

CARTA DE SERVEIS
APINDEP RONÇANA SCCL



APINDEP  **RONÇANA**
s.c.c.l.

APINDEP RONÇANA SCCL

F-64255581

SEU SOCIAL

Pl. Ajuntament s/n. 08187 Santa Eulàlia de
Ronçana

T. 938448772

eva@apindep.cat

sara@apindep.cat

info@apindep.cat

CENTRE OCUPACIONAL APINDEP RONÇANA

Camí de caldes, 37 08187 Santa Eulàlia de Ronçana

T. 938448772

eva@apindep.cat

sara@apindep.cat

centre@apindep.cat

SERVEI OCUPACIONAL D' INSERCIÓ APINDEP RONÇANA

Camí de caldes,37 08187 Santa Eulàlia de Ronçana

T. 938448772

SERVEI EXPERIMENTAL D'HABITATGE

Carrer Sant Pau, 96 1r 2ª 08140 Caldes de Montbui

Carrer Buenos Aires, 57 4t C 08140 Caldes de Montbui

1.	LA CARTA DE SERVEIS.	4
2.	APINDEP RONÇANA SCCL. Missió, visió i valors.	4
2.1.	MISSIÓ.	4
2.2.	VISIÓ.	4
2.3.	VALORS.	5
2.4.	OBJECTIUS.....	5
2.5.	PERSONES DESTINATÀRIES DELS SERVIES.	6
3.	APINDEP RONÇANA SCCL. Serveis que ofereix.....	6
3.1.	SERVEIS DE LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA	6
4.	ORGANITZACIÓ APINDEP RONÇANA SCCL.....	8
5.	COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS I PROPOSTA DE MILLORA.....	10
6.	MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS D'IMCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARS DE QUALITAT.....	11
7.	CANALS DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	12
8.	VIES I REQUISITS PER ACCEDIR AL SERVEI STO I SOI.....	12
9.	DRETS I DEURES	12
10.	COST DEL SERVEI	13

1. LA CARTA DE SERVEIS.

És un document públic que recull la informació sobre els serveis que ofereix Apindep a les persones sòcies i/o usuàries, l'àmbit d'actuació i els compromisos del servei. S'informa de les condicions d'accés i els estàndards de qualitat de cada servei, segons l'article 30.1. de l'Estatut d'Autonomia.

El que volem acreditar amb aquests documents i la resta que presentem són els serveis de STO i SOI de la Cooperativa. Centre Ocupacional Apindep Ronçana amb numero de reses 08085 i Servei d'orientació i inserció Apindep Ronçana, amb numero de reses 08086

2. APINDEP RONÇANA SCCL. Missió, visió i valors.

Apindep és una Societat Cooperativa de Consum i de persones usuàries, sense ànim de lucre i d'iniciativa social, constituïda el 10 de juny del 2006. Va ser constituïda per un grup de famílies que formaven part de l'Associació Apindep, era l'acrònim de Associació de Pares per a la Integració de Nens amb Discapacitat a l'Escola Pública i que actualment ha quedat com una marca. L'associació es va crear el 1993 després que un grup de mares que volien integrar els seus fills i filles a l'escola ordinària, van veure que mancaven recursos i els van anar generant (teràpies, transport, lleure).

2.1. MISSIÓ.

La missió de la cooperativa és facilitar l'accés a una vida independent i de qualitat de les persones amb diversitat funcional, facilitant el suport i els recursos adients.

2.2. VISIÓ.

La visió és donar recursos individualitzats a través de programes:

- Serveis interns i externs destinats a persones treballadores o usuàries.
- Creació d'activitats comunitàries destinades a fomentar la inserció social
- Fomentar l'autonomia personal i la cura d'un mateix

- Foment de l'ocupabilitat i l'ocupació.
- Formació continuada.
- Transport adaptat
- Habitatge inclusiu

2.3. VALORS.

- Valorar les capacitats per sobre de les discapacitats.
- Solidaritat.
- Compromís.
- Qualitat.
- Innovació.
- Transparència
- Respecte al medi ambient
- Comunitat

2.4. OBJECTIUS.

- Donar els serveis adients a les persones usuàries mitjançant recursos humans i tècnics del què disposa la cooperativa.
- Facilitar formació pre laboral per tal d'adquirir habilitats.
- Potenciar les capacitats de les persones i oferir una formació per aconseguir una vida el més autònoma possible.
- Treballar per la inserció social de les persones amb diversitat i visibilitzar les capacitats.
- Oferir una alternativa de Centre Ocupacional obert a la comunitat, amb activitats variades, tenint en compte els gustos i interessos de les persones usuàries i fent-les participants del seu propi pla personal

2.5. PERSONES DESTINATÀRIES DELS SERVEIS.

Persones amb diversitat funcional, tant si són persones sòcies com si són persones usuàries. Som una cooperativa on la solidaritat és un element fonamental. Atenem a tot tipus de persones amb discapacitat, especialment intel·lectual i amb necessitats de suport elevat, però no tanquem la porta a altres tipologies. Oferim serveis a la població del Vallès Oriental, també hi ha persones de Sentmenat o d'altres municipis que volen fer ús dels nostres serveis però que pot ser inicialment són de la província de Barcelona.

Col·laborem amb les administracions locals i altres entitats del territori per fomentar la inclusió social i laboral de persones amb diversitat funcional.

3. APINDEP RONÇANA SCCL. Serveis que ofereix.

Els principals serveis que ofereix la cooperativa són:

- Centre Ocupacional
 - o Servei terapèutic ocupacional
 - o Servei d'orientació i inserció
- Olinet (projecte coordinat amb les escoles i els instituts de reciclatge d'oli domèstic)
- Cafeteria l'Àgora
- Servei terapèutic
- Servei de transport adaptat
- Paneres i lots de nadal
- Servei d'habitatge, amb dos pisos amb suport extens

3.1. SERVEIS DE LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Els serveis d'Apindep que estan recollits a la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya i disposen de normativa és:

El centre ocupacional d'Apindep és un equipament d'acolliment diürn que ofereix atenció rehabilitadora i integradora a persones amb diversitat funcional, especialment el què en

dèiem discapacitat intel·lectual en edat laboral.

L'objectiu és capacitar les persones beneficiàries perquè aconseguixin la màxima integració social.

Els serveis que s'ofereixen són:

- Acolliment diürn i convivència
- Programes individuals, amb diversos nivells d'atenció en funció dels diferents graus de discapacitat: Mesures rehabilitadores-habilitadores, Teràpia ocupacional i manteniment, ajustament personal, activitats formatives i prelaborals i servei ocupacional d'inserció.

En el Centre Ocupacional Apindep Ronçana hi ha dos serveis:

1. Servei Terapèutic Ocupacional (STO)

El servei de teràpia ocupacional (STO) és l'alternativa des de l'àmbit dels serveis socials a la integració de les persones amb discapacitat intel·lectual que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, ja que en un principi no poden assolir un nivell de productivitat suficient.

Aquest servei té dues funcions principals:

- a) Ocupació terapèutica: inclou activitats en què es pot veure un resultat material i satisfactori, i s'eviten les ocupacions estèrils i rutinàries. Aquestes activitats estan orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral.
- b) Ajustament personal i social: inclou activitats relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.

2. Servei d'Orientació d'Inserció (SOI).

El servei ocupacional d'inserció és una fase prèvia a la integració laboral d'aquelles persones amb discapacitat que, tot i que tenen certes aptituds laborals i productives, encara no es poden incorporar als centres especials de treball per manca de places,

experiència, formació laboral o d'oferta de treball.

Les persones usuàries del SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari, sinó que les activitats que fan serveixen per mantenir i estimular les capacitats laborals mentre esperen l'oportunitat d'incorporar-se a una activitat remunerada ja sigui protegida o ordinària.

La normativa específica de referència és:

- ORDRE de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb disminució.
- 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.

Per a sol·licitar l'accés, cal adreçar-se al Servei de valoració i orientació a persones amb discapacitat (CAD) que correspongui per zona, on s'elaborarà i supervisarà un programa individual i es dictaminarà el tipus de servei diürn més adient per a cada cas.

4. ORGANITZACIÓ APINDEP RONÇANA SCCL

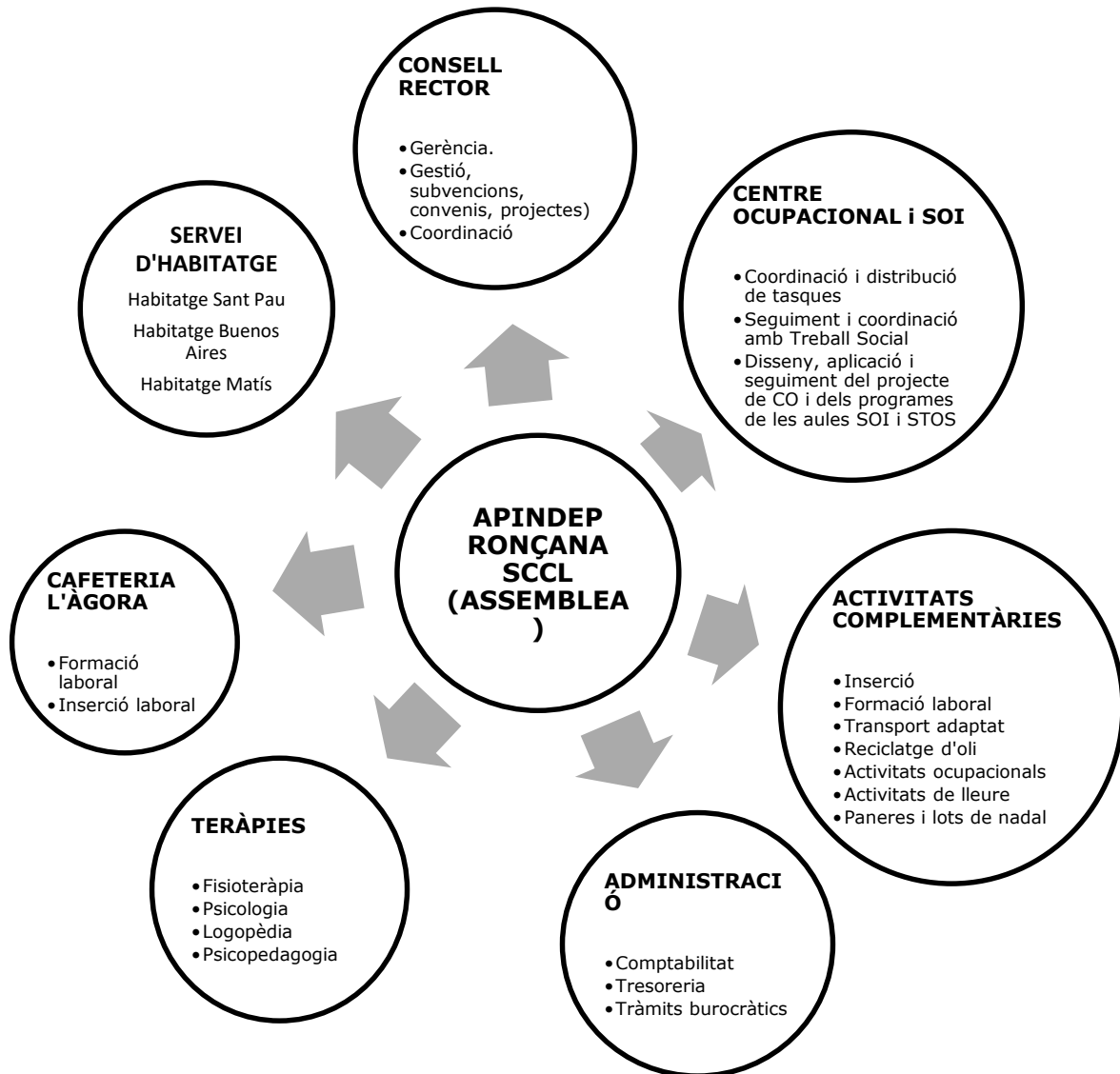
Apindep Ronçana SCCL és una cooperativa de consum i de persones usuàries, sense ànim de lucre, on l'Assemblea de persones sòcies és sobirana. S'organitza a través del Consell Rector on hi ha Presidència, Vicepresidència i vocalies.

Actualment el Consell Rector el forma:

	Nom i cognoms
Presidència	Mercè Llauro Navarro
Secretaria	Nativitat Montes Rey
Vicepresidència	Eva Galvan Mascarell
Vocal (membre amb dret a vot)	Anna Montes Cabot
Vocal (membre amb dret a vot)	Leonor Gonzalez Nieto
Vocal (membre amb dret a vot)	Marta Marcias Arjona
Vocal (membre amb dret a vot)	Ramón Canut Buñech

El Consell Rector marca les directrius de l'entitat, validades per l'Assemblea. El Consell Rector és l'òrgan que pren decisions operatives. Cada servei té una direcció que té cert marge d'autonomia i gestiona el seu pressupost.

L'organigrama aprovat és el següent:



Hi ha espais de coordinació per facilitar el desenvolupament de la mateixa metodologia, visió, missió i valors de la cooperativa. Es fomenten espais de participació per persones usuàries, treballadores i familiars, entre altres agents.

Dins del Centre Ocupacional la direcció i persona responsable del servei de STO i SOI és la Eva Galvan Mascarell amb 38093558S. eva@apindep.cat amb mòbil 646147920.

5. COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS I PROPOSTA DE MILLORA.

Apindep es compromet a arribar els següents compromisos i per fer-ho, els indicadors seran els següents:

COMPROMÍS	INDICADOR	OBJECTIU	PROPOSTA DE MILLORA
Donar resposta a les queixes i suggeriments rebudes en un termini d'1 mes	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 9 de mitjana.	Valorar el temps a respondre de les queixes i suggeriments.
Garantir a l'atenció de les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual.	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 8 de mitjana	Valoració sobre els horaris d'atenció presencial
Garantir el benestar laboral de les persones treballadores.	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 8 de mitjana.	Avaluacions anuals.
Garantir el grau de professionalitat i de qualitat de les persones d'atenció directa.	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 8 de mitjana	En cas de no arribar al 8, fer una reunió de valoració de les persones usuàries i fer un pla de millora a les persones professionals d'atenció directa.
Garantir l'adequació de l'espai físic	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 8 de mitjana.	Valoració sobre l'espai físic
Garantir l'atenció a les famílies.	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones familiars.	Obtenir un 7 de mitjana.	Valoració del temps d'espera.
Garantir que la informació sigui comprensible i fàcil	Valoració del grau d'accessibilitat de la informació, mitjançant	Obtenir que la informació és fàcil o que	En cas que es digui que la informació és difícil, fer una proposta de curs i pla

d'entendre	una escala que sigui fàcil – difícil	necessiten que se'ls hi recordi	d'accessibilitat cognitiva.
Garantir una atenció personalitzada de qualitat.	Valoració mitjana del 0-10 per part de les persones usuàries (i en cas de suport, de les persones que facin de traducció vital).	Obtenir un 7 de mitjana	En cas de no arribar el 7, revisar què passa.

Hi haurà un registre amb els compromisos i els incompliments, es registrarà les causes i les accions de millora necessàries per garantir el registre.

Agents socials

- Consell de participació

Famílies

- Reunions trimestrals
- Avaluacions anuals
- Comunicació permanent
- Comitè ètic

Professionals

- Coordinacions setmanals (atenció directa), mensuals (atenció indirecta).
- Valoracions trimestrals (atenció directa), anuals (atenció indirecta).
- Consell de participació
- Comitè ètic

Persones usuàries

- Reunions setmanals
- Avaluació trimestral (individual i grupal)
- Bústia de suggeriments
- Consell de participació
- Comitè ètic

6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS D'IMCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARS DE QUALITAT

Una vegada tenint totes les dades i feta l'avaluació de tots els indicadors, veurem totes aquelles actuacions on hi ha d'haver una millora. La persona responsable de Recursos humans serà qui liderarà aquesta tasca juntament amb l'equip de Direcció.

- Utilitzarem els qüestionaris i entrevistes de satisfacció amb usuaris, famílies i treballadors.
- Aplicarem l'eina de la Generalitat per fer l'avaluació del grau de compliment de la carta. Mitjançant un gràfic de radar recollirem les dades respecte a tots els compromisos de la carta, segons els factors de qualitat abordats. I valorar si s'estan complint els estàndards de qualitat.

Tenint en compte els resultats es faran les correccions necessàries en la Carta.

7. CANALS DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Apindep Ronçana SCCL disposa de diversos canals de participació on qualsevol persona, entitat, administració i/o empresa, pot adreçar-se per poder fer consultes, propostes, queixes i suggeriments:

- Bústia de suggeriments: full de reclamació a les oficines de la Cooperativa (Plaça de l'Ajuntament s/n, 08187 Santa Eulàlia de Ronçana). Es pot fer arribar per correu electrònic apindeppisos@gmail.com, centre@apindep.cat i el termini de resposta és 30 dies.
- Enquestes de valoració del servei: trimestralment es faran enquestes a les persones usuàries i de manera anual, a les famílies. En cas que sigui una valoració negativa, es demanarà reunió personalitzada per veure què ha passat.
- Contacte de l'entitat:
 - o T.938448772
- Xarxes socials:
 - o Instagram: @apindepcentre
 - o @cases_apindepiques
 - o @agoraapindep

8. VIES I REQUISITS PER ACCEDIR AL SERVEI DE STO O SOI:

La via d'accés a les nostres places, al ser places públiques concertades és a través de la derivació dels Serveis Territorials, amb la valoració favorable del CAD. La família haurà de demanar la plaça en el moment de deixar l'etapa escolar.

En casos d'urgència, que siguin persones que ja no estiguin en el circuit de derivació, la família ha d'estar derivada de Serveis Socials de l'Ajuntament de residència amb un informe d'urgència. Fem la sol·licitud als serveis territorials per omplir aquesta plaça. Són els Serveis Territorials qui decideixen l'atorgament.

9. DRETS I DEURES

DRETS:

El personal que treballa en Centre Ocupacional i en el SOI està obligat a vetllar per a que es respectin els drets de les persones usuàries reconeguts a les lleis, i especialment els següents:

- Dret a la informació.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals dels seus expedients o historials. Si per qüestions de millora de la qualitat el servei s'han de donar a altres entitats o serveis, es demanarà sempre una autorització a l'usuari i els seus representants legals.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, segons el seu programa individual, centrat en els seves característiques, gustos i interessos. Si es produeix un canvi s'informarà i s'argumentarà adequadament a les famílies.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altre condició personal o social.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i el material del servei que s'hauran d'adaptar tant com calgui a les seves característiques personals.
- Les persones usuàries tenen dret a una sèrie de serveis bàsics i de serveis complementaris per tal que l'atenció al Centre Ocupacional sigui de qualitat i centrada en els interessos i necessitats de la persona usuària.

- Dret a participar de manera activa segons les seves capacitats, en l'elaboració del seu pla centrat en la persona.

DEURES:

Els usuaris de Centre Ocupacional estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial a:

- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir el reglament de règim intern.
- Abonar els pagaments establerts per les activitats extraordinàries i els serveis complementaris en el termini estipulat.
- Facilitar la informació i la documentació que els sigui requerida per a l'adequada prestació del servei, i aportar els estris, vestuari i objectes personals que els demanin.
- Col·laborar en les activitats que els siguin recomanades per l'equip de professionals del Centre i participar activament, segons la capacitat en l'establiment del programa d'atenció individual.
- Guardar la correcció en la higiene personal, el vestit, la conducta i el tracte amb la resta dels usuaris i amb el personal.
- L'incompliment provat per part dels usuaris podrà comportar la suspensió de la prestació o sancions adequades a la infracció.

10. COST DEL SERVEI

Les persones usuàries rebran el servei de manera gratuïta ja que les places són concertades. Hauran d'aportar l'import de les activitats extraordinàries (piscina, excursions, colònies, etc.) i dels serveis complementaris (transport i menjador)

El cost del servei de menjador és de 8,5€ menú si et quedes amb regularitat i 9€ quan és esporàdic.

El cost del transport és de 80€ per aquelles persones que fan tant l'anada com la tornada al Centre Ocupacional. I de 40€ quan només es fa un dels trajectes.

A l'any fem 3 excursions que tenen un cost de 25€ cadascuna i una de 50€ a l'estiu.

El preu de les colònies oscil·la entre 200€ i 350€ depenent de la quantitat de dies i pernoctacions que fem i de si són properes o més llunyanes.

El cost de la piscina és de 15€ cada vegada que hi anem, la gran majoria dels nostres usuaris i usuàries anaven un cop al mes.