



CARTA DE SERVEIS

La nostra entitat

La Fundació el Maresme és una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre, amb naturalesa de fundació privada, que promou i impulsa la integració social i la millora de la qualitat de vida de les persones amb especials dificultats i necessitats complexes -principalment amb discapacitat intel·lectual-, de la comarca del Maresme i de les seves famílies.

La Fundació el Maresme té els seus inicis l'any 1966, sota el nom d'Associació Patronat pro persones amb disminució psíquica del Maresme, i està inscrita amb el núm. 875 al Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i qualificada de tipus assistencial.

La Fundació procura donar resposta a les necessitats i demandes d'aquest col·lectiu i oferir una atenció amb continuïtat amb una complexa xarxa de serveis i centres. Des de la seu central, ubicada a Mataró, i altres 14 centres ubicats pel territori de la comarca del Maresme, actualment la Fundació atén a més de 2.200 persones i compta amb 248 professionals amb perfils terapèutics, socioeducatius i de gestió.

- Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç. CDIAP del Maresme. (Mataró, Antena sud El Masnou, Antena nord Arenys Mar) - Serveis d' assessorament, diagnòstic i tractament ambulatori, adreçat a infants de 0 a 6 anys.
- Escola d'Educació Especial l'Arboç - Centre educatiu concertat especialitzat en l'atenció de nens/es en edat escolar, amb greus lesions neurològiques i trastorns motrius.
- Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) - Centre d'atenció diürna adreçat a persones amb discapacitat en un grau igual o superior al 33%, que han acabat el període de formació escolar, adreçat a potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral.
- Servei de Teràpia Ocupacional (STO Jaume Isern a Mataró, STO Sureres a Mataró, STO Pere Parera a Argentona, STO Can Targa a El Masnou) - Centres d'atenció diürna adreçats a persones amb discapacitat amb un grau igual o superior al 65%, que treballa l'ajustament personal i social així com l'ocupació terapèutica.
- Servei de Formació i Inserció (SEFI) - Servei de formació i inserció en el món laboral i a l'empresa ordinària de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- CEO del Maresme - Centre Especial de Treball que ofereix treball a persones amb discapacitat intel·lectual. Àrees de treball: Manipulats, Jardineria, Neteja, Recollida selectiva residus i Horta ecològica.
- Llar residència (La Ronda, Les Sureres, Vitòria, Alarona i Iluro, Mataró) - Servei que proporciona atenció i acompanyament en una llar substitutòria, amb qualitat de vida i benestar, a persones adultes amb discapacitat intel·lectual en grau superior al 33%.



- **Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent (SASVI)** - Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar que proporciona suports puntuals i intermitents a les persones amb discapacitat que els hi permet una vida independent al seu propi domicili.
- Residència Santa Maria - Centre assistencial que atén a persones en edat adulta amb discapacitat intel·lectual, amb greus disfuncions, acompanyat de dèficits motrius i sensorials, així com d'importants problemes de salut i amb una necessitat de suport extens i generalitzat.
- Servei RESPIR - Programa de suport a les famílies en règim residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual ateses a la Fundació el Maresme

Els valors i la missió

Els valors que mouen la Fundació el Maresme són el respecte, la professionalitat, la transparència, el compromís i l'acolliment.

La missió de la Fundació és impulsar i fer respectar els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, fer-les visibles a la societat, reclamar i afavorir la seva participació activa i acompanyar-les en el seu procés vital d'adaptació, creixement i inclusió social.

Els objectius

- Contribuir a la sensibilització i al foment d'una societat per a tots, amb igualtat d'oportunitats i drets. Entenent la diversitat com a font de riquesa i oportunitats.
- Treballar per a la recerca i millora contínua de nous models d'atenció psicològica, pedagògica, social, de comunicació, de mediació i d'integració laboral, de suport a la vida independent i d'atenció a l'envelliment de les persones amb discapacitat.
- Consolidar equips humans interdisciplinaris, integrats en un projecte comú, compromesos i identificats amb la missió de la Fundació i els seus valors. Fent de la formació i la supervisió l'eina de cura i millora dels seus professionals i serveis.
- Crear, ampliar i millorar els serveis que es considerin necessaris per a l'adaptació a les necessitats emergents.

a. L'organització del servei

L'any 1996 s'estableix que dins dels serveis dels Centres Ocupacionals hi hagi una modalitat com és la del Servei Ocupacional d'Inserció, adreçada específicament a potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari d'aquest servei estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral quan les circumstàncies ho permetin, preveient també, quan les necessitats d'atenció individual de l'usuari ho requereixin, l'orientació envers el Servei de Teràpia Ocupacional.

El SOI és un servei i establiment de serveis socials, regulat pel decret 336/1995, de 28 de desembre, que té per objecte facilitar als usuaris/usuàries, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador integral.

Des d'una vessant d'Atenció Centrada en la Persona, els Centres Ocupacionals de la Fundació el Maresme i el Servei Ocupacional d'Inserció proporcionem itineraris personalitzats en funció dels interessos i motivacions de les persones ateses així com de les seves necessitats de suport i seguint el model de les 8 dimensions de qualitat de vida. Tot present en les activitats d'ajustament i prelaborals

Combinem l'ajustament personal i social, i prelaboral o de formació laboral, realitzant activitats tant al propi centre com a la comunitat.

- **Ajustament personal:** consistent en el conjunt d'activitats que tenen per objecte una habilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb l'entorn cívic.
- **Activitats prelaborals:** enteses com totes aquelles tasques destinades a afavorir l'adquisició o manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la seva integració futura dins l'àmbit laboral.

Dins de la Fundació El Maresme el Servei Ocupacional d'Inserció Jaume Isern s'ubica a:

SOI Jaume Isern
C/ Galícia, 191
08303 – Mataró
Capacitat registral: 72 places
No. registre: S03250

Són persones usuàries del SOI:

- Les persones amb discapacitat que estan en edat laboral, han acabat el període de formació escolar, tenen capacitat productiva adequada per treballar en un centre especial de treball però encara no es troben integrats laboralment en aquest tipus d'empresa.
- Les persones amb disminució que, reunint els requisits que preveu l'article 3 del Decret 279/1987, estan pendents d'integrar-se al corresponent Servei de Teràpia Ocupacional.

Perfil dels professionals:

Son essencials els següents perfils tècnics:

- Referent / Coordinador: Responsable del servei ocupacional d'inserció. És la persona que, juntament amb l'equip de gestió, defineix les línies d'actuació i estratègies del Servei.
- Pedagoga i/o Psicòloga: executa i fa seguiment del projecte pedagògic / psicològic del centre, seguiment de la persona atesa, necessitats psicològiques, a nivell grupal i individual, de les persones ateses, alhora que assessora i orienta l'equip tècnic i d'atenció directa.

- Treballadora Social: vetllar per gestionar tràmits, atendre i assessorar a les famílies, subvencions, etc.
- Educadora referent: acompanyar a les persones ateses en les activitats del dia, plantejant objectius en el seu PAI de seguiment, i en coordinació amb el suport tècnic.

b. La identificació dels responsables de la gestió

Dades identificatives i de contacte de les persones responsables de cada SOI:

<p>SOI Jaume Isern C/ Galícia, 191 08303 – Mataró Tel. 93 757 87 18</p>
<p>Referent del servei i psicòloga: Mireia López Balateu mlopez@fundacionmaresme.cat</p>
<p>Treballadora Social: Lourdes Puig Marpons lpuig@fundacionmaresme.cat</p>

c. La relació dels serveis que es presten

Segons estipula el decret de la Generalitat de Catalunya, els Serveis Ocupacionals d'Inserció per a persones amb discapacitat intel·lectual són l'alternativa, des de l'àmbit de serveis socials, a la inclusió d'aquelles persones que han finalitzat l'etapa escolar i no poden incorporar-se al sistema de treball, ni ordinari ni protegit, en no arribar a un determinat nivell de capacitat productiva. Atenen a persones adultes amb discapacitat intel·lectual, a partir de 18 anys, i amb grau igual o superior al 33% (Servei Ocupacional d'Inserció).

Des d'una vessant d'**Atenció Centrada en la Persona**, en el Servei Ocupacional d'Inserció de la Fundació el Maresme proporcionem itineraris personalitzats en funció dels interessos i motivacions de les persones ateses així com de les seves necessitats de suport i seguint el model de les 8 dimensions de qualitat de vida.

Combinem [l'ajustament personal i social i prelaboral](#) realitzant activitats tant al propi centre com a la comunitat.

- **Ajustament personal:** consistent en el conjunt d'activitats que tenen per objecte una habilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb l'entorn cívic.
- **Activitats prelaborals:** enteses com totes aquelles tasques destinades a afavorir l'adquisició o manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin

facilitar la seva integració futura dins l'àmbit laboral.

Es presta una atenció individualitzada per cobrir de manera integral les necessitats de cada persona atesa amb diferents tipus de suports.

Intensitats de suport

- **Suport limitat:** És el que es presta ocasionalment de manera continuada, durant un període de temps limitat, amb una freqüència regular i en alguns entorns de la vida de la persona (llar, treball, escola, vida comunitària, etc.)
- **Suport extens:** És el que es presta de manera continuada, sense límit de temps, amb una freqüència regular o alta i que afecta algunes situacions de la vida de la persona amb discapacitat (llar, treball, escola, vida comunitària, etc.). La persona depèn de tercers en determinades situacions.

Programa d'activitats:

El centre elabora anualment un Programa d'Activitats basat en el Model de Qualitat de Vida. El Programa d'Activitats, recull cada activitat programada, amb la persona responsable de l'activitat, el lloc on es realitza, l'horari i les persones que hi participen. En la definició de les activitats a realitzar es compta amb la participació dels usuaris, a través d'entrevistes i enquestes que es realitzen al finalitzar cada curs.

A l'hora de planificar les activitats tenim en compte les necessitats dels usuaris, i la flexibilitat del personal d'atenció directa per anar adaptant en cada moment l'activitat a la realitat de l'usuari. Cada activitat ha de donar resposta als diferents suports que hi ha dins del servei, per tal de que l'usuari en pugui gaudir i en sigui partícip en tots els seus processos (planificació, preparació i desenvolupament).

El centre ofereix atenció i suport a les famílies o els referents socials si s'escau. Atès que la família és un dels suports dels usuaris i que la seva situació repercuteix directament a l'atenció de la persona, entenem que és de vital importància establir mecanismes d'atenció, informació i coordinació amb les famílies i els referents socials.

El centre disposa d'un registre diari de l'assistència de les persones usuàries del servei. Aquest registre és útil per tal de fer conscient a la persona usuària de la importància d'assistir-hi regularment per tal d'aconseguir una ocupació i mantenir-la. Alhora, la valoració d'aquest paràmetre permetrà identificar les persones usuàries que tenen risc de desvincular-se del servei; permetent activar estratègies que afavoreixin l'assoliment dels objectius plantejats.

El centre disposa d'un procediment de gestió i administració de la medicació i d'un espai segur i en condicions per guardar-la.

El centre disposa de mecanismes per detectar el risc de claudicació familiar, negligència i/o maltractament i fa activitats per abordar-lo. La treballadora social del servei treballa en coordinació amb la resta de treballadores socials de la Fundació per tal de tractar aquests temes amb la major eficàcia possible.

A nivell organitzatiu, i amb la finalitat d'atendre a cada persona segons les seves necessitats, es segueix un funcionament de grups flexibles, que permet a cada usuari estar en el grup i en l'activitat més adequada en cada moment.

Cada usuari pertany a un grup de referència, que és on troba el seu monitor o tutor de referència.

Tant per les activitats de Formació Laboral es prioritza la motivació i l'interès de cada persona vers una de les àrees possibles de formació. D'aquesta manera queden establerts els grups de formació laboral. Aquests grups són diferents en funció del dia de la setmana, ja que no tothom realitza la mateixa activitat de formació laboral cada dia. Hi ha persones que trien realitzar activitats de formació laboral en dues àrees diferents i llavors es combina el seu horari.

Com ACTIVITATS DE FORMACIÓ LABORAL, les activitats programades giren entorn a diferents àrees que són:

- Manipulats. Inclou tasques pròpiament de manipulats, artesanía, reciclatge, etc
- Informàtica. Inclou digitalització, etiquetes, còpies cd's, tríptics,...
- Treball exterior. Inclou jardineria, i manteniment de l'entorn
- Activitats a la comunitat: Les cantines de diversos IES, recollida de de paper (i d'altres materials reciclables) a escoles i IES, repartiment de la cistella de la compra a domicili, col·laboració amb Càrites i Banc dels Aliments de la comarca.
- Artesania: creació de productes amb paper reciclat, llibretes, espelmes, sabons, coixins terapèutics,...
- Bugaderia. L'objectiu principal a treballar amb les persones que formen el grup són l'ordre i neteja, es treballa també tot l'aspecte de tasques domèstiques (plegar roba, planxar, posar la rentadora...) Mantenim relacions amb altres entitats (teatre Monumental de Mataró, Sala Cabanyes), restaurants, i discoteca.
- Cuina. Activitat que permet un apropament molt bàsic a la cuina. Preparen senzilles receptes i fan altres activitats relacionades amb la cuina.

Mantenint com a objectiu general, aconseguir un major funcionament independent de la persona atesa, tant en la vessant personal i social, com en la laboral, valorem molt positivament continuar treballant per tal d'oferir als usuaris un ventall ampli d'activitats on poder escollir.

Les activitats que es realitzen han de tenir uns requisits bàsics:

- Un objectiu clarament definit
- Una finalitat propera que es pugui apreciar



- Que l'activitat sigui pensada per a persones adultes
- Que sigui organitzada de manera corrent i propera a la vida quotidiana

Centrant-nos en la persona, prioritzant les seves necessitats i interessos, cal treballar per:

- Potenciar-ne les seves capacitats.
- Potenciar-ne la seva participació activa.
- Oferir-los un ventall d'activitats més ampli, per tal que aprenguin a triar.

Com ACTIVITATS D'AJUST PERSONAL entenem aquelles activitats que afavoreixen el desenvolupament personal i social, treballant els hàbits d'autonomia, foment de les relacions amb els altres, la comunicació i l'esport. També fomentem diferents activitats de lleure i socialització, mitjançant la celebració i participació de les festes tradicionals i populars i organitzant trobades esportives amb altres tallers i escoles, sempre que ens sigui possible, així com participant al màxim de les activitats que altres entitats o tallers ens ofereixen.

Totes les activitats proposades poden realitzar-se en qualsevol dels suports, adequant-ne el contingut i la metodologia, tot i que hi ha activitats que només es desenvolupen en alguns suports concrets.

A continuació presentem un llistat de la majoria de les activitats: Higiene Bucal, Tertúlia / Reunió / Assemblea, Costura, Musicoteràpia, Cinefòrum, Mima't/ Cura personal, Teatre/Contes d'en Santi, Informàtica de lleure, Treball cognitiu, Estimulació Multisensorial / cura sensorial, Taller de lectura, Casalet, Caminar, Jocs de taula, Jocs sensorials, Taller de sexeafectivitat, etc

Respecte a l'ESPORT considerem que l'activitat física és un excel·lent mitjà per poder treballar aspectes educatius, relacionals i de convivència, de salut i d'higiene, adaptats a les necessitats i característiques de la persona a la qual va adreçada. Amb la voluntat de potenciar al màxim la participació dels usuaris en la vida comunitària, realitzem, en la mesura del possible, les activitats esportives en les instal·lacions que tenim en el municipi.

Cada persona realitza una modalitat esportiva diferent en funció de les seves capacitats, necessitats i interessos. Les modalitats esportives són: aeròbic, natació, multisport, caminada, petanca, bàsquet, hoquei, judo, gimnàstica de manteniment

A més també estem federats a la Federació Catalana d'esports i lleure per a persones amb discapacitat intel·lectual ACELL, a través del Club FEM i això ens permet participar als Campionats de Catalunya, Territorials, que es van realitzant al llarg de l'any. Aquests campionats ens permeten donar sentit al que s'està treballant al llarg de l'any i l'intercanvi d'experiències amb altres centres.

A la reunió de principi de curs, que es fa amb les famílies, se'ls hi fa entrega de la graella amb l'horari personalitzat del seu familiar.

Aquesta mateixa programació individualitzada està posada, per aquelles persones ateses que ho necessiten, en forma de plafons amb SAAC a cada taller, d'aquesta forma cada usuari pot anar a consultar en cada moment quina tasca ha de fer. Hi ha algun usuari que els plafons són diaris i altres que tenen un plafó per activitat. A cada usuari se li facilita el plafó que l'ajuda millor a estructurar el seu temps i espai dins del servei. Això l'ajuda a donar-li més autonomia i capacitat auto gestora.

La tria de les diferents activitats ve determinada per l'enquesta que es fa als usuaris anualment en finalitzar el curs. Aquesta enquesta ens permet elaborar les llistes d'activitats segons les seves preferències, demandes i necessitats, sempre valorades i validades posteriorment per l'equip d'atenció directa.

d. Els estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats, si escau, per categoria de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació

La Fundació va participar en l'elaboració i publicació dels Indicadors d'avaluació de qualitat en els Centres Ocupacionals proposat per DINCAT que en aquests moments s'estan utilitzant com a referència per a la implantació de la qualitat assistencial en els nostres centres.

A més a més d'aquests indicadors generals, es realitzen altres accions a destacar:

- De cada taller i activitat que es porta a terme, contínuament i al llarg del desenvolupament de l'activitat, es van realitzant valoracions parcials per anar perfilant la metodologia a les necessitats de les persones que la realitzen.
- És a final d'any quan es fa una avaluació global dels objectius assolits per cadascun de les persones participants i una avaluació qualitativa de l'activitat pròpiament. Aquestes avaluacions permeten valorar-ne la idoneïtat, determinar quins aspectes han funcionat i quins no per tal de fer els ajustos necessaris per millorar la qualitat de les intervencions programades.
- Aquestes avaluacions són estudiades i analitzades per tot l'equip tècnic a final de cada acció, en un procés continu de millora en la qualitat d'atenció i es decideix la continuïtat o no de cadascun dels tallers i activitats de cara a la nova programació i els canvis necessaris que s'hagin d'efectuar tant en els objectius com en la metodologia de treball.
- Cada any es realitza una avaluació dels PAI de cada persona atesa, recollint els objectius assolits, els que cal continuar i el que cal descartar.

Amb el recull de tota la informació, es realitza el programa d'intervenció general del centre, amb el que l'equip tècnic intenta donar resposta, amb el ventall de recursos proposats, a les necessitats de les persones, en un clar intent de millora contínua en l'atenció que se'ls hi ofereix.

Les **eines** per aconseguir (l'ajust personal i l'activitat prelaboral) son:

- Una bona adaptació laboral i social, per tal d'aconseguir una bona qualitat de vida, partint sempre de les capacitats individuals de cadascuna d'elles.
- Atenció assistencial, suport educatiu, reforç emocional i contenció de les persones ateses.
- Supervisió constant de la feina feta.
- De la confecció, revisió i avaluació continuada del Pla d'Atenció Individual (PAI)
- De la coordinació amb els altres serveis de la institució.
- De l'accés als recursos de la Xarxa Pública d'Atenció.
- I del contacte constant amb les famílies, representants legals o tutors de les persones ateses.

Respecte al **procés d'adaptació de la persona** atesa en el servei:

- Es procurarà de respectar sempre allò que es pacti amb l'usuari/usuària i la família.
- El pedagog/a i monitor/a elaboraran el seu Programa d'Atenció Individual, a on es marcaran els objectius i es concretarà el tipus d'atenció que l'usuari/usuària requereix.
- Es valorarà setmanalment a la reunió d'equip la seva adaptació i es farà el seguiment del seu PAI, fent les modificacions que calgui.
- Hi haurà un intercanvi d'informació continuat amb la seva família.
- La família pot telefonar sempre que ho vulgui.
- La família podrà sol·licitar sempre que ho valori necessari una entrevista amb el director/a del centre, dins de l'horari establert d'atenció als pares.
- Com a mínim un cop l'any, la família tindrà entrevista amb l'equip tècnic del centre per anar fent-ne el seguiment.
- Es farà un seguiment, per part del psicòleg, de l'adaptació de la persona atesa, si cal amb sessions individuals o seguiment en el seu taller, així com un acompanyament a la família en aquest procés.

En el servei ocupacional d'inserció es parteix de la idea de que la millor manera de treballar amb les persones ateses és mitjançant l'observació i la recollida d'informació escrita, per tal de tenir dades objectivables que permetin un millor seguiment, avaluació i anàlisi de l'evolució d'aquest i del treball que s'hi està realitzant.

Existeixen diferents tipus d'eines de treball a utilitzar segons el tipus d'informació que es vulgui donar o recollir:

- El **programa de gestió Entigest**, és un software de gestió empresarial especialment desenvolupat per a Entitats d'Atenció, Serveis i Suport a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.

El mòdul Persones/Usuaris gestiona tots els apartats relacionats amb l'Atenció, el Suport, l'Assistència i els Serveis a la Persona.

Gestiona tota la informació que es necessita de les Persones / Usuaris, accedint de forma fàcil i directa. Contempla la gestió de centres i serveis, visió global de les persones i tots els apartats relacionats amb la mateixa. Dades generals, discapacitats, escales, trastorns, incapacitació, tutela. Referents, professionals, absentisme, absències, medicació, dieta, planificació salut, visites mèdiques, proves, vacunacions, registres de salut, incidències, activitats, pla d'atenció individual, menjador, transport, facturació.

- El **Perfil de l'usuari/usuària**, on hi queda reflectit com és l'usuari/usuària en tots els seus àmbits i que descriu el punt de partida per elaborar els objectius de treball.

Avalua l'estat de les capacitats orientatives, de mobilitat, de parla... dels usuaris/usuàries, en diferents moments de la seva vida al taller. La finalitat és detectar canvis i/o pèrdues ocasionades pel procés d'envelliment i/o demència.

- El **PAI (Programa d'Atenció Individual)**, és el programa que, tenint en compte les vuit dimensions de qualitat de vida i els diferents graus de suport, determina els objectius i les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones ateses.

En l'elaboració d'aquest programa hi intervenen diferents professionals del centre: l'educador/a, el pedagog/a, el psicòleg/psicòloga i el treballador/a social.

Aquest document contempla la valoració anual.

- Els **Protocols**. Aquesta eina és l'explicació desglossada d'una activitat laboral, activitat lúdica, ocupació terapèutica o taller, de tal manera que si hi ha una substitució, el substitut/a pot saber com funciona l'activitat a fer.

e. Les condicions d'accés als serveis

Són persones usuàries de l'SOI:

- Persones majors de 18 anys, que presenten una discapacitat intel·lectual amb un grau igual o superior al 33%, i amb un nivell cognitiu lleuger i mig.
- Persones valorades per l'EVO laboral susceptibles a rebre el Servei Ocupacional d'Inserció i a les quals no resulta possible, de moment, la integració en un Centre Especial de Treball.
- Persones que en les activitats bàsiques de la vida diària tinguin un mínim d'autonomia personal i que no necessitin supervisió constant del monitor pel menjar, per la higiene, per vestir-se, per a comunicar-se, per desplaçar-se, etc.
- Persones que es puguin beneficiar de les activitats i ritme que es dona en un SOI: de l'activitat laboral, de l'esport, de les sortides, de les activitats d'ajustament personal, de la relació amb els companys, que pugui entendre/seguir les pautes que se li demanen.

f. Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que estableixen les cartes

Respecte a les mesures de reparació, les diferents eines de treball faciliten una avaluació continua dels objectius i finalitats de treball amb cada persona atesa, i suports.

El **programa de gestió Entigest**, al gestionar tota la informació relativa a la persona, facilita la coordinació per activar mesures de reparació, de manera àgil.

Respecte al perfil de la persona, de forma periòdica es duen a terme recollida d'informació, en el seu seguiment setmanal, en les tutories i en d'altres incidències que recullen aspectes emocionals, psicològics, pedagògics i de salut. Tot es recull a través de l'Entigest i es comparteix amb l'equip de professionals que atén a la persona.

Igualment, a través d'Entigest, es fa seguiment del **PAI** de la persona. En la seva elaboració d'aquest programa hi intervenen diferents professionals del centre, que conjuntament amb la persona, al ser una programa dinàmic, es van fent les modificacions pertinents, en relació i pel benestar de la persona.

A més a més, els **Protocols** donen garantia també de la qualitat en l'atenció en les activitats prelaborals, de lleure, d'ajust personal,... de tal manera que si hi ha una substitució, el substituït/a pot saber com funciona l'activitat a fer.

Paral·lelament, les **tutories i assemblees / reunions**, fan que la persona participi constantment per tal de poder anar treballant i promovent l'atenció de la persona en el centre.

Destacar que **la persona atesa és qui decideix i proposa activitats** a fer durant la seva estada al centre en funció del seu projecte de vida.

Hi ha diferents maneres d'**escoltar la Veu de la persona** atesa:

- Amb l'elaboració del PAI, cada persona amb el suport dels diferents professionals confecciona el seu itinerari personalitzat per aconseguir aquells objectius que l'apropin el màxim al seu projecte de vida.
- Cada dilluns, a l'activitat Tertúlia/Reunió, qui ho desitja i a la seva manera, explica als companys les vivències del cap de setmana, exposa els seus neguits i interessos respecte les activitats on participa, i especifica, si li és necessari, com es van desenvolupant les seves interaccions i el seu dia a dia al centre.
- De forma periòdica, l'educadora referent es reuneix amb la persona atesa per a l'activitat Tutoria Individual, on la persona exposa els seus interessos, desitjos i neguits a nivell individual i personal.
- Al juny, cada persona atesa individualment amb el seu educador referent, es troben per respondre l'Enquesta de satisfacció de la persona atesa, on exposa com s'ha sentit durant el curs, si vol fer algun canvi, propostes i el perquè.

A finals de juny principis de juliol, hi ha les Assemblees de les persones ateses. En aquestes assemblees hi són presents les persones ateses, els educadors referents i de suport, la pedagoga, i la psicòloga. En aquest espai les persones porten preparades quines activitats del curs els hi han agradat, quines no i les noves propostes pel curs vinent, i també exposen com han anat les seves interaccions i dia a dia en el centre.

- Durant el curs, la psicòloga del centre es va reunint amb les persones per indagar en com està anant la seva estada al servei, quins son les seves demandes...
- El recull de les conclusions d'aquestes assemblees es porten al Consell de Participació de Centre. El CPC és la reunió que es duu a terme la primera setmana de juliol, on hi participa un representant de la Generalitat, un representant de l'ajuntament de Mataró, un representant de l'Ampa de la Fundació, un representant de l'EGG (Equip de Gestió Global de la Fundació), dos representants de les famílies del centre, dos representants de les persones ateses del centre, un representant dels treballadors del centre, la treballadora social del centre com a secretària i la referent com a representant del SOI. Les conclusions de les assemblees les exposen les mateixes persones ateses.

I per últim, i en relació a l'atenció a les famílies, la metodologia i processos de treball establerts faciliten el seguiment de les mateixes, per poder recollir malestars, necessitats,... i poder actuar de forma fàcil i reparadora.

g. Els drets i deures dels usuaris

Respecte als drets:

- Dret a ser atès de dilluns a divendres segons els horaris de cada servei.
- Afavorir durant el procés d'ingrés al centre unes condicions d'adaptació que s'adeqüin a les seves necessitats individuals, condicions que es revisaran durant el període d'adaptació establert al reglament de règim intern.
- A la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes en la normativa, al reglament de règim intern del servei i del contracte d'assistència.
- A ser tractat amb respecte i afecte.
- A ser escoltat.
- Al benestar físic, emocional i material, dins el marc de l'agrupació atenció Diürna.
- A no ser discriminat per raó de naixença, sexe, orientació sexual, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A les relacions interpersonals.
- A ser respectat en la seva individualitat i a que no es divulguin les seves dades personals ni la seva història clínica i social més enllà del treball que realitzi l'equip del servei.
- A ser informat sobre els aspectes organitzatius i de funcionament dels serveis i també sobre les intervencions que a nivell tècnic es decideixin respecte la seva persona.
- A participar en la mesura de les seves possibilitats, en les activitats del centre.
- A utilitzar les instal·lacions i material del centre, que haurà d'adaptar-se, tant

com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.

- A la inclusió social. A participar en la vida social i les activitats de la comunitat.
- A l'accés a tots els recursos i serveis de la Institució si és necessari.

Respecte als deures:

- Complir amb la normativa del servei, el reglament de règim intern, el contracte d'assistència, els protocols prescriptius i els documents de funcionament intern de cada servei.
- Respectar les funcions i la dignitat del personal d'atenció directa i de tots els professionals.
- Respectar, observar i complir les normes elementals de convivència amb la resta de persones ateses.

h. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

El règim econòmic del Servei és el de Concert Social de la Xarxa de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya. Les persones usuàries no paguen cap import per al servei. En el cas d'haver-hi activitats complementàries s'apliquen els preus aprovats per la junta de patrons i s'informen al Departament de Drets Socials.

i. La manera de presentar queixes i suggeriments

Tots els serveis disposen d'un **full de reclamacions** a la seva disposició. Es troba penjat a la cartellera de l'entrada del servei. Aquesta informació és dóna a la família en el moment de formalitzar el contracte assistencial.

Tipus de queixes:

- Queixes de funcionament diari
- Queixes a la institució
- Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

Queixes de funcionament diari:

- Si la queixa prové d'una trucada o d'una conversa a l'entrada o sortida del servei s'intenta resoldre en el mateix moment, per algun membre de l'equip tècnic del centre.
- Si no és possible, es cita a la família al centre en una entrevista amb la directora i/o l'equip tècnic. En aquesta trobada, es plantegen possibles solucions i s'estableix el procediment a seguir (com, qui i quant) .

- Si la resposta per part de la família no es creu satisfactòria, és pot elevar a la direcció de la Fundació
- La queixa queda documentalment enregistrada.

Queixes a la institució:

- Si la queixa un cop tractada per l'equip directiu del servei no pot ser resposta per aquest, s'eleva a l'autoritat superior que és el comitè de direcció.
- Una vegada exposada la queixa i derivada la família a serveis centrals, se'l donarà una resposta per escrit o una cita en un període no superior a 7 dies.
- En aquesta trobada amb el/els responsables de la Institució, és concretaran els paràmetres que permetin la resolució del conflicte i en el cas que no sigui possible, quines actuacions es poden emprendre.
- La queixa queda documentalment enregistrada.

Queixes formal a la Generalitat de Catalunya

- Un cop esgotats tots els passos anteriors, si la família considera que ha de fer arribar la seva queixa a la Generalitat de Catalunya, se li facilitaran els impresos per a tal efecte.
- Caldrà omplir el full de reclamació penjat a al cartellera que se'ls ha facilitat.
- Citar a la família per donar resposta.
- La queixa queda documentalment enregistrada.

Les famílies poden sol·licitar contactes, entrevistes i reunions segons les seves necessitats

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en la Carta de Serveis, la persona afectada pot presentar una reclamació.

L'adreça del recurs revisarà la queixa i respondrà en un termini màxim de 7 dies, informant sobre les mesures preses per evitar futures deficiències.

Les persones ateses poden sol·licitar reunió amb educadora de referència i/o tècnica per poder fer queixes o suggeriments. A més a més, en l'estona de tutoria ja es convida a la persona a poder posar en comú els seus malestars. I a final de curs (juliol) les persones ateses omplen uns qüestionaris per manifestar com ha anat el curs o canvis que els hi agradaria. Tot plegat, es duu a terme amb material de sistemes augmentatius de comunicació i/o lectura fàcil, si s'escau. A l'igual que la seva participació en el Consell de participació (i les respectives assemblees prèvies)

j. Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

- La entitat compta amb un Servei de Comunicació professionalitzat. La seva tasca és fer difusió i comunicar a través de diferents mitjans (pàgina Web de la entitat, perfil de Instagram, Facebook i Twitter), amb l'objectiu de donar visibilitat, sensibilitzar i conscienciar del dia a dia de les persones usuàries dels serveis.
- Algunes de les accions que es porten a terme són comunicats de premsa,



publicacions a les xarxes de totes aquells actes i accions que fem a nivell intern, activitats que organitzem, participem i col·laborem a nivell de ciutat, participació en campanyes de sensibilització (25N, 8M, ...), compartir material pedagògic, accions professionals a nivell intern i extern,...

- Quadríptic de la entitat on es mostra tota la tipologia de serveis amb els que compta la entitat, així com la descripció per serveis, perfil de les persones ateses i informació dels diferents centre al territori.
- Díptic específic del treball vers SASVI
- Memòria Anual de la entitat on es mostra els compromisos de la entitat, fets destacats de l'any, balanç comptable i social, treball en xarxa, aliances i col·laboracions externes i reptes de futur.
- Xerrades externes sobre la entitat, cartera de serveis, metodologia de treball, especialitzacions ... A Centres d'Educació Especial de la ciutat, Escoles i Instituts de la comarca, professionals externs, participació en jornades,..
- La ciutadania o altres professionals del territori s'hauran de posar en contacte en primera instància amb la Secretaria de direcció de la Fundació i/o la Treballadora Social de Primeres Acollides de l'Entitat.
 - Telèfon oficines centrals: 93 790 47 48
 - Adreça oficines centrals: Muralla dels Genovesos, 12, 08301, Mataró.
 - Correu electrònic de la Fundació: fundaciomaresme@fundaciomaresme.cat