional i el Servei Ocupacional d'Inserció.
- RESPECTE als Drets Humans i de les persones amb Discapacitat en particular, tenint en compte la personalitat de cada individu i la seva intimitat, potenciant la seva participació comunitària i, a través del seu desenvolupament personal i social, assolir la màxima integració possible.
- L'acció de la Fundació estarà sustentada per valors com l'esperit cívic, la cooperació, la honestedat i integritat, la transparència i la solidaritat.
- La gestió de qualitat per tal de treballar en la millora permanent dels serveis, cercant la satisfacció dels usuaris i les usuàries.

### 3.- SERVEIS PRESTATS

La Fundació gestiona el Centre Ocupacional el XOP

L'Objectiu principal del Centre és la integració social dels usuaris mitjançant la teràpia ocupacional (ajust personal i ocupació terapèutica), fomentant la independència i autonomia personal.

Per a aconseguir aquests objectius s'elabora i aplica un PIR (Programa Individual de Rehabilitació), per a cadascun dels usuaris, en referència a una guia de continguts, tenint en compte les mancances i necessitats de la persona, amb l'objectiu final de mantenir i potenciar les seves capacitats personals.

L'aplicació d'aquests programes, elaborats per l'equip tècnic del Centre i ratificats per l'E.V.O. de la Generalitat de Catalunya, sempre es fan prioritzant un aspecte que pensem és bàsic: que la qualitat de la relació entre les persones ateses en el Centre, sigui el més òptima possible, tant en el desenvolupament de les activitats d'ocupació terapèutica com en les d'ajust personal.

***La Fundació gestiona dos serveis diferenciats en l'àmbit assistencial i ocupacional, que són:***

- **SERVEI TERÀPIA OCUPACIONAL (STO i STO Aux):**  
Servei de Teràpia Ocupacional El Xop (en endavant STO El Xop),  
El Servei de Teràpia Ocupacional (STO) és un servei d'atenció diürna adreçat a les persones adultes amb discapacitat intel·lectual que, de forma temporal o permanent, no poden accedir a la vida laboral activa. Aquest servei doncs va dirigit a facilitar a les persones destinatàries una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin

assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, la seva màxima integració social i laboral.

### **Objectius General STO El Xop**

- Facilitar als usuaris i usuàries, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral, els serveis de Teràpia Ocupacional, a fi de que puguin assolir, dins les possibilitats de cada una i a través d'un programa individual de rehabilitació, la seva màxima integració social i laboral, millorant així, la seva qualitat de vida.

La metodologia per tal d'assolir aquest objectiu general, es basa en el treball en dues àrees diferenciades:

- Ajustament Personal i Social: Àrea que potencia actituds i aptituds que permetin assolir un nivell d'autonomia i benestar general òptim a nivell personal i social dels usuaris i usuàries.
- Ocupació Terapèutica: Àrea adreçada a adquirir hàbits de treball, actituds positives enfront del mateix, adquisició de destreses i habilitats, fomentar el treball en equip tot afavorint la màxima inclusió social a través de la ocupació.

D'aquestes dues àrees de treball se'n deriven els objectius específics del servei.

### **Objectius específics:**

- Facilitar l'adquisició i manteniment de les habilitats i capacitats dels usuaris i usuàries a través de l'el·laboració del Programa Individual de Rehabilitació i, a través del seguiment i avaluacions periòdiques, proposar les modificacions necessàries per tal d'ajustar-lo a la realitat de cada moment.
- Facilitar la relació dels usuaris i usuàries amb el seu entorn de barri per tal de potenciar-ne la inclusió social.
- Treballar en xarxa amb els diferents serveis de la comunitat (socials i sanitaris), formals i informals, per tal de garantir una atenció integral i de qualitat als usuaris i usuàries.
- Potenciar, a través d'activitats de lleure i culturals, l'accés a la informació, la cultura, el coneixement afavorint el benestar general i la inclusió social.
- Confeccionar una programació d'activitats adient a les capacitats i habilitats dels usuaris i usuàries del servei, partint de les seves demandes i de les necessitats que apareguin.
- Potenciar les actituds i les aptituds ocupacionals dels usuaris de caràcter organitzatiu, tals com la puntualitat, l'ordre, l'autonomia i iniciativa en les tasques, la retenció de consignes, motivació, concentració, rendiment, ritme, assistència.

- Facilitar informació sobre salut i hàbits saludables per tal millorar la prevenció, detecció i atenció derivada de problemes de salut i adquisició d'ètils de vida saludables.
- Desenvolupar, dins el programa d'activitats, accions dirigides a fomentar l'envelliment saludable i la prevenció de problemes de salut derivats del pas del temps.
- Facilitar a l'usuari/a i/o al seu representant legal tota la informació del centre.
- Oferir suport i atenció a les famílies i/o representants legals tot orientant-los i informant-los dels recursos propis o externs per tal garantir una acció coordinada i una atenció integral.
- Gestionar correctament els sistemes de suggeriments i reclamacions del servei.
- Informar a tot professional del servei de tots els protocols existents per a garantir un acció coordinada i de qualitat.
- Garantir el compliment de la Llei de Protecció de dades.
- Facilitar eines de mesura de la satisfacció dels usuaris/es, famílies, representants legals dirigdes a la millora de la qualitat del servei.

## SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ: SOI EL XOP

### Objectiu general del SOI :

El servei ocupacional d'inserció és una alternativa a la integració laboral d'aquelles persones amb discapacitat intel·lectual que, tot i que tenen aptituds laborals i productives, encara no es poden incorporar als centres especials de treball per manca de formació laboral o d'oferta de treball. Per tant, aquest servei esdevé un pas intermedi entre els centres ocupacionals i els centres especials de treball.

Potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari/a estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral quan les circumstàncies ho permetin, preveient també, quan les necessitats de l'usuari ho requereixin, l'orientació envers el Servei de Teràpia Ocupacional, treballant a través d'un Programa Individual de Rehabilitació per assolir la màxima integració sociolaboral possible millorant, així, la qualitat de vida.

La metodologia per tal d'assolir aquest objectiu general, es basa en el treball en dues àrees diferenciades:

- Ajustament Personal: Àrea de treball dels aspectes relacionats amb l'adquisició i manteniment d'hàbits i habilitats que potenciïn el desenvolupament de les capacitats per tal de mantenir un bon nivell d'autonomia personal i social.
- Àrea Prelaboral: Àrea que treballa la millora de les actituds i aptituds ocupacionals de l'usuari tals com la puntualitat, ordre, autonomia i iniciativa en les tasques, concentració, motivació, retenció de les consignes, rendiment, ritme... Habilitats cognitives com poden ser ordenar, discriminar, verificar... I les habilitats motores com poden ser ús d'eines i instruments, seriació de tasques, realització de tasques progressivament més complexes... Buscant la màxima inclusió social a través de potenciar la capacitat laboral.

### **Objectius específics:**

- Facilitar l'adquisició i manteniment de les habilitats i capacitats dels usuaris i usuàries, a través de l'el·laboració del Programa Individual de Rehabilitació i, realitzant seguiment i avaluacions periòdiques, proposar les modificacions necessàries per tal d'ajustar-lo a la realitat de cada moment.
- Facilitar la relació dels usuaris i usuàries amb el seu entorn de barri per tal de potenciar-ne la inclusió social.
- Treballar en xarxa amb els diferents serveis de la comunitat (socials i sanitaris), formals i informals, per tal de garantir una atenció integral i de qualitat als usuaris i usuàries.
- Potenciar, a través d'activitats de lleure i culturals, l'accés a la informació, la cultura, el coneixement afavorint el benestar general i la inclusió social.
- Confeccionar una programació d'activitats adient a les capacitats i habilitats dels usuaris i usuàries del servei, partint de les seves demandes i de les necessitats que apareguin.
- Potenciar les actituds i les aptituds pre-laborals dels usuaris de caràcter organitzatiu, tals com la puntualitat, l'ordre, l'autonomia i iniciativa en les tasques, la retenció de consignes, motivació, concentració, rendiment, ritme, assistència per, en la mesura del possible, preparar-los per la seva inserció en un CET.
- Facilitar informació sobre salut i hàbits saludables per tal millorar la prevenció, detecció i atenció derivada de problemes de salut i adquisició d'etils de vida saludables.
- Desenvolupar, dins el programa d'activitats, accions dirigides a fomentar l'envelliment saludable i la prevenció de problemes de salut derivats del pas del temps.
- Facilitar a l'usuari/a i/o al seu representant legal tota la informació del centre.
- Oferir suport i atenció a les famílies i/o representants legals tot orientant-los i informant-los dels recursos propis o externs per tal garantir una acció coordinada i una atenció integral.
- Gestionar correctament els sistemes de suggeriments i reclamacions del servei.
- Informar a tot professional del servei de tots els protocols existents per a garantir un acció coordinada i de qualitat.
- Garantir el compliment de la Llei de Protecció de dades.
- Facilitar eines de mesura de la satisfacció dels usuaris/es, famílies, representants legals dirigides a la millora de la qualitat del servei

### **SERVEIS COMPLEMENTARIS:**

La Fundació Privada el Xop presta una sèrie de Serveis Complementaris. Aquests serveis:

- No tenen caràcter obligatori
- Tenen un preu fixat amb revisió anual aprovats pel Consell de Participació

Aquests serveis són:

1. Servei de Cuina i Menjador: Aquest servei ofereix una alimentació sana i equilibrada (controlada per una dietista), elaborada a les instal·lacions del Centre, que atén les necessitats específiques d'alimentació que puguin sorgir per part de qualsevol dels usuaris i usuàries del servei. Les famílies i representants legals poden trobar els menús mensuals penjats a la pàgina web de la Fundació; si no hi tinguessin accés se'ls hi envia una còpia per la via que els sigui més còmoda.
2. Piscina: Activitat que es realitza al Centre Esportiu Municipal Nova Icària amb monitors professionals del Centre Esportiu Municipal on realitzen Classes de natació i aquagym. Aquesta activitat és voluntària i té un cost afegit que es paga mensualment. Per a realitzar aquesta activitat cal entregar informe mèdic actualitzat
3. Gimnàstica: Activitat que es realitza al Centre Esportiu Municipal Nova Icària per a potenciar l'esport com a estil de vida saludable dirigit a millorar el benestar general dels usuaris i les usuàries. Aquesta activitat és voluntària i té un cost afegit que es paga mensualment. Per a realitzar aquesta activitat cal entregar informe mèdic actualitzat.

## 5.- ESTANDARS DE QUALITAT I INDICADORS

El programa d'intervenció del centre es fonamenta en el treball interdisciplinari imprescindible i bàsic per a desenvolupar l'atenció centrada en la persona. Els objectius, activitats, el seu seguiment i avaluació, es fa de manera conjunta amb la participació de l'equip integrat per tots els perfils professionals del centre, la persona usuària, la seva família i els seus representats legals.

El PIR (Programa individual de rehabilitació)

L'equip psicosocial, amb la col·laboració dels educadors i amb la informació que ha donat la família confecciona i aplica un PIR, per a cadascun dels usuaris tenint en compte les mancances i necessitats de l'individu, amb l'objectiu final de mantenir i potenciar les seves capacitats personals.

L'aplicació d'aquests programes, elaborats per l'equip tècnic del Centre i ratificats pel l'E.V.O. de la Generalitat. de Catalunya, es fa sempre prioritant un aspecte que pensem que és bàsic: la qualitat de la relació entre les persones ateses al Centre, sigui el més òptima possible, tant en el desenvolupament de les activitats d'ocupació terapèutica com en les d'ajust personal.

Aquests programes són revisables i ampliables i s'organitza de forma globalitzada, és a dir s'actua sobre un comportament determinat en tots els àmbits i moments per on es mou l'usuari.

Pretenem que els usuaris del STO s'acostumin a desenvolupar i a utilitzar les seves habilitats, millorin la seva capacitat funcional, augmentin el contacte amb la realitat que els envolta, desenvolupin i millorin destreses socials.

En definitiva es tracta de millorar l'autonomia de la persona amb disminució i facilitar la convivència d'aquesta amb el seu entorn.

Aquest PIR s'aplica des del moment en el qual l'usuari/a arriba al centre i li és adjudicada una plaça, no obstant, el primer PIR s'el·labora a través de les informacions recollides a través de les

entrevistes amb la família i el nou usuari/a, la informació obtinguda d' antics serveis dels quals en fos usuari/a, informes mèdics, escolars...

Aquest PIR té una validesa anual. A final de curs ,el mes de juliol, es fa una avaluació d'aquest PIR i es reprograma en funció dels resultats obtinguts plasmat en l'avaluació anual.

### **Indicadors de Qualitat:**

Tot seguit passem a exposar una sèrie d'indicadors relacionats amb els processos de demanda, acollida, intervenció i comiat amb els quals valorarem l'acció de l'Entitat:

### **Indicadors de demanda:**

1. Cartera de Serveis de l'Entitat: Les persones demandants, pares i/o tutors han de disposar, per escrit, d'informació general i serveis de l'entitat que estigui actualitzada i sigui de fàcil comprensió. Es calcularà el compliment d'aquest indicador en base als documents entregats respecte les sol·licituds formalitzades.

Vegeu el quadre:

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Cartera de serveis de l'entitat	Bàsic	80%	Les persones demandants, pares i/o tutors han de disposar, per escrit, d'informació general i serveis de l'entitat que estigui actualitzada i sigui de fàcil comprensió	Número d'incidències detectades en l'Auditoria realitzada	

2. Documentació de la demanda: Garantir la correcta gestió documental que garanteixi la protecció de dades i un correcte arxivament. Es calcularà el compliment mitjançant un check-list de la documentació necessària dins de cada expedient documental de cada usuari/a.



INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Documentació de la demanda	Bàsic	80%	Des de el moment que l'usuari cedeix les seves dades a l'entitat, el tractament de les dades es fa complint la llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.	Número d'incidències detectades en l'Auditoria realitzada	

#### Indicadors d'Acollida:

1. Dossier d'acollida: Entrega a l'usuari/a o al seu representant legal d'un document amb informació del centre. Es calcularà el compliment amb el nombre de persones que s'han incorporat al servei i el número de documents entregats.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Dossier d'acollida	Bàsic	100%	En el moment de l'acollida s'entrega al usuari o al seu representant legal un dossier amb la informació del centre	Núm. de persones que reben el dossier d'acollida	.

2. Valoració inicial: Les persones, durant el procés de demanda i d'acollida, són valorades per tal de poder elaborar el Primer Programa Individual de Rehabilitació. Aquesta valoració inicial pot dependre de l'adaptació del usuari/a amb un període màxim de 1 any.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Valoració inicial	Bàsic	100%	Els usuaris són valorats a l'inici de l'atenció per tal de poder el.laborar la proposta d'intervenció inicial. Als tres mesos d'estada al servei es fa una valoració més exhaustiva per tal d'ajustar la intervenció a les necessitats específiques de l'usuari.	Núm. de usuaris amb la valoració inicial realitzada	

#### Indicadors d'intervenció:

1. Programa Individual de Rehabilitació (PIR): Totes les perefones ateses als serveis de l'entitat disposen d'un PIR que atengui les seves necessitats i tingui en compte les seves capacitats per a garantir-li el màxim benestar general possible. Es calcularà en base al número de persones amb un PIR respecte el número de persones que porten un mes o més com usuaris del servei.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Programa Individual de Rehabilitació	Bàsic	100%	Núm. de usuaris amb la valoració inicial realitzada	Núm. d'usuaris amb el PIR el.laborat	

2. Seguiment del PIR i avaluació: Les persones ateses són valorades periòdicament per tal d'identificar noves necessitats i suports que requereixin. Es calcularà el compliment en base al número de persones valorades respecte al número de persones amb un estada superior a 1 any.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Seguiment del PIR i avaluació	Bàsic	100%	Els usuaris son valorats periodicament i participen en la valoració per identificar noves necessitats i revisar els suports que requereixen.	Núm. d'usuaris valorats periòdicament	Registra-ho de manera informatitzada perque es pugui compartir la informació de manera segura.

3. Programa d'activitats: Es valora si el centre té un programa d'activitats. El resultat serà satisfactori si en té i no ho serà si no en té.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Programa d'activitats	Bàsic	Sí/No	El centre disposa d'un programa d'activitats el.laborat anualment i que es revisa periòdicament per la millor idoneitat de les activitats.	Programa d'activitats realitzat	

4. Protocol d'assistència al servei: El servei disposa d'un registre diari de l'assistència dels usuaris del servei. El control de l'assistència la duen a terme els educadors referents dels usuaris i desde l'equip tècnic es genera una llista per tal de justificar les faltes d'assistència contactant amb famílies i representants legals. El resultat serà òptim si es disposa d'un registre d'assistència.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Protocol d'assistència als serveis	Bàsic	Sí/No	Protocol d'assistència al servei dels usuaris i usuàries	Registre diari d'assistència	

5. Protocol de seguretat en l'ús de medicació: El servei disposa d'un procediment de gestió i administració de medicació i un espai segur on guardar-la. Valorarem l'assoliment d'aquest indicador en base a complir el procediment i de tenir l'espai segur (Vegeu annex 4).

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Protocol de seguretat en l'ús de la medicació	Bàsic	Sí/No	El Centre disposa d'un procediment de gestió i d'administració de la medicació així com d'un espai específic i segur per guardar-la	Registre d'ús i administració de la medicació i espai segur per guardar-la	

6. Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions: L'entitat facilitarà, quan sigui necessari, els suggeriments, queixes i reclamacions; al taulell de l'entitat s'explicita que hi ha un full de reclamació/suggeriment/agraïment oficial per tal d'informar del que sigui necessari. Serà Gerència de l'entitat qui gestionarà la recepció i tramitació de tals situacions. Valorarem el compliment d'aquest indicador si es disposa d'una actuació protocolitzada davant aquestes eventualitats.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Sistema de gestió dels suggeriments i reclamacions	Bàsic	Sí/No	El centre te definit el sistema de gestió dels suggeriments i les reclamacions.	Existència d'actuació protocolitzada respecte aquestes situacions.	

7. Protocol de resposta a situacions d'urgència: L'Entitat ha d'oferir atenció i donar resposta a les situacions d'urgència (Fugida, agressió física, accident, malaltia, atac epilèptic i defunció) que es presentin. Es valorarà el número de registres d'incidència urgent respecte el nombre de notificacions de situació d'urgència.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Protocol de resposta davant d'una urgència	Recomenable	80%	El servei ha de donar resposta davant d'una situació d'urgència que presentin els usuaris	Núm. Registre d'urgències respecte núm. Urgències totals.	

### Indicadors de Comiat:

1. Projecte de continuïtat: El centre genera un PIR final i un informe d'estat de la persona usuària que s'entrega a la família o representants legals de la persona usuària i, amb el seu permís, al nou recurs on vagi la persona usuària, si s'escau. Amb això volem garantir que la persona usuària rebrà una atenció integral de millor qualitat quan ja no assisteixi al centre. Valorarem aquest indicador en base al número de PIR's final i informes finals d'estat generats respecte les baixes d'ambdós serveis.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Protocol de sortida	Bàsic	80%	El Centre disposa, d'un protocol de continuïtat a la sortida del Centre	Número d'usuaris amb projecte de continuïtat a la sortida del Centre	

### Indicadors de Gestió General del Servei:

Aquests indicadors de gestió ens serviràn per, com a entitat, senyalar quines són les àrees on hem de garantir una alta qualitat, ja que aquestes àrees repercutiran en la qualitat de l'atenció que oferim al usuaris i usuàries dels serveis que prestem.

1. Compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD): En tots els processos bàsics d'atenció (demanda, acollida, intervenció i comiat) dels dos serveis que gestiona l'entitat, les persones ateses cedeixen dades de caràcter personal que mereixen la protecció que l'actual marc jurídic les hi atorga. Valorarem el compliment d'aquest indicador tenint en compte el nombre de resolució d'incidències detectades en la auditoria respecte el nombre total d'incidències.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Compliment de la llei de protecció de dades (LOPD)	Bàsic	100%	Des del moment que l'usuari cedeix les seves dades a l'entitat, el tractament de les dades es fa complint la llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.	Número d'incidències detectades en l'Auditoria realitzada	

2. Sistema de coordinació de l'equip de professionals dels serveis: Aquí valorarem la coordinació interprofessional, les reunions que es celebren, la coordinació externa i el programa d'intervenció. El compliment es calcularà a partir de el número de reunions interdisciplinàries realitzades respecte les que estaven previstes.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Sistema de coordinació de l'equip de professionals	Bàsic	80%	L'equip de professionals del Centre es reuneix periòdicament per tal de treballar d'una manera coordinada establint acords de funcionament.	Número de reunions realitzades per a la coordinació dels professionals	

3. Satisfacció de les persones ateses i dels seus familiars i/o representants legals: De forma periòdica (anualment), l'entitat mesurarà el grau de satisfacció de totes les persones a les que se'ls ofereixen els serveis per tal d'analitzar els resultats i fer les propostes de millora que siguin necessàries. Valorarem el compliment d'aquest indicador tenint en compte el nombre de persones amb enquesta de satisfacció passada i els nombre total de persones segregant aquest càlcul en persones usuàries del servei i famílies i/o representants legals.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Satisfacció de les persones ateses	Bàsic	80%	El Centre passa, periòdicament, una enquesta de satisfacció a les persones ateses per tal de percebre el seu grau de satisfacció.	Número d'usuaris que se'ls hi ha passat l'enquesta de satisfacció	

4. Formació: A través del Pla de Formació, organitzem tota formació dirigida a l'equip interdisciplinari de l'entitat garantint la seva formació contínua per tal d'assegurar una atenció integral de més qualitat. Valorarem aquest indicador tenint en compte si disposem, o no, d'un Pla de Formació i el grau de compliment d'aquest.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Formació	Bàsic	100%	El Centre disposa d'un pla de formació anual	Formació portada a terme dins del pla de formació	

5. Llei de transparència: La transparència com a valor a la nostra societat està prenent una importància cabdal pel context de crisi social i econòmica i els problemes que això ha causat a totes les administracions com a gestores dels recursos públics. Com Entitat receptora d'aquests recursos econòmics públics, hem d'adequar-nos a la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Valorarem aquest indicador per si tota aquella informació que, com a mínim, una fundació ha de fer pública, ho és o no en els terminis legals establerts.

INDICADOR	TIPUS	PUNTUACIÓ	DEFINICIÓ	SISTEMA DE MESURA	PROPOSTA DE MILLORA
Compliment de la llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern.	Reocmanable	Sí/No	Adaptació de l'entitat a la nova legislació sobre transparència.	Publicació d'informació obligatòria en compliment d'aquesta llei en els terminis legals establerts	

## 7.- ACCÉS ALS SERVEIS:

- Els Serveis d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials gestionaran l'accés a les places.
- Aquest òrgan valorarà els serveis i les persones candidates, derivant-los a la plaça que jutgin més adient a cada cas.
- Un cop rebudes les dades d'un candidat, passarem a contactar-lo i a començar el procés de demanda a través de la "fitxa de Sol·licitud" omplerta durant la primera entrevista que faran Treballador Social, Psicòloga o ambdós. En aquest punt, s'informa al candidat/a i la seva família o representants legals de les condicions generals del Servei, el seu funcionament, instal·lacions, objectius de treball, metodologia emprada... Es recollirà tota la documentació necessària.
- La Direcció Tècnica així com Treball Social recullen també demandes específiques de famílies de la Fundació o externes que contacten amb nosaltres i les orienten als organismes corresponents per a formalitzar la demanda si s'escau.
- La persona candidata tindrà llibertat per decidir si vol la plaça o renuncia a ella.
- En el supòsit que el Centre cregui que la persona candidata no és idònia, tot i que aquesta vulgui la plaça, haurà de presentar al·legacions a la Secretaria de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat

- Si la persona, família i representants legals accepten la plaça i el Centre creu que es un candidat òptim, formalitzem la Sol·licitud d'Ingrés a Serveis tot esperant el Vistiplau pertinent. En rebre'l, fem el procés d'acollida on es recull i es dona tota una sèrie d'informació i documentació (història Psicosocial, contracte, Reglament de Règim Intern, LOPD, Drets d'Imatge, Autoritzacions per medicació, sortides fora del centre i decisions mèdiques d'urgència, ús del mòbil)

## 7.- MESURES DE REPARACIÓ/CORRECCIÓ

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis poden adreçar-se a la Direcció del Servei. Des de la Direcció es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible valorant la situació i donant resposta al reclamant, informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades, en els terminis de resposta establerts per queixes i reclamacions.

## 8.- DRETS I DEURES DELS USUARIS

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests **DRETS**, entre d'altres, són els següents:

- 1) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- 2) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- 3) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- 4) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- 5) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- 6) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- 7) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- 8) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- 9) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- 10) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones.

En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.



- 11) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- 12) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

**DEURES** de les persones usuàries que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- 4) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- 5) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- 6) 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.
- 7) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a persones treballadores.
- 8) 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.
- 9) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- 10) Complir el reglament de règim interior.
- 11) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

## **9.- LEGISLACIÓ APLICABLE**

Decret 279/1987(DOGC) pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a Disminuïts

Ordre 28 de juliol de 1992(DOGC) de desplegament del Decret 279/1987

Ordre 25 d'octubre de 1995(DOGC) de modificació de l'ordre de 28 de juliol de 1992

DECRET 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el Servei Ocupacional d'Inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució.

LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials

Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

A cadascun dels serveis cal complir la legislació específica (STO, STO Aux , SOI). Per tal de saber quina legislació cal complir, ens basem en allò que ens indica l'Administració Pública en els concerts, convenis i subvencions. Tant en el moment de l'inici del servei com en posteriors modificacions i prorrogues .

## 10.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Tant El Servei de Teràpia Ocupacional (STO i STO Aux) com el Servei Ocupacional d'Inserció (SOI), son gratuïts.

El cost del Servei Complementari de menjador ,és actualment de 6,10€ per dia.

## 11.- ATENCIÓ A LES QUEIXES ,RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

La participació de les persones usuàries és un element clau en el funcionament del centre i que considerem és essencial pel desenvolupament social de l'individu.

Dintre del Centre, disposem de diferents eines i mecanismes de participació:

- Interaccions individuals de la persona amb les persones de l'equip amb les que conviu.
- Assemblees del centre.
- Reunions per grup amb la psicòleg per expressar, exposar, preguntar,...tot el que vulguin.
- Enquestes de satisfacció
- Consell de participació.

Al centre tenim a disposició de la persona usuària, la família, representant legal familiar o persona física o jurídica amb vincle amb el centre els fulls de reclamació oficial que es poden fer dirigits al Departament competent. Disposem d'un Protocol intern de queixes i suggeriments amb la finalitat de rebre, canalitzar i respondre les queixes, les reclamacions i els suggeriments que pugem rebre.

## 12.- CANALS DE COMUNICACIÓ

Els canals de comunicació i informació que ofereix el centre són els següents

- Mitjançant la pagina web [www.elxop.com](http://www.elxop.com)
- Per telèfon : 93 300 66 12 ( en horari de 9 a 17h de dilluns a divendres)
- Per correu electrònic : [info@elxop.com](mailto:info@elxop.com)
- Per xarxes socials:
  - Instagram:  
<https://www.instagram.com/fundacioprivada?igsh=MTQ1aXUzcWcwaTE2cw==>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/coelxop>
  - X (antic twitter): @coelxop