

ÍNDEX CARTA DE SERVEIS

1. Organització del Servei

- 1.1. Descripció
- 1.2. Horari
- 1.3. Missió
- 1.4. Visió
- 1.5. Valors

2. Gestió

3. Serveis

4. Qualitat

- 4.1. Compromisos
- 4.2. Accions
- 4.3. Avaluació
- 4.4. Mesures de reparació i correcció

5. Accés als Serveis

6. Drets i deures dels usuaris

- 6.1. Drets
- 6.2. Deures

7. Normativa i règim econòmic aplicable

- 7.1. Específica
- 7.2. Protecció de dades
- 7.3. Transparència
- 7.4. Règim econòmic
- 7.5. Servei de menjador

8. Queixes i suggeriments

9. Informació i orientació

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1. Descripció

El Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) del Centre Ocupacional de la Fundació Rubricatus és un servei i establiment d'atenció diürna on s'atenen persones amb discapacitat intel·lectual, majors de 18 anys, en edat laboral i que la seva discapacitat no els hi permet, de forma temporal o definitiva, la seva integració en una empresa ordinària o en un Centre Especial de Treball.

El SOI està ubicat a la localitat del Prat de Llobregat, C/Girona 10-12, 08820. Ofereix atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual del municipi del Prat i rodalies.

Disposa d'una capacitat assistencial registral de 14 places d'atenció a persones amb valoració de;

- Servei Ocupacional d'Inserció: és una alternativa a la integració laboral d'aquelles persones amb trastorn del desenvolupament 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. Les persones usuàries del SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari, sinó que l'activitat pretén mantenir i estimular les capacitats laborals mentre esperen l'oportunitat d'incorporar-se a una activitat remunerada preveient també, quan les necessitats d'atenció individual de l'usuari ho requereixin, l'orientació cap al Servei de Teràpia Ocupacional.

Les persones ateses al SOI formen part d'un únic grup que encara que funciona de forma autònoma, segons les necessitats de les persones usuàries interactua constantment amb el Servei de Teràpia Ocupacional (STO) de l'entitat, tot respectant la normativa vigent en relació a les ràtios de personal.

Aquest servei té dues funcions principals:

- Tasques Prelaborals: tasques destinades a l'adquisició d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la futura integració de la persona dins un entorn laboral.
- Ajustament personal i social: conjunt d'activitats dirigides a l'usuari que, amb la participació directa d'aquest, tenen per objecte una rehabilitació estructural de la persona i una millora de la seva relació amb l'entorn comunitari.

1.2. Horari

L'horari d'atenció a les persones usuàries del servei és de quaranta hores setmanals, vint d'aquestes són destinades a tasques prelaborals i les altres vint, es destinen a activitats d'ajust personal i social (Decret 279/1987, de 27 d'agost). Les quaranta hores d'atenció setmanal es distribueixen de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00 hores. Dins d'aquest horari, els usuaris/es tenen una hora i mitja per dinar i realitzar activitats de lleure dirigides en el propi centre. L'horari d'atenció pot ser modificat excepcionalment quan les activitats ho requereixen (festes, sortides, viatges...) i/o durant la jornada intensiva.

1.3. Missió

El SOI del Centre Ocupacional forma part de la Fundació Rubricatus, entitat que integra altres serveis empresarials i a les persones. La Fundació Rubricatus és una entitat d'economia social i sense afany de lucre, que té com a finalitat assolir la màxima qualitat de vida de les persones adultes amb discapacitat intel·lectual del Prat de Llobregat i Catalunya, contribuint a satisfer les seves necessitats vitals a través de solucions sociolaborals i d'empoderament personal alineades amb les seves capacitats i diversitat funcional. El Centre Ocupacional treballa per la millora del benestar de les persones i les seves famílies, generant suports i oportunitats pel desenvolupament del projecte de vida de cada persona i promovent un entorn inclusiu i compromès.

1.4. Visió

El Centre Ocupacional vol ser un servei de referència en la promoció integral del projecte de vida de les persones adultes amb discapacitat intel·lectual que es distingeixi per:

- Un model de gestió propi basat en l'excel·lència, l'eficiència, la qualitat i la innovació.
- Un equip d'alt rendiment compromès amb la missió i enfocat a assolir resultats d'impacte social.
- La credibilitat reconeguda pels grups d'interès.
- La generació de xarxes i espais de cooperació amb altres agents del territori.
- La sostenibilitat econòmica i mediambiental.
- La conducta ètica i transparent.
- La defensa dels drets de les persones adultes amb discapacitat intel·lectual.

1.5. Valors

Respecte a les persones usuàries:

- **Autonomia:** desenvolupar el màxim el conjunt de capacitats de la persona, per tal de facilitar que assoleixi el grau més alt possible d'autonomia personal i lliure elecció.
- **Autodeterminació:** garantir el dret a decidir sobre les qüestions que afecten la seva pròpia vida oferint els suports necessaris.
- **Igualtat de drets i d'oportunitats:** vetllar per a què les persones amb discapacitat intel·lectual tinguin els mateixos drets i oportunitats que totes les persones de la societat.

L'organització:

- **Compromís i inclusió social:** Treballar de forma col·laborativa i en xarxa, promovent la sensibilització de la societat per fer participar a la persona amb discapacitat en els entorns comunitaris.

- Professionalitat i treball en equip: treballar de forma participativa i interdisciplinària.

2. GESTIÓ

El Centre Ocupacional, es troba sota el paraigües de La Fundació Rubricatus.

Rubricatus és una entitat sense ànim de lucre amb una trajectòria de més de 25 anys, arrelada al territori i que compta amb el suport institucional de l'Ajuntament del Prat.

La composició dels òrgans de govern i consultius de la Fundació són:

El Patronat, compostat en la seva totalitat per membres de la corporació Local del Part de Llobregat, és el màxim òrgan col·legiat de govern i representació de l'organització. Aquest és l'encarregat de vetllar per a que l'organització compleixi la seva finalitat fundacional.

El **Consell Social**, que garanteix la presència de l'entorn social de la Fundació, en el seguiment de les seves activitats. Té caràcter consultiu, i en formen part familiars de persones usuàries i altres agents socials d'interès.

El **Comitè de Direcció**. Aquest està format per membres del Patronat (Presidenta, Vice President i Secretaria) juntament amb la Direcció General de la Fundació Rubricatus. Aquest òrgan és l'encarregat de la gestió de les activitats pròpies dels diversos serveis de l'entitat.

La Direcció General és qui fa complir tots els acords del Patronat i del Comitè de Direcció, coordinant i supervisant els Serveis del Centre Ocupacional, en acord amb la Direcció Tècnica del propi Centre i l'Equip de Gestió Global, òrgan que aglutina els representants de la resta de serveis de l'entitat.

La Direcció Tècnica del Centre Ocupacional recau en na M^aJosé Santiago Paz. Dades de contacte:

- Telèfon: 93 478 46 29
- Email: mjsantiago@rubricatus.org

3. SERVEIS

SERVEI	SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ (SOI)
DESCRIPCIÓ	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. Les persones usuàries del SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari, sinó que l'activitat pretén mantenir i estimular les capacitats laborals mentre esperen l'oportunitat d'incorporar-se a una activitat remunerada.
OBJECTIUS	Facilitar una atenció diürna integral que permeti, dins les possibilitats de cadascú, potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que els usuaris/es estiguin en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral quan les circumstàncies ho permetin.
CAPACITAT REGISTRAL	14 places
SERVEIS COMPLEMENTARIS	<ul style="list-style-type: none"> • Menjador

4. QUALITAT

4.1. Compromisos

El Centre Ocupacional assumeix públicament els següents compromisos;

- ✓ Oferir serveis basats en el model de Qualitat de Vida i el Paradigma de Suports.
- ✓ Donar una atenció individualitzada i personalitzada.
- ✓ Fomentar la participació de la persona usuària en la presa de decisions que afecten directament la seva pròpia vida.
- ✓ Flexibilitzar els serveis i la capacitat d'adaptació a les necessitats diverses i canviants dels usuaris.
- ✓ Plantejar programes destinats a oferir els suports adequats i necessaris per tal que la persona disposi d'un Projecte de Vida propi.
- ✓ Incloure a les famílies com a part important del treball individual de la persona que assisteix al centre
- ✓ Millorar constantment els compromisos per a que es puguin adaptar a les necessitats canviants de les persones que assisteixen al centre.

4.2. Accions

El Centre Ocupacional duu a terme les següents accions per tal d'assolir l'acompliment d'aquests compromisos;

- Dossier d'acollida i valoració inicial: en el moment de l'acollida s'entrega a la persona usuària o al seu representant legal un document amb la informació del centre. Les persones que assisteixen són valorades a l'inici de l'atenció per tal de poder elaborar la proposta d'intervenció inicial. Durant aproximadament els 4

mesos següents d'estada al servei/centre, l'equip fa una avaluació més completa per tal d'ajustar la intervenció a la seva situació i necessitats.

- Pla de Suports Individualitzat (PSI): durant aquests mesos s'elabora el PSI, document viu que va lligat a l'atenció integral de la persona i que s'actualitza constantment mentre dura el vincle amb l'entitat. En funció dels àmbits o aspectes que es prioritzen, i els objectius que s'estableixin, s'incidirà més en unes dimensions de qualitat de vida o en unes altres.
- Seguiment del PSI i avaluació: les persones són valorades periòdicament i participen en la valoració, així com els seus referents, per identificar noves necessitats i revisar els suports que requereixen.
- Valoració de la qualitat de vida: de forma periòdica, el centre avalua la qualitat de vida percebuda de les persones a les quals se'ls ofereix servei per tal de definir propostes de millora en la intervenció (grupals i/o individuals).
- Programa d'activitats: el centre disposa d'un programa d'activitats basat en el Model de Qualitat de Vida.
- Protocols: disposar de protocols d'administració de medicaments, sortides, conductes agressives, abandonament, sexeafectivitat, comunicació, dol, assetjament, incidents i accidents.
- Enquestes de satisfacció: el centre disposa d'un sistema d'avaluació de la satisfacció per part dels usuaris i famílies que s'activa de forma periòdica. Aquest sistema avalua el grau de satisfacció respecte:
 - o Instal·lacions i equipaments
 - o Atenció, informació i suport
 - o Relacions interpersonals entre companys i professionals
 - o Autodeterminació i privacitat
 - o Activitats i serveis

- Avaluació del benestar psicosocial dels treballadors i del funcionament del servei: amb l'objectiu d'adoptar mesures de prevenció i atenció davant situacions provocades per factors psicosocials que poden afectar a l'estat emocional, cognitiu, fisiològic i de comportament dels treballadors, es realitzen periòdicament intervencions on s'avaluen:
 - Clima laboral i treball en equip
 - Coneixement de rol/funcions
 - Expressió de punts de vista/opinió
 - Relació amb la direcció
 - Desenvolupament professional

- Consell de Participació de Centre: anualment es convoca al consell de participació de Centre, òrgan amb representants de tots els àmbits involucrats al Centre Ocupacional; entitat, ajuntament, departament de Drets Socials, famílies, usuaris i treballadors.

- Reunions famílies i referents de suport: de forma anual es realitzen reunions amb les famílies i referents de suport, on es destinen espais per tal d'avaluar la satisfacció i propostes de millora.

- Reunions plenàries: s'estableixen quatre reunions plenàries anuals on hi participa tot l'equip tècnic. En aquestes reunions s'analitzen formalment els punts febles del funcionament del Centre i s'estableixen acords per tal de la millora de la qualitat en l'atenció.

- Reunions d'equip tècnic: s'estableixen reunions quinzenals per grups de referència, on hi participen el monitors referents, la treballadora social i el/la psicòleg/a referent.

- Sistema de gestió dels suggeriments, satisfacció i de les reclamacions: el centre té definit un sistema de gestió dels suggeriments, satisfacció i de les reclamacions de les persones usuàries, famílies i professionals.

4.3 Avaluació

Per tal d'avaluar el correcte acompliment dels compromisos, s'estableixen els següents indicadors que van associats als estàndards de qualitat assenyalats;

Compromís	Indicador	Estàndard
Disposar d'un dossier d'acollida i d'una valoració inicial	% de persones ateses que reben el dossier d'acollida i a les a les que se les realitza una valoració inicial	100%
Disposar d'un PSI	% de persones ateses que disposen d'un PSI	100%
Avaluació i seguiment PSI	Número de seguiments i avaluacions	1 avaluació anual amb la persona/referents i 1 seguiment quinzenal amb equip tècnic
Qualitat de vida	Escala GENCAT qualitat de vida	Superar barems a totes les dimensions de qualitat de vida
Disposar d'un pla d'activitats	Existeix si/no	Si
Disposar de protocols: <ul style="list-style-type: none"> - Medicaments - Sortides - Conductes agressives - Abandonament - Sexoafectivitat - Comunicació - Dol - Assetjament - Incidents i accidents 	Existeixen si/no	Si
Realitzar enquestes de satisfacció a usuaris i famílies	% de participació d'usuaris i famílies a les enquestes	100%
Realitzar avaluacions del benestar psicosocial del personal del Centre	% de participació dels professionals	100%
Realitzar la reunió anual del Consell de Participació de Centre	% de participació dels representants	100%
Realitzar reunions amb famílies i referents de suport	Número de reunions de famílies i referents de suport	1 reunió grupal anual i 1 reunió individual anual
Realitzar reunions plenàries	Número de reunions	1 reunió trimestral
Realitzar reunions de coordinació de l'Equip Tècnic	Número de reunions	1 reunió quinzenal per grup

Disposar d'un sistema de gestió dels suggeriments i queixes	Número de queixes	0
---	-------------------	---

4.3. Mesures de reparació i correcció

La recollida d'informació es realitza de forma informal i formal. Aquesta informació derivada de les reunions i avaluacions és de tipus qualitatiu i quantitatiu i es registra en format d'actes, informes i registres de seguiment als aplicatius de Gestió de dades del que disposa l'entitat, Entigest i Sharepoint.

L'avaluació de la qualitat posa al servei de l'equip tot aquesta informació per tal que en el cas que no es compleixin els estàndards mínims de qualitat, s'activin totes aquelles mesures i elements materials i funcionals que reverteixin la situació.

5. ACCÉS ALS SERVEIS

Els requisits i la documentació necessària per tal d'accedir al servei són els següents;

- Estar en edat laboral i tenir un grau de discapacitat mínim del 33%
- Fotocòpia del DNI
- Certificat de discapacitat
- Dictamen d'orientació de l'EVO Laboral
- Reconeixement de la situació de dependència
- Sol·licitud d'accés a serveis d'atenció diürna i sociolaboral per a persones amb discapacitat intel·lectual

6. DRETS I DEURES DEL USUARIS

6.1. Drets

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

- Ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Ser respectat pel que fa a la seva intimitat.
- Ser tractat amb respecte i d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que li concerneixen.
- Mantenir privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta de persones usuàries.
- Ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- Conèixer, ell i la seva família, aquests drets, que siguin àmpliament divulgats entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que siguin respectats.
- Rebre voluntàriament el servei social.
- 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 seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- Les persones usuàries i/o els seus representants legals també tenen el dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin.

6.2. Deures

La persona usuària o, en el cas que correspongui, el seu representant legal està obligat a:

- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per a valorar i atendre la situació.

- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis de la seva situació personal i familiar que puguin afectar a les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.
- Respectar la dignitat i els drets del personal com a persones i com a treballadors.
- Comprometre's a una assistència amb regularitat i puntualitat al centre, anunciant les absències sempre que siguin previsibles amb anterioritat, i en cas d'urgències o malalties inesperades el més aviat possible.
- Signar les autoritzacions i conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona.
- Autoritzar expressament les sortides del Centre, acompanyat o ell sol, segons les seves capacitats, com activitats terapèutiques i d'integració social.

7. NORMATIVA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

7.1. Específica

SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ:

- 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.

7.2. Protecció de dades

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

7.3. **Transparència**

- ORDRE JUS/152/2018, de 12 de setembre, per la qual s'estableix el nivell de subjecció de les fundacions i de les associacions declarades d'utilitat pública als instruments de transparència establerts per la Llei 21/2014, del 29 de desembre, del protectorat de les fundacions i de verificació de l'activitat de les associacions declarades d'utilitat pública.
- Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Enllaç al portal de transparència: <https://rubricatus.org/ca/transparencia/>

7.4. **Règim econòmic**

- Llei 4/2008, del 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya relatiu a les persones jurídiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014).

7.5. **Servei de Menjador**

El servei de menjador disposa de dos tipus de tarifes;

- Fixe: per aquelles persones que sempre dinen al Centre, el cost és de 137,59€/mes.
- Esporàdic: per aquelles persones que esporàdicament dinen al Centre, el cost és de 7,54€/dia

Aquestes tarifes són actualitzades de forma anual i publicades al Taulell d'anuncis del Centre.

8. QUEIXES I SUGGERIMENTS

El Centre Ocupacional disposa i posa a disposició de les famílies, usuaris del servei i treballadors fulls de suggeriments i queixes.

Aquests poden ser dipositats a la bústia tancada amb clau que el Centre disposa al taulell d'anuncis a l'entrada del Centre. La gestió del contingut de la bústia és a càrrec de la Direcció Tècnica del servei qui custòdia la informació i la comparteix amb la Direcció General, per tal de determinar les mesures de correcció i/o millora que siguin necessàries, si escau.

La bústia és revisada periòdicament per la Direcció Tècnica, qui es compromet a donar una resposta en un termini màxim de 15 dies hàbils.

9. INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

El canals de comunicació que poden utilitzar els usuaris i la ciutadania per obtenir informació i orientació relacionada amb el servei són els següents:

- Presencialment: en horari de 9 a 17h de dilluns a divendres al C/Girona 10-12 del Prat de Llobregat.
- Telefònica: en horari de 9 a 17h de dilluns a divendres al 93 478 46 29
- Email: lafundacio@rubricatus.org
- Xarxes Socials:
 - Web: rubricatus.org
 - Instagram: [@rubri.co](https://www.instagram.com/rubri.co)