

# CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE OCUPACIONAL AJEM

## L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El Centre Ocupacional "AJEM" és un servei i establiment social, inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, amb data 14 de març de 1995 i amb el núm. S02723. L'entitat titular del servei és l'Associació de Rehabilitació i Educació Especial "Jeroni de Moragas" inscrita en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, amb data 14 de març de 1995 i amb el núm. EO 2236 i registrada a la Direcció General d'Associacions de la Generalitat de Catalunya, a la secció 1a amb el núm. 592.

El Centre Ocupacional AJEM està ubicat a la comarca de la Ribera d'Ebre, a la localitat de Móra d'Ebre, a l'Avinguda Diputació, s/n.

L'àmbit d'actuació del Servei és a les comarques de la Ribera d'Ebre, la Terra Alta, Priorat i Baix Camp. Atén a 49 persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament que no poden accedir al món laboral i té com a finalitat facilitar una atenció diürna de tipus rehabilitador integral per maximitzar la seva integració sociolaboral.

El Centre Ocupacional proporciona un entorn on la persona usuària pot participar en diverses activitats ocupacionals, formatives i terapèutiques. A continuació, es descriu el model de funcionament intern i els principis bàsics del servei:

### 1. Estructura Organitzativa:

- Gerència: Responsable de la gestió econòmica i de qualitat.
- Direcció: Responsable de la gestió general del centre, la coordinació de serveis i el compliment dels objectius establerts.
- Equip Tècnic: Format per professionals de diferents àmbits (psicòloga, treballadora social, monitores ocupacionals i auxiliars) que s'encarreguen de l'atenció directa a les persones usuàries i la planificació d'activitats.
- Personal de Suport: Inclou administrativa, personal de manteniment, de neteja i altres professionals que donen suport al funcionament diari del centre.

### 2. Serveis i Activitats:

- **Servei de Teràpia Ocupacional i amb auxiliar:** S'ofereixen activitats d'ajustament personal i social i d'ocupació terapèutica, que ajuden a desenvolupar habilitats laborals i personals.
- **Activitats terapèutiques, més destacades,** relacionades amb les Àrees de Qualitat de Vida:
  - . Benestar Emocional:
    - Taller d'Emocions.
    - Teràpia Sensorial Snoezelen en grup i individual.
    - Taller de Relaxació.
    - Hort Ecològic.
    - Activitat Assistida per gossos.

- Activitats a la Natura dirigides per grups Mediambientals.
- Curs d'Habilitats Socio-Sexuals.

. Desenvolupament personal:

- Estimulació cognitiva.
- Taller d'Anglès.
- WII habilitation.

. Benestar físic:

- Fisioteràpia.
- Boccia.
- Petanca.
- Natació.

. Inclusió social:

- Sortides a la comunitat.
- Viatge programat.

### **3. Procés d'Admissió i Avaluació:**

- Valoració Inicial: Avaluació de les necessitats, capacitats i interessos de la persona que sol·licita els serveis del centre.
- Pla Individualitzat: Elaboració d'un pla d'atenció individual (PAI) i objectius adaptat a cada persona usuària.
- Seguiment i avaluació: Revisions periòdiques per ajustar el pla d'atenció individual (PAI) segons l'evolució de La persona usuària.

### **4. Coordinació amb Altres Serveis:**

- Col·laboració amb Famílies: Implicació de les famílies en el procés de desenvolupament dels seus familiars.
- Relació amb Altres Entitats: Coordinació amb serveis sanitaris, educatius, laborals i altres recursos de la comunitat.

### **5. Principis Bàsics:**

#### **1. Respecte a la Dignitat i els Drets:**

- Respectar la dignitat, els drets i les preferències de cada persona usuària.
- Promoure la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.
- Garantir un tracte respectuós i amable en tot moment, evitant qualsevol forma de tractament despectiu o paternalista.

#### **2. Autonomia i autodeterminació:**

- Fomentar l'autonomia personal i facilitar els recursos i suports necessaris per augmentar la seva independència i la presa de decisions per part de les persones usuàries.

#### **3. Beneficència i No Maleficència:**

- Promoció del benestar físic, emocional i social de les persones usuàries.
- Evitar qualsevol acció que pugui causar dany o perjudici a les persones usuàries.

#### **4. Integració i Inclusió Social:**

- Treballar per la inclusió de les persones usuàries en la comunitat i en entorns laborals.
- Promoure activitats que afavoreixin la participació social i comunitària.

#### **5. Enfocament Individualitzat:**

- Adaptar els serveis i les activitats a les necessitats i potencialitats de cada persona.
- Desenvolupar plans personalitzats d'atenció i intervenció.

#### **6. Qualitat i Millora Contínua:**

- Assegurar la qualitat dels serveis oferts, mitjançant l'avaluació contínua i la millora constant.
- Implementar sistemes de gestió de qualitat i bones pràctiques en el funcionament del servei.

#### **7. Professionalitat i Competència:**

- Garantir que els professionals que treballen al centre estiguin degudament formats i capacitats.
- Fomentar la formació contínua i per mantenir i millorar les competències dels professionals del servei.

Aquest model de funcionament intern i els principis bàsics asseguren que el centre ocupacional ofereix un servei de qualitat, orientat a la promoció del benestar, l'autonomia i la inclusió social de les persones amb discapacitat intel·lectual.

## **LA IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ**

### **. Responsable economicofinancer i de qualitat:**

- Sr. Josep M<sup>a</sup> Garcia Fernández  
Dades de contacte: [administracio@ajem.cat](mailto:administracio@ajem.cat)  
Telèfon de contacte: 977400782 Directe: 679973656

### **. Responsable assistencial:**

- Sra. M<sup>a</sup> Teresa Moreno Fernández  
Correu electrònic: [ocupacional@ajem.cat](mailto:ocupacional@ajem.cat)  
Telèfon de contacte: 977400782 . Directe: 606037463

## **LA RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN**

L'Associació Jeroni de Moragas ofereix a les persones les següents tipologies de Servei:

### **. Centre Ocupacional AJEM:**

- . Servei de teràpia ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual (STO).
- . Servei de teràpia ocupacional amb auxiliar, per a persones amb discapacitat intel·lectual (STOA).

. El Centre Ocupacional AJEM, és un servei d'atenció diürna adreçat a les persones adultes amb DID que, de forma temporal o permanent, no poden accedir a la vida laboral activa. Aquest servei va dirigit a facilitar a les persones destinatàries, una atenció diürna de tipus rehabilitador, per tal que pugui assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, la seva màxima integració social i laboral.

Les seves funcions primordials de teràpia ocupacional són:

a) **Ajustament personal**, consisteix en el conjunt d'activitats dirigides a la persona usuària que, amb la participació directa d'aquesta, té per objecte una habilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb l'entorn. Aquestes activitats ocupen, per norma general, un 50% del temps diari al Servei.

b) **Ocupació terapèutica**, consistent en tasques amb les quals, evitant les simples ocupacions rutinàries i /o estèrils, sempre que sigui possible, la persona usuària pot adonar-se de l'assoliment d'un resultat material i satisfactori. No és objectiu de l'ocupació terapèutica aconseguir productes per ser objecte de la comercialització, ni ha d'utilitzar-se mai com a mà d'obra econòmica d'un CET.

S'estableix un **pla d'atenció individual (PAI)**, per cada persona usuària, elaborat per l'equip tècnic del servei i adaptat a les necessitats de la persona atesa, amb un procés totalment dinàmic i flexible.

### **ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI DESGLOSSATS, SI S'ESCAU, PER CATEGORIES DE PRESTACIONS, I ELS INDICADORS PER AVALUAR-NE L'APLICACIÓ:**

Els principals objectius amb els quals es basa el funcionament del CO són els següents:

#### **1. Grupals:**

- 1.1. Oferir informació dels serveis de l'entitat.
- 1.2. Donar atenció a les persones que sol·liciten una plaça al servei.
- 1.3. Disposar d'una correcta gestió documental.
- 1.4. Garantir la seguretat de les dades personals.
- 1.5. Desenvolupar activitats d'ocupació terapèutica i d'ajustament personal i social.
- 1.6. Millora del servei ofert.
- 1.7. Potenciar la participació i implicació de les famílies en els projectes i esdeveniments que es porten a terme en el centre.
- 1.8. Garantir la correcta administració a les persones ateses.
- 1.9. Treballar de forma multidisciplinària i amb un marge de flexibilitat per poder intervenir de forma adequada.
- 1.10. Promoure la formació dels professionals i la recerca.

#### **2. Individuals:**

- 2.1. Informar a la persona o al representant legal del servei ofert.
- 2.2. Elaborar la proposta inicial d'intervenció.
- 2.3. Elaborar el PAI, des de l'atenció centrada en la persona.
- 2.4. Identificar i revisar necessitats i suports de la persona.

- 2.5. Identificar l'efectivitat de les intervencions realitzades.
- 2.6. Atendre, informar i coordinar amb les famílies i referents.
- 2.7. Detectar, prevenir i supervisar l'estat de salut de la persona atesa.
- 2.8. Promoure activitats preventives en persones en procés d'envelliment.
- 2.9. Identificar les persones amb risc de desvinculació del servei.
- 2.10. Prevenir l'aparició de lesions per pressió i curar la lesió produïda.
- 2.11. Utilitzar plans d'intervenció individualitzats per aportar estratègies d'actuació amb problemes de conducta greus.
- 2.12. Atendre a les persones amb incontinències amb el mètodes més idoni.
- 2.13. Prevenir les caigudes i atendre a la persona que ha caigut.
- 2.14. Atendre a la persona que està patint una crisi epilèptica.
- 2.15. Atendre a la persona en l'àrea afectivo-sexual.
- 2.16. Garantir un projecte de continuïtat a la sortida del servei.
- 2.17. Donar el suport necessari i gestionar la baixa del servei.

Els indicadors que permeten l'avaluació de la qualitat del servei ofert són els següents:

1. Indicadors de demanda:
  - a. Cartera de serveis de l'entitat.
  - b. Alta en llista d'espera.
  - c. Documentació de la demanda.
  - d. Compliment de la llei de protecció de dades (LOPD).
2. Indicadors d'acollida:
  - a. Dossier d'acollida.
  - b. Valoració inicial.
3. Indicadors d'estada:
  - a. Àrea d'intervenció:
    - Pla d'Atenció Individual.
    - Seguiment del PAI i avaluació.
    - Valoració de la qualitat de vida.
    - Programa d'activitats.
    - Atenció a les famílies i/o representant legal.
    - Detecció, prevenció i seguiment de la salut.
    - Programa per a l'atenció de l'envelliment i/o deteriorament.
    - Protocol de control d'assistència al CO.
    - Sistema de gestió dels suggeriments i reclamacions.
    - Protocol de prevenció de les lesions per pressió.
    - Protocol de contenció.
    - Protocol de prevenció i millora de les incontinències.
    - Protocol d'higiene.
    - Protocol de caigudes.
    - Protocol d'epilèpsia.
    - Projecte d'atenció socio-afectiva.
    - Satisfacció de les persones ateses i de les seves famílies.
  - b. Àrea de seguretat de la persona usuària:
    - Protocol d'administració de medicació.

4. Indicadors de sortida:
  - a. Projecte de continuïtat.
  - b. Protocol de defunció.
  
5. Indicadors de gestió del servei:
  - a. Sistema de coordinació de l'equip de professionals.
  - b. Formació.

## LES CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

El Centre Ocupacional està destinat a aquelles persones amb discapacitat intel·lectual, degudament reconegudes com a tals, que estiguin en edat laboral, hagin acabat el període de formació i que no tinguin capacitat de treball suficient.

- Requisits:
- . Disposar del grau de discapacitat igual o superior al 65%.
  - . Disposar del reconeixement de la situació de dependència.
  - . Disposar de la resolució de l'orientació laboral de serveis d'atenció diürna i sociolaboral.
  - . Disposar de la resolució d'ingrés a serveis d'atenció diürna i sociolaboral per a persones amb discapacitat intel·lectual del Departament de Drets Socials.
  - . Que la persona usuària o el seu representant legal signi el Contracte Assistencial amb l'Entitat Titular del Centre Ocupacional.

## LES MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES

Quan es produeixen incompliments dels estàndards mínims establerts per la carta de servei, és fonamental implementar mesures de reparació o correcció per assegurar que el servei mantingui la seva qualitat i que la persona usuària rebi l'atenció adequada. A continuació, es detallen les mesures que seran preses en aquests casos:

### **1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:**

- Detecció del problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
- Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.

### **2. Comunicació i Transparència:**

- Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.

- Explicacions clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.

### **3. Accions correctives:**

- Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.

- Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.

- Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.

### **4. Compensacions:**

- Compensació a les persones usuàries: Proporcionar compensacions o beneficis addicionals a les persones usuàries afectades com a reconeixement de l'incompliment del servei.

- Reemborsaments: Oferir reemborsaments parcials o totals, si és aplicable.

### **5. Formació i instrucció del personal:**

- Formació addicional: proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.

- Sessions d'instrucció: Realitzar sessions d'instrucció enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.

### **6. Millora continua:**

- Revisió de processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.

- Implementació de millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.

### **7. Seguiment i Avaluació:**

- Avaluacions regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.

### **8. Implicació de les persones usuàries:**

- Feedback de les persones usuàries: recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

- Comitè de qualitat: es crea un comitè que inclou representants de les persones usuàries per revisar i millorar els serveis i que tenen el seu espai d'expressió dins els Consells de Participació.

## ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

### **. Drets de la persona usuària**

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

- . Ser tractat, per part de tot el personal del Centre Ocupacional, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
  - . Ser respectat pel que fa a la seva intimitat.
  - . Ser tractat amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
  - . Rebre informació general del Centre Ocupacional 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 del Centre Ocupacional i que aquests siguin estudiats i contestats.
  - . Conèixer, la persona i la seva família, aquests drets, que siguin àmpliament divulgats entre el personal del Centre Ocupacional 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 la persona usuària o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- L'Entitat també garantirà els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable, particularment, el dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició de persones usuàries.

### **. Obligacions de la persona usuària**

- . 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 en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
  - . Comparèixer davant l'Administració, quan sigui requerit.
- .Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució de problemes.



- . Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- . Complir els altres deures que estableix la normativa.
- . Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

### **EL RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE LES TAXES I ELS PREUS PÚBLICS QUE SIGUIN APLICABLES, SI S'ESCAU**

El Servei de Teràpia Ocupacional té un cost de referència per l' STO 601,44€ i per l' STOA 800,73€, que s'actualitza segons el Dep. de Drets Socials.

L'Entitat Titular, mentre rebí el finançament del Dep. de Drets Socials pel manteniment del servei, el cost per la persona usuària és gratuït, llevat dels serveis opcionals, com el servei de menjador.

La utilització dels servei opcionals, per la persona beneficiària del servei, seran abonats directament a l'entitat. El cost del servei de menjador és de 5€/àpat, que s'abona mensualment. L'entitat lliura el corresponent rebut per la prestació del servei i en conserva una còpia.

### **COM PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS**

En el Centre Ocupacional hi ha establert un sistema de recollida de queixes de les persones usuàries i/o del seu representant legal a través de:

- . En el tauler d'anuncis del Servei, s'hi exposa l'avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació de l'establiment i la possibilitat de fer-ho directament a través del portal [www.gencat.cat](http://www.gencat.cat).
- . En el tauler d'anuncis del Servei, s'hi exposa l'horari de visita de la Directora Tècnica, per tal de presentar qualsevol queixa o suggeriment.
- . Dins de l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars es contempla un espai per poder expressar les queixes o suggeriment.
- . Tant les famílies com les persones usuàries poden exposar les seves queixes o suggeriments als representants respectius del Consell de Participació de Centre.
- . La persona usuària pot mostrar les seves queixes o suggeriments a la seva PAD de referència, que la transmet a la Directora Tècnica.

En el termini de com a màxim una setmana es cita a la persona interessada i se li dona una resposta a la seva queixa.

Es recullen les valoracions dels resultats, s'analitzen, s'avaluen i es fan els canvis pertinents en els processos, tant d'intervenció com en els de gestió de centre.

## **LES VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC**

Al Centre Ocupacional disposem de les següents vies:

- . **Pàgina Web de l'Entitat** on es publica informació detallada sobre els serveis oferts.
- . **Telèfons d'atenció a la persona:** Disposem de línies telefòniques directe al professional, on la persona o el seu familiar pot contactar per obtenir informació o assistència sobre el servei.
- . **Correu Electrònic**, on es poden realitzar consultes o sol·licituds.
- . **Xarxes Socials:** Disposem de comptes a xarxes socials com Facebook i Instagram, on es comparteixen actualitzacions i informació rellevant.
- . **WhatsApp:** Disposem d'un grup de famílies on es comparteix informació del servei que afecta a tot el col·lectiu de persones.
- . **Presencial:** El servei estableix un horari d'atenció de la Directora Tècnica, la Psicòloga i la Treballadora Social, per atendre a la persones i a la seva família.
- . **Publicacions i Material Informatiu:** Memòria d'Activitats de l'entitat i newsletter.
- . **Assemblea de socis i xerrades informatives.**

Móra d'Ebre, a 12 de juliol de 2024.