

## **ÍNDICE CARTA DE SERVICIOS**

### **1. Organización del Servicio**

- 1.1. Descripción
- 1.2. Horario
- 1.3. Misión
- 1.4. Visión
- 1.5. Valores

### **2. Gestión**

### **3. Servicios**

### **4. Calidad**

- 4.1. Compromisos
- 4.2. Acciones
- 4.3. Evaluación
- 4.4. Medidas de reparación y corrección

### **5. Acceso a los Servicios**

### **6. Derechos y deberes de los usuarios**

- 6.1. Derechos
- 6.2. Deberes

### **7. Normativa y régimen económico aplicable**

- 7.1. Específica
- 7.2. Protección de datos
- 7.3. Transparencia
- 7.4. Régimen económico
- 7.5. Servicio de comedor

### **8. Quejas y sugerencias**

### **9. Información y orientación**

## **1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **1.1. Descripción**

El Servicio de Terapia Ocupacional (STO) del Centro Ocupacional de la Fundació Rubricatus es un servicio y establecimiento de atención diurna donde se atienden a personas con discapacidad intelectual, mayores de 18 años, en edad laboral y cuya discapacidad no les permite, de forma temporal o definitiva, su integración en una empresa ordinaria o en un Centro Especial de Empleo.

El STO está ubicado en la localidad de El Prat de Llobregat, C/Girona 10-12, 08820. Ofrece atención a las personas con discapacidad intelectual del municipio de El Prat y alrededores.

Dispone de una capacidad asistencial registral de 64 plazas de atención a personas con valoración de;

- Servicio de Terapia Ocupacional: es la alternativa desde el ámbito de los servicios sociales a la integración de las personas con trastorno del desarrollo intelectual que no pueden incorporarse al sistema de trabajo ordinario, cuando no pueden alcanzar un nivel de productividad suficiente.
- Servicio de Terapia Ocupacional con auxiliar: está diseñado por las personas que necesitan un soporte adicional para las tareas que desarrollan, las cuales están adaptadas a sus características personales. Son las usuarias y usuarios que necesitan de un soporte generalizado y continuado.

Las personas atendidas en el STO están distribuidas en grupos según sus necesidades personales, y aunque funcionan de forma autónoma también interactúan constantemente con el Servicio Ocupacional de Inserción (SOI) de la entidad, respetando la normativa vigente en relación a las ratios de personal.

Para garantizar los objetivos propuestos en sus planes de apoyo individuales, los usuarios/as del STO se distribuyen en grupos heterogéneos y/u homogéneos en función del tipo de actividad que realizan, teniendo en cuenta sus capacidades, limitaciones, necesidades y características.

Este servicio tiene dos funciones principales:

- Empleo terapéutico: tareas con las que, evitando los simples empleos rutinarios, siempre que sea posible, el usuario pueda darse cuenta de la consecución de un resultado material satisfactorio.
- Ajuste personal y social: conjunto de actividades dirigidas al usuario que, con la participación directa del mismo, tienen por objeto una rehabilitación estructural de la persona y una mejora de su relación con el entorno comunitario.

## **1.2. Horario**

El horario de atención a las personas usuarias del servicio es de cuarenta horas semanales, veinte de éstas son destinadas a actividades de ocupación terapéutica y las otras veinte, se destinan a actividades de ajuste personal y social (Decreto 279/1987, de 27 de agosto). Las cuarenta horas de atención semanal se distribuyen de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas. Dentro de este horario, los usuarios/as tienen una hora y media para comer y realizar actividades de ocio dirigidas en el propio centro. El horario de atención puede ser modificado excepcionalmente cuando las actividades lo requieran (fiestas, salidas, viajes...) y/o durante la jornada intensiva.

## **1.3. Misión**

El STO del Centro Ocupacional forma parte de la Fundació Rubricatus, entidad que integra otros servicios empresariales y a las personas. La Fundació Rubricatus es una entidad de economía social y sin ánimo de lucro, que tiene como finalidad alcanzar la máxima calidad de vida de las personas adultas con discapacidad intelectual de El Prat de Llobregat y Cataluña, contribuyendo a satisfacer sus necesidades vitales a través de soluciones sociolaborales y de empoderamiento personal alineadas con sus capacidades y diversidad funcional. El Centro Ocupacional trabaja por la mejora del bienestar de las personas y sus familias, generando soportes y oportunidades para el desarrollo del proyecto de vida de cada persona y promoviendo un entorno inclusivo y comprometido.

#### **1.4. Visión**

El Centro Ocupacional quiere ser un servicio de referencia en la promoción integral del proyecto de vida de las personas adultas con discapacidad intelectual que se distinga por:

- Un modelo de gestión propio basado en la excelencia, eficiencia, calidad e innovación.
- Un equipo de alto rendimiento comprometido con su misión y enfocado a alcanzar resultados de impacto social.
- La credibilidad reconocida por los grupos de interés.
- La generación de redes y espacios de cooperación con otros agentes del territorio.
- La sostenibilidad económica y medioambiental.
- La conducta ética y transparente.
- La defensa de los derechos de las personas adultas con discapacidad intelectual.

#### **1.5. Valores**

Respecto a las personas usuarias:

- Autonomía: desarrollar al máximo el conjunto de capacidades de la persona, para facilitar que alcance el mayor grado posible de autonomía personal y libre elección.
- Autodeterminación: garantizar el derecho a decidir sobre las cuestiones que afectan a su propia vida ofreciendo los apoyos necesarios.
- Igualdad de derechos y oportunidades: velar porque las personas con discapacidad intelectual tengan los mismos derechos y oportunidades que todas las personas de la sociedad.

La organización:

- Compromiso e inclusión social: trabajar de forma colaborativa y en red, promoviendo la sensibilización de la sociedad por hacer participar a la persona con discapacidad en los entornos comunitarios.
- Profesionalidad y trabajo en equipo: trabajar de forma participativa e interdisciplinar.

## 2. GESTIÓN

El Centro Ocupacional, se encuentra bajo el paraguas de La Fundació Rubricatus.

Rubricatus es una entidad sin ánimo de lucro con una trayectoria de más de 25 años, arraigada en el territorio y que cuenta con el apoyo institucional del Ayuntamiento de El Prat.

La composición de los órganos de gobierno y consultivos de la Fundación son:

El **Patronato**, compuesto en su totalidad por miembros de la corporación Local del Prat de Llobregat, es el máximo órgano colegiado de gobierno y representación de la organización. Éste es el encargado de velar para que la organización cumpla su finalidad fundacional.

El **Consejo Social**, que garantiza la presencia del entorno social de la fundación, en el seguimiento de sus actividades. Tiene carácter consultivo, y forman parte familiares de personas usuarias y otros agentes sociales de interés.

El **Comité de Dirección**. Éste está formado por miembros del Patronato (Presidenta, Vice Presidente y Secretaría) junto con la Dirección General de la Fundació Rubricatus. Este órgano es el encargado de la gestión de las actividades propias de los distintos servicios de la entidad.

La Dirección General es quien hace cumplir todos los acuerdos del Patronato y del Comité de Dirección, coordinando y supervisando los Servicios del Centro Ocupacional, en acuerdo con la Dirección Técnica del propio Centro y el Equipo de Gestión Global, órgano que aglutina a los representantes del resto de servicios de la entidad.

La Dirección Técnica del Centro Ocupacional recae en M<sup>a</sup>José Santiago Paz. Datos de contacto:

- Teléfono: 93 478 46 29
- Email: [mjsantiago@rubricatus.org](mailto:mjsantiago@rubricatus.org)

### 3. SERVICIOS

<b>SERVICIO</b>	<b>SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL (STO) SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL CON AUXILIAR (STOA)</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio y establecimiento que tiene por objeto facilitar a sus usuarios una atención diurna integral que les permita alcanzar, dentro de las posibilidades de cada uno y mediante un plan de apoyo individual, la máxima calidad de vida.
<b>OBJETIVOS</b>	Desarrollar, mantener y potenciar las capacidades individuales de las personas, fomentar su autonomía personal y social y mejorar su integración en la comunidad.
<b>CAPACIDAD REGISTRAL</b>	64 plazas
<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comedor</li> </ul>

## **4. CALIDAD**

### **4.1. Compromisos**

El Centro Ocupacional asume públicamente los siguientes compromisos;

- ✓ Ofrecer servicios basados en el modelo de Calidad de Vida y el Paradigma de Apoyos.
- ✓ Dar una atención individualizada y personalizada.
- ✓ Fomentar la participación de la persona usuaria en la toma de decisiones que afectan directamente a su propia vida.
- ✓ Flexibilizar los servicios y capacidad de adaptación a las necesidades diversas y cambiantes de los usuarios.
- ✓ Plantear programas destinados a ofrecer los soportes adecuados y necesarios para que la persona disponga de un proyecto de vida propio.
- ✓ Incluir a las familias como parte importante del trabajo individual de la persona que asiste al centro.
- ✓ Mejorar constantemente los compromisos para que puedan adaptarse a las necesidades cambiantes de las personas que asisten al centro.

### **4.2. Acciones**

El Centro Ocupacional lleva a cabo las siguientes acciones para lograr el cumplimiento de estos compromisos;

- Dossier de acogida y valoración inicial: en el momento de la acogida se entrega a la persona usuaria o a su representante legal un documento con la información del centro. Las personas que asisten son valoradas en el inicio de la atención

para poder elaborar la propuesta de intervención inicial. Durante aproximadamente los 4 meses siguientes de estancia en el servicio/centro, el equipo realiza una evaluación más completa para ajustar la intervención a su situación y necesidades.

- Plan de Apoyos Individualizado (PAI): durante estos meses se elabora el PAI, documento vivo que va ligado a la atención integral de la persona y que se actualiza constantemente mientras dura el vínculo con la entidad. En función de los ámbitos o aspectos que se prioricen, y los objetivos que se establezcan, se incidirá más en unas dimensiones de calidad de vida o en otras.
- Seguimiento del PAI y evaluación: las personas son valoradas periódicamente y participan en la valoración, así como sus referentes, para identificar nuevas necesidades y revisar los soportes que requieren.
- Valoración de la calidad de vida: de forma periódica, el centro evalúa la calidad de vida percibida de las personas a las que se les ofrece servicio para definir propuestas de mejora en la intervención (grupal y/o individual).
- Programa de actividades: el centro dispone de un programa de actividades basado en el Modelo de Calidad de Vida.
- Protocolos: el centro dispone de protocolos de administración de medicamentos, salidas, conductas agresivas, abandono, sexoafectividad, comunicación, duelo, acoso, incidentes y accidentes.
- Encuestas de satisfacción: el centro dispone de un sistema de evaluación de la satisfacción por parte de los usuarios y familias que se activa de forma periódica. Este sistema evalúa el grado de satisfacción respecto:
  - Instalaciones y equipamientos
  - Atención, información y soporte
  - Relaciones interpersonales entre compañeros y profesionales
  - Autodeterminación y privacidad
  - Actividades y servicios



- Evaluación del bienestar psicosocial de los trabajadores y del funcionamiento del servicio: con el objetivo de adoptar medidas de prevención y atención ante situaciones provocadas por factores psicosociales que pueden afectar al estado emocional, cognitivo, fisiológico y de comportamiento de los trabajadores, se realizan periódicamente intervenciones donde se evalúan:
  - Clima laboral y trabajo en equipo
  - Conocimiento de rol/funciones
  - Expresión de puntos de vista/opinión
  - Relación con la dirección
  - Desarrollo profesional
  
- Consejo de Participación de Centro: anualmente se convoca al consejo de participación de Centro, órgano con representantes de todos los ámbitos involucrados en el Centro Ocupacional; entidad, ayuntamiento, departamento de Derechos Sociales, familias, usuarios y trabajadores.
  
- Reuniones de familias y referentes de apoyo: de forma anual se realizan reuniones con las familias y referentes de apoyo, donde se destinan espacios para evaluar la satisfacción y propuestas de mejora.
  
- Reuniones plenarias: se establecen cuatro reuniones plenarias anuales en las que participa todo el equipo técnico. En estas reuniones se analizan formalmente los puntos débiles del funcionamiento del Centro y se establecen acuerdos para mejorar la calidad en la atención.
  
- Reuniones de equipo técnico: se establecen reuniones quincenales por grupos de referencia, donde participan los monitores referentes, la trabajadora social y el/la psicólogo/a referente.
  
- Sistema de gestión de las sugerencias, satisfacción y de las reclamaciones: el centro tiene definido un sistema de gestión de las sugerencias, satisfacción y reclamaciones de las personas usuarias, familias y profesionales.

### 4.3. Evaluación

Con el fin de evaluar el correcto desempeño de los compromisos, se establecen los siguientes indicadores que van asociados a los estándares de calidad señalados;

Compromiso	Indicador	Estándar
Disponer de un dossier de acogida y de una valoración inicial	% de personas atendidas que reciben el dossier de acogida y a las que se les realiza una valoración inicial	100%
Disponer de un PAI	% de personas atendidas que disponen de un PAI	100%
Evaluación y seguimiento PAI	Número de seguimientos y evaluaciones	1 evaluación anual con la persona/referentes y 1 seguimiento quincenal con equipo técnico
Calidad de vida	Escala GENCAT calidad de vida	Superar baremos en todas las dimensiones de calidad de vida
Disponer de un plan de actividades	Existe sí/no	Si
Disponer de protocolos: - Medicamentos - Salidas - Conductas agresivas - Abandono - Sexoafectividad - Comunicación - Duelo - Acoso - Incidentes y accidentes	Existen sí/no	Si
Realizar encuestas de satisfacción a usuarios y familias	% de participación de usuarios y familias en las encuestas	100%
Realizar evaluaciones del bienestar psicosocial del personal del Centro	% de participación de los profesionales	100%
Realizar la reunión anual del Consejo de Participación de Centro	% de participación de los representantes	100%
Realizar reuniones con familias y referentes de apoyo	Número de reuniones de familias y referentes de apoyo	1 reunión grupal anual y 1 reunión individual anual
Realizar reuniones plenarios	Número de reuniones	1 reunión trimestral

Realizar reuniones de coordinación del Equipo Técnico	Número de reuniones	1 reunión quincenal por grupo
Disponer de un sistema de gestión de las sugerencias y quejas	Número de quejas	0

#### **4.4. Medidas de reparación y corrección**

La recogida de información se realiza de forma informal y formal. Esta información derivada de las reuniones y evaluaciones es de tipo cualitativo y cuantitativo y se registra en formato de actas, informes y registros de seguimiento en los aplicativos de Gestión de datos de lo que dispone la entidad, Entigest y Sharepoint.

La evaluación de la calidad pone al servicio del equipo toda esta información para que en caso de que no se cumplan los estándares mínimos de calidad, se activen todas aquellas medidas y elementos materiales y funcionales que reviertan la situación.

#### **5. ACCESO A LOS SERVICIOS**

Los requisitos y la documentación necesaria para acceder al servicio son los siguientes;

- Estar en edad laboral y tener un grado de discapacidad mínimo del 65%
- Fotocopia del DNI
- Certificado de discapacidad
- Dictamen de orientación del EVO Laboral
- Reconocimiento de la situación de dependencia
- Solicitud de acceso a servicios de atención diurna y sociolaboral para personas con discapacidad intelectual

## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

### **6.1. Derechos**

La Entidad está obligada a velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias reconocidos en la legislación vigente y, especialmente, los recogidos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. Estos derechos, entre otros, son los siguientes:

- Ser tratado, por parte de todo el personal del establecimiento, con absoluta consideración por su dignidad humana.
- Ser respetado en cuanto a su intimidad.
- Ser tratado con respeto y acorde a sus particulares convicciones culturales, religiosas o filosóficas.
- Recibir información general del establecimiento en relación con los aspectos que le conciernen.
- Mantener privacidad mediante el secreto profesional de todos los datos propios que no hace falta que sean conocidos por el personal o por el resto de personas usuarias.
- Ser tenida en cuenta su situación personal y familiar.
- Presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que éstas sean estudiadas y contestadas.
- Conocer, él y su familia, estos derechos, que sean ampliamente divulgados entre el personal del establecimiento y el resto de usuarios, y que sean respetados.
- Recibir voluntariamente el servicio social.
- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, salvo que exista inminente peligro para la seguridad física del usuario o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas tendrán que justificarse documentalmente en el expediente asistencial de la persona.
- Las personas usuarias y/o sus representantes legales también tienen el derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que elijan.

## **6.2. Deberes**

La persona usuaria o, en caso de que corresponda, su representante legal está obligado a:

- Facilitar los datos veraces e imprescindibles para valorar y atender a la situación.
- Cumplir los acuerdos y comprometerse con los planes de atención y orientaciones de los profesionales.
- Comunicar los cambios de su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Comparecer ante la Administración cuando sea requerido.
- Comportarse con respeto, tolerancia y colaboración para facilitar la convivencia y la resolución de problemas.
- Cumplir con las normas del centro y respetar las instalaciones.
- Cumplir sus obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal como personas y trabajadores.
- Comprometerse a una asistencia con regularidad y puntualidad en el centro, anunciando las ausencias siempre que sean previsibles con anterioridad, y en caso de urgencias o enfermedades inesperadas lo antes posible.
- Firmar las autorizaciones y conformidades que sean indispensables para el funcionamiento terapéutico de la persona.
- Autorizar expresamente las salidas del Centro, acompañado o solo, según sus capacidades, como actividades terapéuticas y de integración social.

## **7. NORMATIVA Y RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE**

### **7.1. Específica**

SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL:

- DECRETO 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para Disminuidos.

## **7.2. Protección de datos**

- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

## **7.3. Transparencia**

- ORDEN JUS/152/2018, de 12 de septiembre, por la que se establece el nivel de sujeción de las fundaciones y de las asociaciones declaradas de utilidad pública a los instrumentos de transparencia establecidos por la Ley 21/2014, de 29 de diciembre, del protectorado de las fundaciones y de verificación de la actividad de las asociaciones declaradas de utilidad pública.
- Decreto 8/2021, de 9 de febrero, sobre la transparencia y derecho de acceso a la información pública.

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

## **7.4. Régimen económico**

- Ley 4/2008, de 24 de abril, del libro tercero del Código civil de Cataluña relativo a las personas jurídicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014).

## **7.5. Servicio de Comedor**

El servicio de comedor dispone de dos tipos de tarifas;

- Fijo: para aquellas personas que siempre comen en el Centro, el coste es de 137,59€/mes.
- Esporádico: para aquellas personas que esporádicamente comen en el Centro, el coste es de 7,54€/día

Estas tarifas son actualizadas de forma anual y publicadas en el Tablón de anuncios del Centro.

## **8. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

El Centro Ocupacional dispone y pone a disposición de las familias, usuarios del servicio y trabajadores hojas de sugerencias y quejas.

Éstos pueden ser depositados en el buzón cerrado con llave que el Centro dispone en el tablón de anuncios en la entrada del Centro. La gestión del contenido del buzón corre a cargo de la Dirección Técnica del servicio quien custodia la información y la comparte con la Dirección General, con el fin de determinar las medidas de corrección y/o mejora que sean necesarias, si procede.

El buzón es revisado periódicamente por la Dirección Técnica, quien se compromete a dar una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## **9. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN**

Los canales de comunicación que pueden utilizar los usuarios y la ciudadanía para obtener información y orientación relacionada con el servicio son los siguientes:

- Presencialmente: en horario de 9 a 17h de lunes a viernes en la C/Girona 10-12 de El Prat de Llobregat.
- Telefónica: en horario de 9 a 17h de lunes a viernes al 93 478 46 29
- Email: [lafundacio@rubricatus.org](mailto:lafundacio@rubricatus.org)
- Redes Sociales:
  - Web: [rubricatus.org](http://rubricatus.org)
  - Instagram: [@rubri.co](https://www.instagram.com/rubri.co)