



## CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

**ilersis**  
FUNDACIÓ PRIVADA

## ÍNDEX

<b>1.1. Qui som?</b> .....	2
<b>1.2.1. Descripció analítica del servei</b> .....	8
<b>1.2.2. Organització del servei</b> .....	8
<b>1.3. La identificació dels responsables de la gestió. Òrgans de Govern</b> .....	12
<b>1.4. Relació dels serveis que es presenten</b> .....	13
<b>1.5. Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació. Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims.</b> .....	15
<b>1.6. Les condicions d'accés al servei.</b> .....	20
<b>1.7. Els drets i deures dels usuaris.</b> .....	21
<b>1.7.1- Drets de la persona:</b> .....	21
<b>1.7.2- Drets de l'assistent personal de suport:</b> .....	22
<b>1.7.3- Deures de la persona:</b> .....	22
<b>1.7.4- Obligacions de l'assistent personal de suport:</b> .....	22
<b>1.8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.</b> .....	23
<b>1.9. La manera de presentar queixes i suggeriments.</b> .....	23
<b>1.9.1. ÀMBITS DE COMUNICACIÓ:</b> .....	24
<b>1.9.2. CANALS DE DIFUSIÓ DE LA COMUNICACIÓ:</b> .....	25
<b>1.9.3. METODOLOGIA DE LA COMUNICACIÓ:</b> .....	25
<b>1.9.4. QUEIXES, INCIDÈNCIES I SUGGERIMENTS:</b> .....	26
<b>1.10. Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.</b> .....	27

## 1. CARTA DE SERVEIS

### 1.1. Qui som?

**Fundació Privada ILERSIS**, amb CIF. G25025321, ubicada al C/ Ramon Argilés nº 27 de Lleida és una entitat d'iniciativa social, sense ànim de lucre, compromesa amb les persones amb disCAPACITAT intel·lectual i les seves famílies. Una entitat oberta a l'entorn, integrada al seu territori, que cerca aliances i oportunitats amb les organitzacions socials i institucions per tal de promoure els seus valors d'identitat i integradors d'una societat on ningú no en quedi exclòs.

Fundada l'any 1975, amb el nom de SHALOM, amb l'impuls de 14 famílies lleidatanes i la finalitat de donar suport a l'Escola Esperança de Lleida en la seva tasca educativa i d'integració social més enllà de l'escolarització de persones amb disCAPACITAT. L'any 2013 es constitueix com a Fundació Privada ILERSIS amb l'objectiu de continuar i assegurar l'activitat de l'antiga Associació com a entitat prestadora de serveis assistencials; d'atenció diürna i habitatge i amb un Centre Especial de Treball que vetlla pel manteniment i la creació d'ocupació en entorn protegit a persones amb disCAPACITAT i especials dificultats.

Així mateix, **a nivell del nostre entorn**, podem destacar algunes de les principals dimensions de les noves maneres d'entendre la disCAPACITAT i de promoure una profunda transformació social per tal d'assolir les millors condicions per una plena igualtat i participació:

- **El nou model de la disCAPACITAT que recull la Classificació Internacional del Funcionament, de la DisCAPACITAT i de la Salut (CIF 2001 de la OMS)** Dins d'aquesta nova manera d'entendre el fenomen de la disCAPACITAT i les seves implicacions, el context social és un factor indispensable per a possibilitar o impedir que la persona desenvolupi al màxim el seu potencial de capacitat i disposició dels mateixos drets i oportunitats que la resta de la ciutadania.
- **La Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb disCAPACITAT** supera el model rehabilitador i incorpora els models social i de la diversitat. No són només les limitacions individuals la causa dels problemes que han d'afrontar les persones amb disCAPACITAT, sinó, sobretot, les restriccions que la societat encara els hi genera. Importats dèficits en accessibilitat, però també en aspectes culturals, agreugen la realitat que viuen les persones amb disCAPACITAT i, tot sovint, els impedeixen viure una ciutadania plena i inclusiva.
- **Els nous paradigmes i mètodes d'intervenció**, basats en el sistema de suports per a la millora de la qualitat de vida i la planificació centrada en la persona, s'orienten a facilitar que les persones amb disCAPACITAT disposin de majors competències i de millors oportunitats pel seu desenvolupament en tots els àmbits de la vida, sobretot en allò referit a la seva autodeterminació i participació activa en la societat. Però també emergeix una **renovada mobilització ciutadana** per assolir significatives transformacions socials que facin possible una vida plena en comunitat. Una vida sense barreres ni discriminacions de cap tipus. Una vida autònoma en la comunitat.



### ➤ **ESSÈNCIA**

“La nostra essència són les **persones**, cada dia cerquem el millor per elles”.

El més important, per nosaltres, són les persones, totes i cadascuna de les persones per les que treballem i amb qui fem camí.

### ➤ **VISIÓ**

Ser una organització que en tot moment situa les persones, cada persona amb els seus **drets** iguals a qualsevol altra, al centre de la seva activitat i els seus projectes. Això per tal d'aconseguir:

- Que cada persona pugui viure una **vida de qualitat**, d'acord amb les seves decisions i preferències, participant de manera activa en la societat.
- Que l'entitat sigui capdavantera en responsabilitat social i mediambiental, així com en innovació social al servei de les persones i de la societat.
- Que la **societat** es distingeixi per la seva capacitat en inclusió i valoració de la **diversitat humana**.

### ➤ **MISSIÓ**

Ilersis com a Fundació de l'economia social a les Terres de Lleida, té per missió contribuir a la inclusió social i laboral de les persones amb **disCAPACITAT** o amb **risc d'exclusió**, tot promovent i defensant els seus **drets** a través de **serveis, suports programes innovadors d'actuació i activitats empresarials per la inclusió sòcio-laboral**, que es caracteritzen per la seva **qualitat**, el seu **retorn social, econòmic i mediambiental**, i la generació d'oportunitats pel **desenvolupament del territori**.

### ➤ **CULTURA ÈTICA: PRINCIPIIS I VALORS**

La cultura ètica de la nostra organització es fonamenta en el compromís amb cada persona, des del **respecte per la seva individualitat i dignitat**, tot treballant per una **societat** més inclusiva que valori la **diversitat humana** i les condicions medi-ambientals del planeta, com a base del nostre futur col·lectiu.

En base a aquests **principis fonamentals**, l'actuació de la nostra organització s'inspira en els següents **valors**:

- Autonomia i participació
- Igualtat i accessibilitat
- Sensibilitat i empatia
- Responsabilitat i transparència
- Qualitat i professionalitat

Per això la nostra entitat treballarà en una millora continua d'aportació de valor als nostres clients i grups d'interès. Així mateix les persones, les famílies i els professionals que formem part d'Ilersis actuarem d'acord amb els **compromisos** que s'expressen en el nostre **Codi Ètic**.

### ➤ **LA GOVERNANÇA DE L'ENTITAT**

**Codi ètic revisat i actualitzat** amb suport de professionals externs i una comissió Ilersis en un **procés participatiu** de tots els agents Ilersis.

**Homologació de proveïdors** d'acord a paràmetres de responsabilitat social.

**Adhesió a les ODS**; amb auditoria anual.

**Pla d'Igualtat i protocol per a la prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe.**

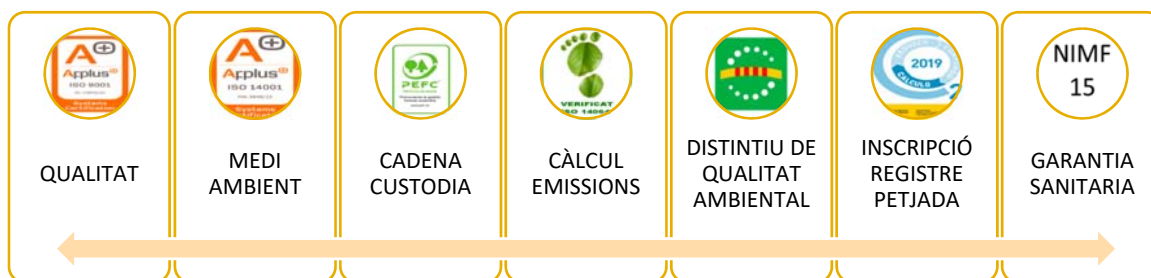
**Guia de llenguatge no sexista.**

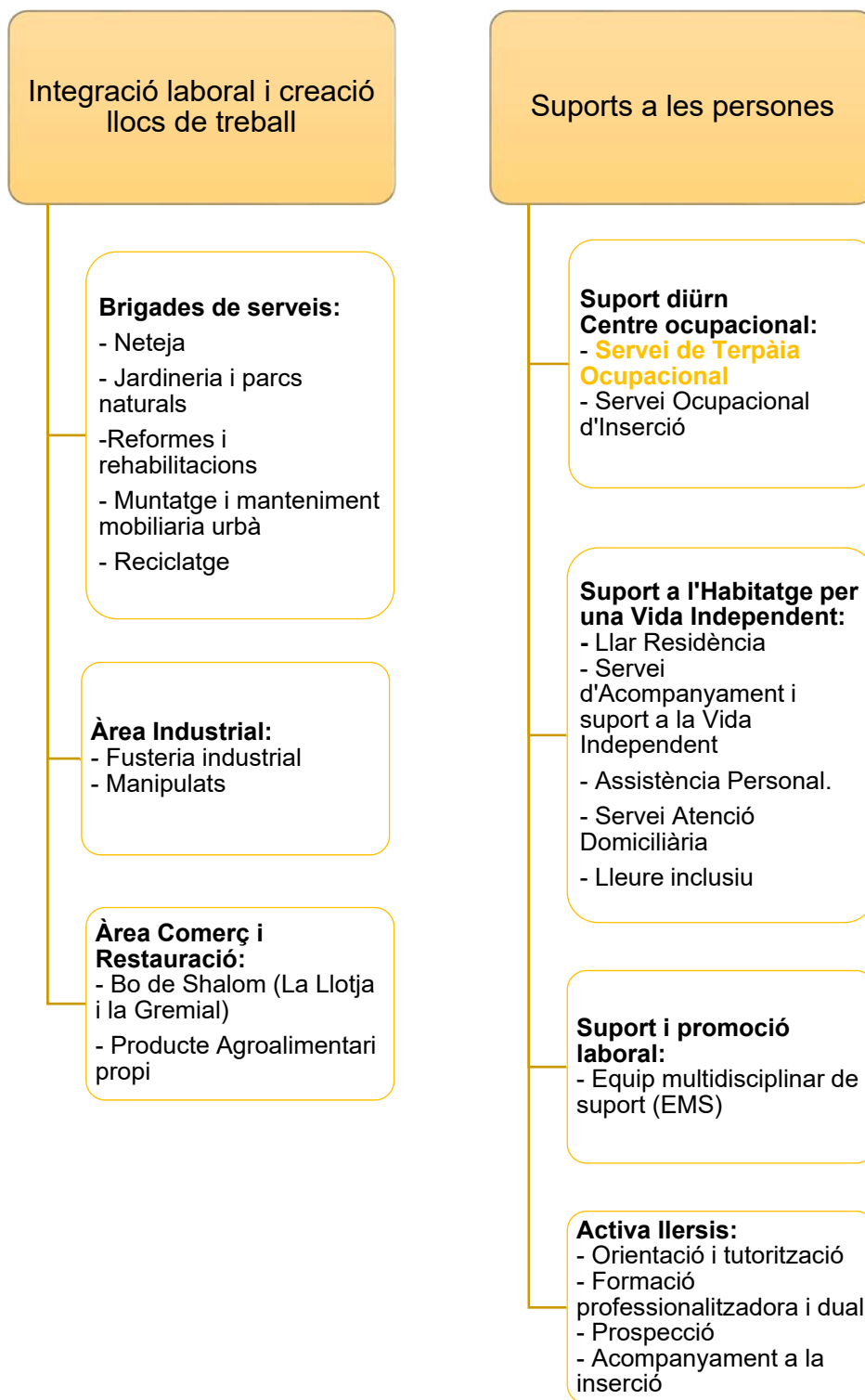
**Accessibilitat física i cognitiva**, adaptació dels espais i dels protocols a lectura fàcil.

**Sistema de gestió basat en la igualtat, la perspectiva de gènere, la qualitat, la prevenció i la cura del medi ambient** que sota el paraigua de la **responsabilitat social**, representen un **compromís amb la gestió responsable**, que porta a les acreditacions que impliquen de manera transversals als diferents serveis i activitats.

- **ISO 9001:2015**: Certificació de qualitat
- **ISO 14001:2015**: Certificació de medi ambient
- **NIMF15**: Garantia sanitària de la fusta
- **PEFC**: Cadena de custòdia de la fusta, fusta procedent de boscos gestionats de manera sostenible
- **DGQA**: Distintiu de garantia de qualitat ambiental de caixes de fusta estàndard i peces de fusta per joguines
- **ISO 14064-1**: Càlculs d'emissions de gasos GEI verificats segons ISO 14064 des de 2014 fins 2020, compromís públic de reducció del 50% de emissions per l'any 2030
- **Segell Calculo**: Inscripció en el Registre de Petjada de Carboni del Ministeri i del compromís de reducció

A Ilersis treballem desenvolupant projectes, serveis, programes, i activitats dirigides a persones amb diversitat funcional, posant èmfasi a les persones amb disCAPACITAT intel·lectual i/o malaltia mental.





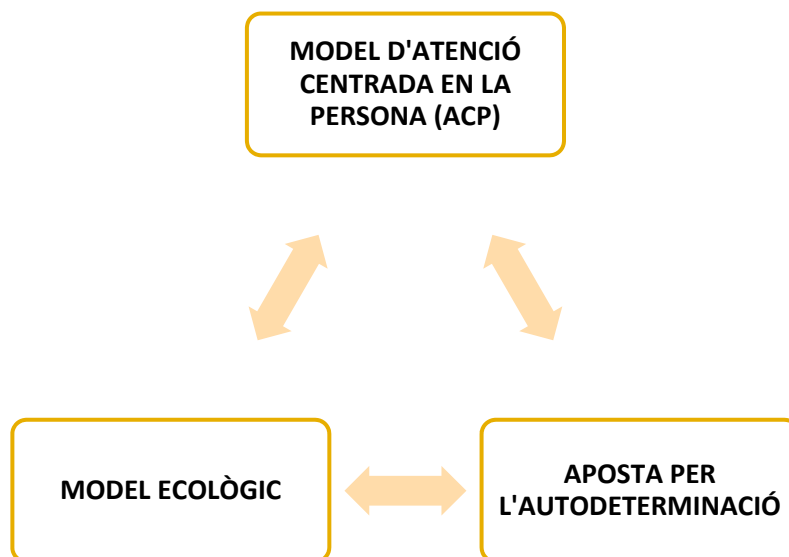
## 1.2. Organització del servei, model de funcionament i principis bàsics

Fundació Privada ILERSIS aposta per aplicar un model de serveis i suports per donar resposta al mandat de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb disCAPACITAT.

El **Centre Ocupacional – Servei de Teràpia Ocupacional** d'ILERSIS treballa en base unes eines i una metodologia que desenvolupa accions personalitzades que es planifiquen i es segueixen en base uns objectius:

- Respectar els moments vitals
- Respectar i afavorir l'autodeterminació i l'apoderament, (que vull i com ho vull)
- Abastir tots els àmbits de la vida i valorant la qualitat.(atenció 360 <sup>a</sup>)
- Tenir en compte l'entorn per afavorir la inclusió

És un model metodològic centrat en la persona, motor del seu itinerari vital.



A partir d'aquesta metodologia i de l'ús d'eines de valoració com l'escala GENCAT i ICAP enfocades en la qualitat de vida, l'equip d'ILERSIS treballa de manera coordinada per impulsar i planificar SUPORTS que vinculats a PROJECTES I ACTIVITATS configuren la cartera de serveis d'ILERSIS, de la qual el Centre Ocupacional – Servei de Teràpia Ocupacional en forma part.

Des del Centre Ocupacional es fa l'acompanyament en tot l'itinerari vital de les persones, a través d'activitats que desenvolupades com a projectes contribueixen a mantenir, potenciar, i augmentar les habilitats personals, socials i laborals vetllant per la iniciativa, l'autodeterminació, l'empoderament.

Es basa amb el paradigma ecològic el qual compren el desenvolupament del individu a través dels diferents ambients (família, amistats, ocupació, barri on es viu,...) en els que es desenvolupa la persona i que influeixen en el seu itinerari vital.

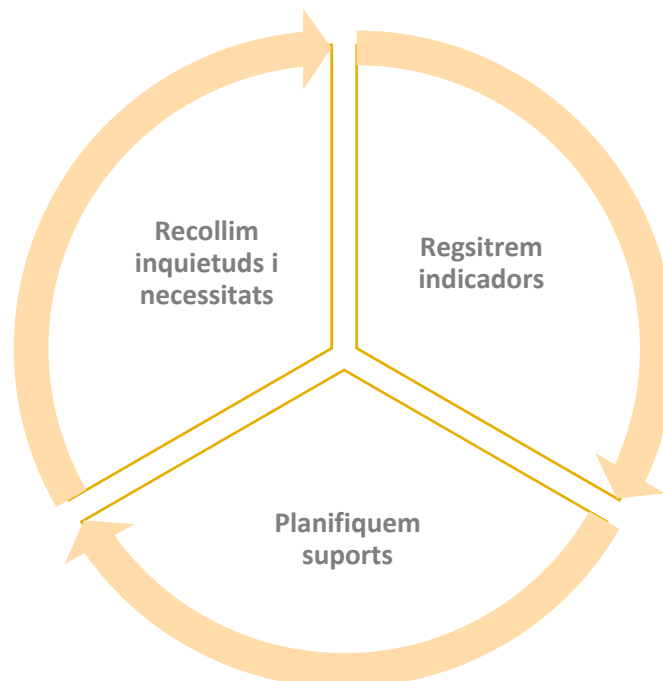
També es basa en el model d'atenció centrada en la persona on és la persona qui crea el seu itinerari amb els objectius a assolir.

L'equip de professionals realitza l'anàlisi i valoració de les necessitats de la població del Centre Ocupacional – Servei de Teràpia Ocupacional. Escolta les necessitats individuals.

Edat	Dependència	Necessitat de suport	Salut
Família	Autogestió	Empoderament	Capacitat econòmica
Suports humà	Inclusió	Suports de la comunitat	Suport tècnics

Es tracta de fer una valoració de:

- Les DEMANDES ACTUALS I POSSIBLES NECESSITATS DE FUTUR
- La Cobertura econòmica i anàlisi de prestacions individuals
- La cobertura de suports tècnics i humans actual
- La compatibilitat de recursos.





Es planifiquen i organitzen els suports enfocats a les necessitats de les persones per donar resposta al present i al futur proper.

Cada persona del Servei de Teràpia Ocupacional té una persona REFERENT, amb la qual dissenyen el seu projecte de vida a través dels programes individuals (**PAI**) en aquests s'acorden els objectius i les actuacions que vol treballar la persona. Per altra banda, també es compta amb la figura del FACILITADOR que són aquelles persones de l'equip que impulsen les actuacions que s'han especificat als programes individuals, garantint la participació activa i la promoció.

### 1.2.1. Descripció analítica del servei

A l'inici del 2024 el Servei de Teràpia Ocupacional atén a 74 persones, aquesta dada varia durant l'any, de les quals 25 tenen reconegut l'auxiliar. El servei de teràpia ocupacional i auxiliar és un suport que permet realitzar una atenció més individualitzada a la persona seguint uns ratis més reduïts.

Les persones ateses provenen majoritàriament de: l'escola, canvis de serveis o entitats, i dels propis domicilis. La heterogeneïtat de la població del servei fa impulsar projectes variats i que donin resposta a les necessitats de les persones.

Durant el 2023, ILERSIS es presenta a la convocatòria de provisió de places de centres diürns. **RESOLUCIÓ DSO/1203/2023, de 5 d'abril**, per la qual s'obra convocatòria per a la provisió de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, en règim de concerts social, en l'àmbit de les persones amb disCAPACITAT, incrementant places acreditades i concertades per tal de donar resposta a les incorporacions d'escola. En aquesta convocatòria es resol l'ampliació d'1 plaça concertada pel Servei de Teràpia Ocupacional. Actualment aquest servei atén a 76 persones, té una capacitat registral de 84 places i 79 places concertades. Disposa de 3 places vacants a per fer front a les necessitats que sorgeixin durant el 2024.

Un 30% de la població actual del servei de teràpia ocupacional, presenta envelliment físic i cognitiu, no tant degut a la edat cronològica, que també, sinó sobretot a patologies afegides a la disCAPACITAT. Per tal de donar resposta a aquesta necessitat detectada durant el 2019 es va crear el programa envelliment actiu, fet que ha permès la detecció avançada de malalties neuro degeneratives, i orientar a les famílies a l'obtenció de recursos necessaris i l'acompanyament durant tot el procés.

### 1.2.2. Organització del servei

El Servei de Teràpia Ocupacional s'organitza a través de dos programes: programa d'Ocupació (Activitats pre-laborals) i programa Encaixa (Activitats d'Ajustament Personal i Social).

**1. Programa d'Ocupació** desenvolupa activitats d'ocupació terapèutica a través de les quals, el Decret que regula el Centre Ocupacional, recull que la persona s'ha d'adonar de l'assoliment d'un resultat material satisfactori, i s'ha d'orientar cap a la preparació per a la integració en l'àmbit laboral.

**2. Programa ENCAIXA** desenvolupa activitats que el Decret que regula el Centre Ocupacional anomena d'ajustament personal i social. Amb la trajectòria d'Ilersis i del Centre Ocupacional aquestes activitats han evolucionat en l'enfoc en la millora de la relació amb l'entorn, que ja

recull la normativa i en el desenvolupament de la persona en tots els àmbits atenent a la globalitat com a eix del projecte d'Ilersis, basat amb la inclusió i l'empoderament.



Pel que fa al **Programa d'Ocupació** els projectes que destaquen són:

- **Fabricació i restauració.** Estan vinculats directament a les activitats productives que es desenvolupen al centre especial de treball.
- **Projecte d'Obrador.** Consisteix en crear productes socials on les persones participants puguin desenvolupar noves capacitats i potenciar-ne d'altres. actualment es desenvolupa a les instal·lacions de la cuina del taller d'ILERSIS.
- **Projecte Recicla i Suma – Explosió de Colors.** Consisteix en la creació d'objectes amb materials en desús, dissenyats i elaborats per les persones del centre ocupacional. Aquest projecte artístic, treballa per potenciar les habilitats de les persones a través de la formació i l'aprenentatge de tècniques artístiques i creatives.
- **Projecte LA MÀXIMA.** Utilitza les arts escèniques com a eina de treball personal i d'intervenció i reflexió social. Contempla 2 línies: la Formació pròpia i la formació a tercers amb programes a centres educatius, entitats, empreses, ... al voltant de la implantació de les ODS, la igualtat i la inclusió entre altres

Pel que fa al **Programa ENCAIXA**:

Els objectius es plantegen per donar resposta a les necessitats que sorgeixen de les persones ateses al servei i els formulen elles mateixes. Objectius generals:

- Aconseguir l'autodeterminació de la persona. (escoltant-la, guiant-la i proporcionant-li suports específics).
- Adquirir / mantenir hàbits d'autonomia personal i social que els permetin una vida autònoma.

- Treballar la cura personal (tant a nivell físic com emocional), obtenint una millora en el benestar mental, emocional i físic.
- Fomentar hàbits saludables.
- Millorar la qualitat de vida de les persones.



### MOVIMENTS I BATECS

- BALLS CARIBENYS
- ESPORT I SALUT
- BÀSQUET
- FÚTBOL
- COS I MENT EN CALMA
- EL BARRI EN MARXA
- MARXEM
- INTERVENCIIONS ESPECÍFIQUES
- ESQUENA SALUDABLE
- MOVIMENT CONSCIENT
- SPINNING BY SHALOM
- AQUA
- ZUMBATÒNIC



### ESTIMA

- NATURA- CAVALLS
- NATURA-GOSSOS (són activitats amb cost)



### AVENTURA CREATIVA

- COLOR3G3M
- FIXA'T
- SENTIM
- TOT ES TRANSFORMA
- EXPLOSI-COLORS
- COLOR-EMOCIONA'T
- ESPAI DE CREACIÓ



### LA MÀXIMA

- COMPANYIA DE TEATRE
- JOCS TEATRALS

Gairebé el 100% de les activitats es realitzen en entorns inclusius, i s'enfoquen en l'obertura a la comunitat.



#### TERRANIMALS

- Les instal·lacions estan a Alcoletge
- Les activitats que es realitzen són NATURA CAVALLS - NATURA GOSSOS



#### MANRREANA

- Les instal·lacions estan a Juneda
- L'activitat que es realitza és NATURA - CAVALLS



#### CLUB NATACIÓ LLEIDA

- Les instal·lacions s'ubiquen a la partida de Balàfia
- L'activitats que es desenvolupa és natació amb 3 grups de persones



#### GIMNÀS TRÈVOL

- Les instal·lacions s'ubiquen al barri de Pardinyes
- L'activitat que es desenvolupa és natació amb un grup de persones.



#### SÍCORIS CLUB

- S'ubica al barri de la Bordeta
- Es realitza l'activitat de natació amb un grup de persones.



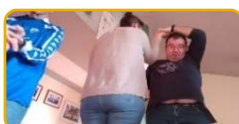
#### GIMNÀS ROYAL

- Les instal·lacions estan al barri de Balàfia
- L'activitat que es desenvolupa és Sipinning by Shalom oberta a tots els socis i sòcies.



#### GIMNÀS SPARTA

- Les instal·lacions s'ubiquen al barri de Pardinyes.
- L'activitat que es desenvolupa és zumbatònic.



#### CENTRE CÍVIC PARDINYES

- Instal·lacions del barri de Pardinyes
- Les activitats que es realitzen són: Activa cos i ments, balls caribenys, La Màxima i moviment conscient.



#### CAMP DE FÚTBOL PARDINYES

- Instal·lacions del barri de Pardinyes
- L'activitat que es realitza és Fútbol.



#### PAVELLÓ DE PARDINYES

- Instal·lacions del barri de Pardinyes
- Les activitats que es desenvolupen són Esport i salut, Bàsquet i més

### 1.3. La identificació dels responsables de la gestió. Òrgans de Govern

**El patronat és l'òrgan de govern principal i delega la gestió a la gerència i a les direccions tècniques dels serveis.**

El Patronat és l'òrgan de govern i d'administració de la Fundació, la representa i gestiona, i assumeix totes les facultats i funcions necessàries per la consecució dels fins fundacionals. Integrat per persones físiques o jurídiques i constituït per un mínim de sis i un màxim d'onze membres els quals, sis hauran de tenir la condició de pare, mare o assistents de suport de persones ateses per la fundació. Els cinc membres restants seran escollits per unanimitat dels patrons designats en l'apartat anterior.

D'acord amb els estatuts pot ser membre del patronat qualsevol persona física amb capacitat plena d'obrar, que no es trobi incapacitada per exercir càrrecs públics o per administrar bens i no hagi estat condemnada per delictes contra el patrimoni o contra l'ordre socioeconòmic o per delictes de falsedat.

Les persones jurídiques han d'estar representades en el Patronat d'una manera estable, per la persona en que recaigui aquesta funció d'acord amb les normes que les regula, o per la persona que designi a aquest efecte el corresponent òrgan competent.

La composició actual del Patronat de la Fundació Privada ILERSIS, consta en el registre de fundacions de la Generalitat de Catalunya i és la següent:

- Sr. Antoni Siurana Zaragoza (President)
- Sr. Francesc Teixidó Ibars (Vocal)
- Sra. Anna Perna Berdiell (Vocal)
- Sra. Pilar Díez Linares (Vocal)
- Sr. Antoni Huguet Sanjuan (Vocal)
- Sr. Joan Pericon Bardell (Vocal)
- Sr. Julio Martínez Reina (Vocal)
- Sr. Josep Maria Carnicé Figuerol (Vocal)
- Sr. Josep Maria Solans Escolà (Vocal)
- Sra. Pilar Baches Allueva (Vocal)

#### 1.4. Relació dels serveis que es presenten

Els serveis i suports que s'ofereixen des del Centre Ocupacional – Servei de Teràpia Ocupacional són els següents:



➤ **Servei de menjador:**

Es presta pel centre mitjançant serveis concertats o propis, el més adients en cada moment. Actualment aquest servei està contractat a l'empresa SERCODAGA, S.L. amb CIF núm. B-25582867.

Les despeses derivades de la prestació d'aquest servei van a càrrec de la persona o l'assistent personal de suport.

➤ **Servei de transport:**

El Centre proporciona servei de transport adient a les persones que ho necessitin, i les despeses del mateix van a càrrec de la persona o l'assistent personal de suport.

Actualment es realitza el servei de transport porta a porta amb vehicles propis de l'entitat.

➤ **Servei de Lleure:**

Servei on s'ofereixen activitats de lleure per a persones amb disCAPACITAT intel·lectual, per tal de vetllar per l'autonomia personal, l'autodeterminació i la inclusió en la societat, així com la participació comunitària.

➤ **Programa Respir:**

El Respir és un suport de caràcter no permanent, dirigit als familiars que conviuen amb persones amb disCAPACITAT intel·lectual. La persona amb disCAPACITAT és acollida en la Llar Residència per un temps determinat. Durant aquest suport s'ofereixen activitats d'oci i temps lliure, cura de la higiene personal, alimentació, etc.

Les estades que contempla són, les **planificades** que són aquelles que la família pot preveure que necessitarà d'aquest suport en un moment concret, i les **d'urgència**, com el mateix nom indica són estades que no es possible preveure la necessitat del suport.

Una part del cost de la plaça és subvencionada a través dels convenis anuals que es signen entre la Federació ALLEM i la Diputació de Lleida. El cost restant de la plaça l'assumeix la persona o l'assistent personal de suport.

➤ **Conciliació familiar:**

S'ofereix amb la modalitat personal de suport, amb l'objectiu d'oferir un suport puntual a les famílies amb fills/es amb disCAPACITAT Intel·lectual i del Desenvolupament. Ofereix a les famílies la possibilitat de disposar de temps laboral, de descans o d'oci, amb el propòsit de millorar la qualitat de vida dels familiars.

Aquest suport està subjecte a convocatòria de subvenció que gestiona DINCAT, la plaça té una part de copagament per part de la persona que l'utilitza.

➤ **Suports a mida i projectes:**

Neixen de les necessitats que manifesten les persones ateses i les seves famílies. Esdevenen suports complementaris però essencials que es fan possibles amb finançament propi o extraordinari. Són projectes que es presenten a línies de subvenció públiques o privades i que permeten a banda de satisfer necessitats immediates no cobertes al servei, la innovació social.

Per tal de portar a terme aquestes activitats, s'estableixen les relacions necessàries amb els serveis públics o privats existents a la zona, procurant utilitzar, sempre que sigui possible, els serveis que ofereix la comunitat, com mitjà de normalització i inclusió social.

A continuació s'expliquen els **projectes experimentals** que es realitzen durant l'any 2024 i que han obtingut finançament a través de **la convocatòria ordinària anticipada de subvencions a entitats de l'àmbit de polítiques socials del Departament de Drets Socials per a l'exercici 2024:**

- **Ilersis Banc d'Ajudes Tècniques, BAT PER TOTHOM.** servei de prestació de productes de suport d'accessibilitat a l'entorn domiciliari i sistemes per a l'autonomia que sigui integral, proper i accessible.
- **SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'ENVELLIMENT PREMATUR PER A PERSONES AMB disCAPACITAT.** Servei d'atenció diürna per a persones amb disCAPACITAT en procés d'envelliment prematur laboral.
- **SOI ILERSIS AVANÇANT CAP A UN FUTUR.** Suport que complementa les funcions pròpies del Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) a través d'un acompanyament individualitzat que faciliti recursos i eines per tal d'augmentar la seva autonomia persona, millorar l'ocupabilitat i afavorir la seva inserció social i laboral, en funció de les necessitats detectades.
- **ILERSIS ASSISTÈNCIA PERSONAL PER LA VIDA INDEPENDENT A LA COMUNITAT.** Servei Experimental d'assistència personal, orientat a l'acompliment efectiu del dret a viure de manera independent i a ser inclòs a la comunitat. En aquest cas prioritza les accions dirigides als joves i adolescents amb TEA i/o disCAPACITAT intel·lectual i el seu trànsit cap a la vida adulta, en la dimensió social de participació i creació d'un ambient inclusiu.

- **EN MOVIMENT ENVELLIMENT ACTIU.** Suport terapèutic i atén les necessitats que van sorgint per l'edat i per les patologies associades a les persones ateses al Centre Ocupacional. Dona resposta des d'una perspectiva global de la persona realitzant coordinacions amb la família, professionals de la salut i suports de l'entorn. Pretén atendre l'envelliment de manera activa oferint intervencions terapèutiques realitzades per diferents professionals amb l'objectiu de promoure l'autonomia persona i evitar la institucionalització.
- **ESCOLA PER LA VIDA INDEPENDENT ILERSIS – ESCOLA DE FAMÍLIES.** En el marc de l'Escola per la Vida Independent en la branca d'Escola de Famílies, vol oferir un espai d'informació, orientació i assessorament al voltant del Dret a viure de forma independent. Un espai de suport emocional i acompanyament terapèutic a través de sessions personalitzades i grups d'ajuda mútua a aquelles famílies que necessiten un suport especialitzat en la definició i disseny d'un pla de transició a la vida independent.

També s'ofereix **suports a mida** com:

- **Suports Mèdics** (visites i seguiments; gestió farmacològica, vetlles hospitalàries...).
- **Suports d'atenció domiciliària** (neteja de la llar; suport a la cura de la persona; suport a l'alimentació).
- **Suports a Activitats comunitàries.**
- **Suport Administratiu** (Gestió de documentació).
- **Suport en la gestió de contractació de personal per l'atenció i cura** (com a Intermediador/a).

### 1.5. Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació. Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims.

Tal i com s'indica al primer apartat, ILERSIS disposa d'un sistema de gestió basat en la igualtat, la perspectiva de gènere, la qualitat, la prevenció i la cura del medi ambient que sota el paraigua de la responsabilitat social, representen un compromís amb la gestió responsable, que porta a les acreditacions que impliquen de manera transversals als diferents serveis i activitats.

Tots els serveis de l'entitat tenen l'**acreditació ISO 9001:2015: Certificació de qualitat**, per aquest motiu es disposa d'un diagrama de procés (Incorporació i seguiment usuari a Centre Ocupacional) i d'anàlisi de riscos i oportunitats (Incorporació i seguiment usuari a Centre Ocupacional).

Per altra banda, l'**acreditació ISO 9001:2015: Certificació de qualitat** és la que acull la descripció dels objectius grupals i individuals que es planteja en el servei, tenint en compte que han de ser concrets per ser avaluats i que comporten la creació de protocols i registres per poder respectar la traçabilitat. Si no es compleixen els objectius de qualitat, permet poder introduir-hi els canvis corresponents amb accions correctores.

Ilersis utilitza dos documents pel disseny i seguiment dels objectius anuals de qualitat:

- Document objectius generals de qualitat.



- Document de seguiment.

El Objectius de qualitat es plantegen en un mateix document pels diferents serveis del Centre Ocupacional incloent el **Servei de Teràpia Ocupacional**. A continuació s'adjunta els documents amb els **objectius anuals de qualitat 2024**.

### 1. Document Objectius Generals de Qualitat:

Ilersis FUNDACIÓ PRIVADA		OBJECTIUS GENERALS DE QUALITAT				2024
	OBJECTIUS	RECURSOS	ACCIONS	INDICADOR	RESP. COORDINACIÓ	TERMINIS
2	CENTRE OCUPACIONAL. Mantenir l'estructura del Centre Ocupacional centrada en la persona i arrelada a la comunitat. Mantenir i ampliar la xarxa amb l'entorn i establir noves aliances.	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> Administració pública, subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació de totes les persones treballadores amb ACP.</li> <li>- Accions desenvolupades amb agents de la comunitats.</li> <li>- Accions noves amb agents de la comunitat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de formacions.</li> <li>- Nº accions desenvolupades de continuïtat.</li> <li>- Nº accions desenvolupades noves.</li> </ul>	Alba Lucas	31/12/2024
2.1	AMPLIAR ACTIVITATS dins del PROGRAMA D'OCUPACIÓ incrementant les activitats de major impacte i fent recerca d'activitats noves.	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> Administració pública, subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació de les persones del SOI en projectes de formació orientat a l'ocupació.</li> <li>- Ampliació les activitats de suport al serveis generals d'Ilersis complementant entre altres les necessitats del servei d'habitatge ( Bugaderia – neteja – administració – recepció – magatzem...)</li> <li>- Ampliar l'equip de "La Màxima" per fer front a l'increment d'actes enfocats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de participants en accions formatives.</li> <li>- Nº d'activitats que s'amplien durant el 2024)</li> <li>- Nº de professionals incorporats a LA MÀXIMA.</li> </ul>	Alba Lucas	31/12/2024

Rev. 1 12/2007

Pag. 6

Ilersis FUNDACIÓ PRIVADA		OBJECTIUS GENERALS DE QUALITAT				2024
			en la transformació social.			
2.2	Desenvolupar un projecte pilot de suport a persones ateses al centre ocupacional en procés d'envelliment.	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> Administració pública, subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporació perfils de professionals concrets.</li> <li>- Formació de la plantilla</li> <li>- Revisió dels punts de referència, incorporar eines i recursos de complementarietat amb els serveis d'habitatge i altres serveis d'Ilersis i de la comunitat...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de perfils concrets contractats i subvenció per fer front a la despesa.</li> <li>- Nº d'accions formatives.</li> <li>- Accions desenvolupades de la revisió dels punts.</li> </ul>	Alba Lucas	31/12/2024
2.3	Ampliar l'abast de la figura del terapeuta ocupació amb impacte amb altres àrees i projectes transversals.	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accions desenvolupades per la terapeuta ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº accions desenvolupades.</li> </ul>	Alba Lucas	31/12/2024
2.4	Mantenir el nombre de persones ateses i realitzar canvis de suports per garantir	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> Propis i externs de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi de la població atesa i realitzar canvis de suports als casos que ho necessitin.</li> <li>- Registre i avaluacions dels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de persones ateses al servei.</li> <li>- Nº de registres de canvi de suport.</li> <li>- Nº de canvis de suport.</li> </ul>	Alba Lucas	31/12/2024

Rev. 1 12/2007

Pag. 6

ilersis FUNDACIÓ PRIVADA		OBJECTIUS GENERALS DE QUALITAT			2024	
serveis de qualitat.	l'administració. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.	canvis de suport (ICASS). - Canvis dels suports dels casos favorables. - Persones inicien l'activitat i venen de l'escola. - Atendre a les sol·licituds.	- Nº de sol·licituds ateses.			
Data darrera actualització: 12/04/2024	Elaborat i revisat  Comitè de Qualitat	Aprovat		Direcció		

## 2. Documents Seguint:

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº2 CENTRE OCUPACIONAL			
<b>OBJECTIU</b>	Mantenir l'estructura del Centre Ocupacional centrada en la persona i arrelada a la comunitat. Mantenir i ampliar la xarxa amb l'entorn i establir noves aliances.				
<b>INDICADORS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nº de formacions.</li> <li>Nº accions desenvolupades noves.</li> <li>Nº accions desenvolupades de continuïtat.</li> </ol>				
ACCIONS		RESPONSABLE	ENLLAÇOS	TERMINI	ESTAT %
1	Formació de totes les persones treballadores amb ACP.	Alba Lucas		31/12/2024	
2	Accions desenvolupades amb agents de la comunitats.	Alba Lucas, Toni Luis, Desirée Belmonte, Crissel Cruel		31/12/2024	
3	Accions noves amb agents de la comunitat.	Alba Lucas, Toni Luis, Desirée Belmonte, Crissel Cruel		31/12/2024	
4					
<b>RECURSOS</b>	<b>Humans:</b> Equip d'ILERSIS <b>Financers:</b> Administració pública, subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i externs.				
<b>1r Trimestre</b>					
A2	Es continua amb el projecte amb col·laboració CAP, caminar amb la gent gran del barri els dimecres de 10h a 11h. Es continuen amb els proveïdors de les activitats.				
<b>2on Trimestre</b>					
A2	Es col·labora amb el CAP per la campanya de Sant Jordi, es fa arribar dissenys de punts de llibre per les Residències que coordinen des del CAP.				
A3	Col·laboració amb l'auditori. Taller de fer flors amb partitures per Sant Jordi. 26/04/2024. Col·laboració Federació Catalana del Voluntariat -Participació del projecte T'acompanyo - M'acompanyes.				
A1	Totes les persones treballadores del servei estan formades en ACP, formació interna a través de la convocatòria del CONFORCAT.				
<b>3er Trimestre</b>					
A3	L'Alba es reunix amb la coordinadora d'activitats de la gent gran del centre cívic Pardinyes, s'acorda participar en 2 activitats al setembre.				
A3	Es posa en marxa el projecte T'acompanyo - M'acompanyes amb 2 parelles.				
A2	Al setembre es continuarà realitzant l'activitat El Barri en Marxa amb col·laboració amb el CAP. Balàfia-Pardinyes - Secà.				
<b>4rt Trimestre</b>					

<b>OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS</b>		<b>Nº2 CENTRE OCUPACIONAL (1)</b>										
<b>OBJECTIU</b>	<b>AMPLIAR ACTIVITATS dins del PROGRAMA D'OCUPACIÓ incrementant les activitats de major impacte i fent recerca d'activitats noves.</b>											
<b>INDICADORS</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td>Nº de participants en accions formatives.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Nº d'activitats que s'amplien durant el 2024.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Nº de professionals incorporats a LA MÀXIMA.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> </tr> </table>		1	Nº de participants en accions formatives.	2	Nº d'activitats que s'amplien durant el 2024.	3	Nº de professionals incorporats a LA MÀXIMA.	4		5	
1	Nº de participants en accions formatives.											
2	Nº d'activitats que s'amplien durant el 2024.											
3	Nº de professionals incorporats a LA MÀXIMA.											
4												
5												
<b>ACCIONS</b>					<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>	<b>ESTAT %</b>				
1	Participació de les persones del SOI en projectes de formació orientat a l'ocupació.	Alba Lucas		31/12/2024								
2	Ampliació les activitats de suport al serveis generals d'Ilersis complementant entre altres les necessitats del servei d'habitatge ( Bugaderia – neteja – administració – recepció – magatzem...)	Alba Lucas		31/12/2024								
3	Ampliar l'equip de "La Màxima" per fer front a l'increment d'actes enfocats en la transformació social.	Alba Lucas i Jaume Belló		31/12/2024								
4												
5												
<b>RECURSOS</b>	<b>Humans :</b> Propis <b>Financers:</b> Interns i Externs. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis.											
<b>1r Trimestre</b>												
A3 Al gener s'incorpora la Mireia Freixas a mitja jornada.												
A1 Disseny i aplicació del projecte -SOI ILERSIS - AVANÇANT CAP A UN FUTUR. Es posa en marxa el projecte.												
A2 A través de l'es activitats d'ocupació es participa de bugaderia, neteja, administració i recepció.												
<b>2on Trimestre</b>												
A1 Continuitat del projecte.												
<b>3er Trimestre</b>												
A1 Continuitat del projecte.												
<b>4rt Trimestre</b>												

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº2 CENTRE OCUPACIONAL (2)			
<b>OBJECTIU</b>	Desenvolupar un projecte pilot de suport a persones ateses al centre ocupacional en procés d'envelliment.				
<b>INDICADORS</b>	1	Nº de perfils concrets contractats i subvenció per fer front a la despesa.			
	2	Nº d'accions formatives.			
	3	Accions desenvolupades de la revisió dels punts.			
	4				
	5				
<b>ACCIONS</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>	<b>ESTAT %</b>
1	Incorporació perfils de professionals concrets.	Alba Lucas		31/12/2024	
2	Formació de la plantilla.	Alba Lucas		31/12/2024	
3	Revisió dels punts de referència, incorporar eines i recursos de complementarietat amb els serveis d'habitatge i altres serveis d'Ilersis i de la comunitat...	Alba Lucas		31/12/2024	
<b>RECURSOS</b>	<b>Humans :</b> Propis <b>Financers:</b> Interns, Externs, subvencions. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i altres vinculats a les federacions.				
<b>1r Trimestre</b>					
A1	s'incorpora a 20 hores setmanals la figura del graduat en ciències de l'esport per tal d'executar exercicis per la millora del desenvolupament de les persones en estat d'envelliment.				
A1	S'incrementen les hores de la Terapeuta Ocupacional per realitzar avaluacions i seguiment dels casos amb coordinació amb especialistes de l'àmbit de la Salut.				
A2	La terapeuta ocupacional es forma amb la unitat detratsorns cognitius del Hospital Santa Maria de Lleida.				
<b>2on Trimestre</b>					
A1	Es dissenya un projecte EN MOVIMENT- ENVELLIMENT ACTIU i es comença a executar contemplant les dos figures esmentades i la logopeda per valorar casos de disfàgia.				
A2	La terapeuta ocupacional es forma amb la unitat detratsorns cognitius del Hospital Santa Maria de Lleida.				
<b>3er Trimestre</b>					
A2	La terapeuta ocupacional es forma amb la unitat detratsorns cognitius del Hospital Santa Maria de Lleida.				
<b>4rt Trimestre</b>					

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº2 CENTRE OCUPACIONAL (3)			
<b>OBJECTIU</b>	Ampliar l'abast de la figura del terapeuta ocupació amb impacte amb altres àrees i projectes transversals.				
<b>INDICADORS</b>	1	Nº accions desenvolupades			
	2				
	3				
	4				
<b>ACCIONS</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>	<b>ESTAT %</b>
1	Accions desenvolupades per la terapeuta ocupacional.	Crissel Cruel		31/12/2024	
2					
<b>RECURSOS</b>	<b>Humans :</b> Propis <b>Financers:</b> Subvencions <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i altres vinculats a les federacions				
<b>1r Trimestre</b>					
A1	Execussió del projecte EN MOVIMENT -ENVELLIMENT ACTIU.				
<b>2on Trimestre</b>					
A1	Execussió del projecte EN MOVIMENT -ENVELLIMENT ACTIU. Creació de diagrama de procés del projecte.				
<b>3er Trimestre</b>					
A1	Execussió del projecte EN MOVIMENT -ENVELLIMENT ACTIU.				
<b>4rt Trimestre</b>					

OBJECTIUS 2024 ATENCIÓ A LES PERSONES I RECURSOS HUMANS		Nº2 CENTRE OCUPACIONAL (4)			
<b>OBJECTIU</b>	Mantenir el nombre de persones ateses i realitzar canvis de suports per garantir serveis de qualitat.				
<b>INDICADORS</b>	1 Nº de persones ateses al servei. 2 Nº de registres de canvi de suport. 3 Nº de canvis de suport. 4 Nº de sol·licituds ateses.				
<b>ACCIONS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENLLAÇOS</b>	<b>TERMINI</b>	<b>ESTAT %</b>	
1	Anàlisi de la població atesa i realitzar canvis de suports als casos que ho necessitin.	Alba Lucas i Desirée Belmonte		31/12/2024	
2	Registre i avaluacions dels canvis de suport (ICASS).	Marissa Andrés		31/12/2024	
3	Canvis dels suports dels casos favorables.	Marissa Andrés		31/12/2024	
4	Persones inicien l'activitat i venen de l'escola.	Alba Lucas i Desirée Belmonte		31/12/2024	
5	Atendre a les sol·licituds.	Marissa Andrés		31/12/2024	
<b>RECURSOS</b>	<b>Humans :</b> Propis <b>Financers:</b> Propis i externs de l'administració. <b>Administratius i tècnics:</b> Propis i altres vinculats a les federacions				
<b>1r Trimestre</b>					
A1	Es realitza anàlisi de la població i es decideix passar el barem d'auxiliar a dues persones, també es valora 1 canvi de servei i 2 casos per valorar la mobilitat reduïda.				
<b>2on Trimestre</b>					
A2	Ens reunim amb les persones i les famílies afectades i es registren al Departament els canvis				
A3	Hi ha un canvi de servei favorables i es procedeix a efectuar-lo, una persona STO passa a STO més auxiliar.				
A4	Aquest curs una persona s'incorpora de l'etapa escolar ( valoració STO).				
<b>3er Trimestre</b>					
<b>4rt Trimestre</b>					

Anualment es realitza la **memòria del servei de teràpia ocupacional**, on s'avaluen els resultats dels objectius i es proposen accions de millora. Els punts més significatius d'aqueta memòria s'integren en la memòria general de l'entitat.

### 1.6. Les condicions d'accés al servei.

Les condicions d'accés al servei es descriuen en el **Reglament de Règim Intern del Servei de Teràpia Ocupacional** (el qual es descriu a la memòria d'estàndards de qualitat) d'ILERSIS. Aquests servei està destinat a aquelles persones amb disCAPACITATS psíquiques, físiques i/o mentals, administrativament reconegudes com a tals, provinents de Lleida ciutat, de la comarca del Segrià o amb alguna necessitat específica que requereixi tracte extraordinari, que estiguin en edat laboral i que no tinguin capacitat de treball suficient per cobrir el cost de manteniment d'una plaça de Centre Especial de Treball, tenint en compte els criteris de valoració establerts en l'art. 3er de l'esmentat Decret, regulador dels Serveis de Teràpia Ocupacional.

Les persones amb disCAPACITATS que, reunint els requisits que preveu l'article 3 del Decret 279/1987, estan pendents d'integrar-se al corresponent Servei de Teràpia Ocupacional.

Els requisits d'admissió seran els següents:

- Que la persona compleixi les condicions establertes al punt 3.1.
- Que la persona o el seu representant legal o de fet, signi un contracte d'assistència amb l'entitat titular del centre annex al qual li constarà el programa individual, elaborat per l'equip tècnic i supervisat pel CAD de la zona corresponent.
- Que compleixi els aspectes prioritaris que hagi establert el Consell Assessor i de Seguiment. Les sol·licituds es podran presentar pels interessats, però en tot cas haurà de figurar la conformitat del seu representant legal o de fet i la pròpia Administració al Centre o l'entitat titular de la qual en depèn, les quals seran trameses al director del centre.
- Que faciliti tota la documentació i dades que la entitat requereixi.

Les condicions d'admissió en cas de places concertades, tal com estableix l'article 7 de l'ordre 28 de Juliol de 1992.

Les places concertades, quedaran a la disposició del Departament de la Generalitat de Catalunya competent en matèria de serveis socials.

Les places concertades seran ocupades únicament per les persones que hagin estat valorades i declarades per l'equip de Valoració i Orientació (EVO) com a persones potencials del Servei de Teràpia Ocupacional. La declaració de la persona potencial, es farà en funció del barem específic que consta en l'annex 2 de l'ordre del 28 de Juliol de 1992 d'acord amb el que estableix l'article 3 del Decret 279/1987 de 27 d'agost.

La sol·licitud d'ocupació d'una plaça concertada, la farà l'interessat/da o el seu representant legal davant l'administració que porti a terme la concertació de la plaça.

Un cop efectuada la valoració, el Departament de la Generalitat de Catalunya competent en matèria de serveis socials comunicarà a l'interessat el seu resultat i l'adreçarà si s'escau, a aquell centre que sigui idoni per la seva integració. L'assignació de places tindrà en compte les següents prioritats segons la procedència del potencial de la persona: 1) barri o districte on s'ubica l'establiment, 2) localitat, 3) comarca.

S'haurà d'elaborar preceptivament el Programa Individual de Rehabilitació (PIR) de la persona en disminució en el termini de 30 dies a comptar des de l'assignació de la persona. Donada la conformitat per l'EVO, la persona s'incorporarà al Servei de Teràpia Ocupacional.

### **1.7. Els drets i deures dels usuaris.**

Els drets i deures del servei queden descrits en el **Reglament de Règim Intern del Servei de Teràpia Ocupacional d'ILERSIS.**

#### **1.7.1- Drets de la persona:**

- A ser respectat en la seva intimitat, en la seva integritat física i en les seves deferències com ésser humà en els seus plens drets.
- A que se li facilitin els serveis necessaris i es porti a terme el seu programa individual.
- A utilitzar les instal·lacions i el material del Centre que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.

- A rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del Centre i a participar en el Consell Assessor i de Seguiment, a través dels seus representants.
- Els demés previstos a l'art. 26 del Decret 27/87 d'ordenació dels Serveis Socials.

#### **1.7.2- Drets de l'assistent personal de suport:**

- Rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i funcionament del Centre.
- Ser informat de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb el seu fill o pupil.
- Ser atès/a i rebut/da pel director/a, Director/a Tècnic/a o Educador/a /Monitor/a encarregat/da del Programa individual del seu fill/a o pupil/la, dins de l'horari i dies establerts reglamentàriament, a fi de rebre informació i els aclariments que cregui oportuns.
- Participar en el Consell Assessor i de Seguiment, segons el present reglament i la legislació vigent en la matèria.

#### **1.7.3- Deures de la persona:**

- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport del Centre.
- Assistir regularment i de forma puntual a les activitats establertes.
- Participar i col·laborar en el programa individual de rehabilitació establert per l'equip tècnic seguint les pautes que es puguin establir dins i fora del Centre.
- Assistir a les entrevistes periòdiques d'avaluació, així com facilitar aquelles dades que li puguin ser requerides pel personal de l'equip tècnic.
- Conèixer i complir la normativa en vigor així com les indicacions establertes pel Consell Assessor i de Seguiment.

El incompliment dels deures podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del contracte d'assistència a proposta del Consell Assessor i de Seguiment, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia audiència de l'interessat/da i el seu representant legal o de fet.

En el cas de les places concertades i d'acord amb l'ordre del 28 de Juliol de 1992: "l'extinció de la relació contractual de la persona del Servei de Teràpia Ocupacional haurà de ser aprovada pel Departament de la Generalitat de Catalunya competent en matèria de serveis socials.

El incompliment dels drets podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del contracte d'assistència a proposta del Consell Assessor i de Seguiment, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia audiència del interessat/da i el seu representant legal o de fet.

#### **1.7.4- Obligacions de l'assistent personal de suport:**

- Facilitar la documentació legal que sigui indispensable i demanada pel Director/a tècnic o l'educador/a, encarregat/da del seu fill/a o pupil/a, o els serveis administratius del Centre, i inicialment donar conformitat al contracte d'assistència.
- Signar quantes autoritzacions i conformitats siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona o la subvenció de les activitats i programes que es destinin al mateix.

- Comprometre's personalment a què la persona assistirà amb regularitat i puntualitat al Centre, que complirà les normes del mateix i les seves obligacions. Haurà de justificar les absències i sol·licitud de permisos per escrit.
- Assistir a les reunions a que sigui convocat pel Centre i col·laborar, dins de les seves possibilitats, en la participació de les activitats del Centre, segons normes reglamentàries.
- Autoritzar expressament les sortides de la persona del Centre, acompanyat/da o ell/a sol/a, com activitat terapèutica i d'integració social.
- Facilitar les medicacions, instruccions específiques o mèdiques del Centre, per poder ser incorporades en el seu programa individualitzat.

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

El règim econòmic aplicable es descriu a l'**ORDRE BSF/130/2014, de 22 d'abril**, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.

En el cas del Servei de Teràpia Ocupacional, servei de centre de dia per a persones amb disCAPACITAT intel·lectual la persona no assumeix cap cost per la plaça.

Al taulell d'anuncis del servei s'informa del preu dels serveis actualitzats. Quan la persona s'incorpora al servei i signa el **contracte d'assistència** s'explica i s'ajunta la següents documentació:

- Reglament de Règim Intern.
- Preus serveis complementaris.
- Normativa del servei.

Els preus actualitzats són:

<b>MENJADOR</b> 120,63 € (11 mesos)	<b>TRANSPORT</b> 112,84 € (11 mesos)	<b>LLEURE</b> Segons l'activitat
<b>PROGRAMA RESPIR</b> 30€ l'estada si és plaça amb subvenció	<b>CONCILIACIÓ FAMILIAR</b> Copagament de 3€/hora	<b>SUPORTS A MIDA I PROJECTES</b> Segons els projectes

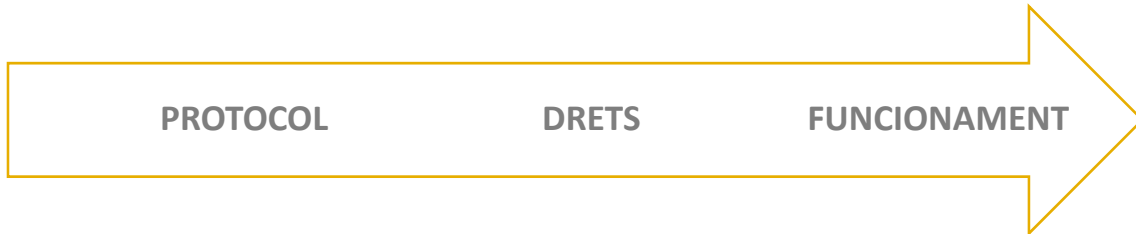
### 1.9. La manera de presentar queixes i suggeriments.

Fundació Privada ILERSIS disposa d'un protocol de comunicació intern amb les persones usuàries, les famílies i les persones treballadores, i un d'extern per la difusió del projecte als diferents agents implicats del territori i de l'Administració Pública.



Ambdós protocols; contemplen la recollida de les queixes i els suggeriments, diferencien àmbits de comunicació, preveuen la difusió a partir de diferents canals i basen la seva metodologia en la transparència, la comunicació positiva i l'accessibilitat.

### 1.9.1. ÀMBITS DE COMUNICACIÓ:



**EL PROTOCOL:** Difusió de la manera com ens comunicarem, protocol de comunicació: que, com quan i per quins mitjans.

**ELS DRETS:** Donar a conèixer els drets de les persones recollits al Reglament de Règim Intern com ara:

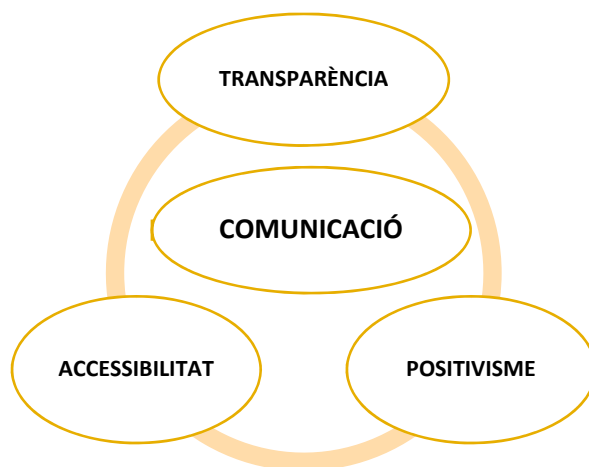
- a) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que concerneixen la persona.
- b) Dret a conèixer els drets propis. Tant la persona usuària, com la seva família han de conèixer els seus drets.
- c) Drets i deures, tant de l'entitat com de les persones usuàries. Donant-ne publicitat al tauler d'anuncis.
- d) Dret a l'accessibilitat. Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

**EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI:** Donar a conèixer el funcionament del servei, informació sobre les normes generals recollides al RRI i la resta de deures recollits a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació personal.
- b) Complir els acords de compromís amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Comparèixer davant l'Administració quan sigui requerit.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- h) Complir, si escau, les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

### 1.9.2. CANALS DE DIFUSIÓ DE LA COMUNICACIÓ:

ILERSIS utilitza diferents canals i eines de comunicació basades en l'accessibilitat, la transparència i la positivitat.



En funció del tipus de missatge i a qui va dirigit es realitzen entrevistes i reunions presencials i/o telemàtiques amb mitjans orals o escrits, amb eines físiques o digitals.

Amb l'objectiu d'informar i acompanyar en les decisions, tenint cura de no imposar criteris ni parers i procurant que les persones usuàries creixin en l'autogestió, l'empoderament i la confiança. S'estableix contacte directe, prioritzant la presencialitat amb el i/o la referent de suport establint comunicació telemàtica i/o telefònica, quan no pugui ser d'una altra manera.

**LA COMUNICACIÓ PRESENCIAL:** Entrevistes presencials individuals i personalitzades, amb petit grup i assemblees, per garantir l'intercanvi d'impressions entre les persones i sempre que es vulgui assegurar que el missatge s'hagi entès correctament; rebre suggeriments, resoldre incidències, queixes o no conformitats. Es compta amb el suport de traducció en llenguatge de signes, o intèrpret sempre que es necessari.

**LA COMUNICACIÓ ESCRITA:** En format paper o digital, amb l'objectiu de fer arribar informació concreta sobre aspectes bàsics de gestió: horaris, agenda, funcionament general i difusió d'activitats entre altres. Informació generalment recollida als taulells d'anuncis.

**LES MEMÒRIES:** Balanç social anual o semestral.

**ELS TRÍPTICS I ALTRES:** Materials per la difusió de projectes i activitats.

**ELS MITJANS AUDIOVISUALS:** Eines per la difusió de projectes i activitats a través de les xarxes i altres entorns digitals.

### 1.9.3. METODOLOGIA DE LA COMUNICACIÓ:

Es treballa la comunicació com un mitjà accessible que garanteix els drets lingüístics, d'acord amb la normativa vigent, facilitant la comunicació oral o per escrit en la llengua oficial que triïn. Es forma a les persones treballadores per que impulsin una comunicació oberta, empàtica, sensible, directa i que generi un entorn de proximitat i confiança.

### 1.9.4. QUEIXES, INCIDÈNCIES I SUGGERIMENTS:

Es disposa dels mecanismes i canals per plantejar i exposar les queixes, les incidències i els suggeriments. Es contempla la seva recollida i tractament i són anomenats al sistema de gestió com a ESDEVENIMENTS.

La gestió dels esdeveniments (incidències, queixes o suggeriments) s'organitza a partir de processos, procediments i protocols que garanteixen el flux de la informació i permet l'anàlisi i l'elaboració de propostes de millora.

LA GESTIÓ EN ENTORN FÍSIC I DIGITAL, CENTRALITZAT permet relacionar els esdeveniments (incidències, queixes o suggeriments) amb la/les persones implicades i el servei i/o activitat on s'han produït.

- Situar la incidència o suggeriment temporalment amb dia i hora.
- Classificar aquesta informació d'acord a si es tracta d'un suggeriment, una no conformitat o una incidència.
- Vincular la incidència als eixos de Qualitat de Vida.
- Registrar el canal de comunicació.
- Documentar el que ha passat.
- Plantejar la millora, documentant l'acció correctora.

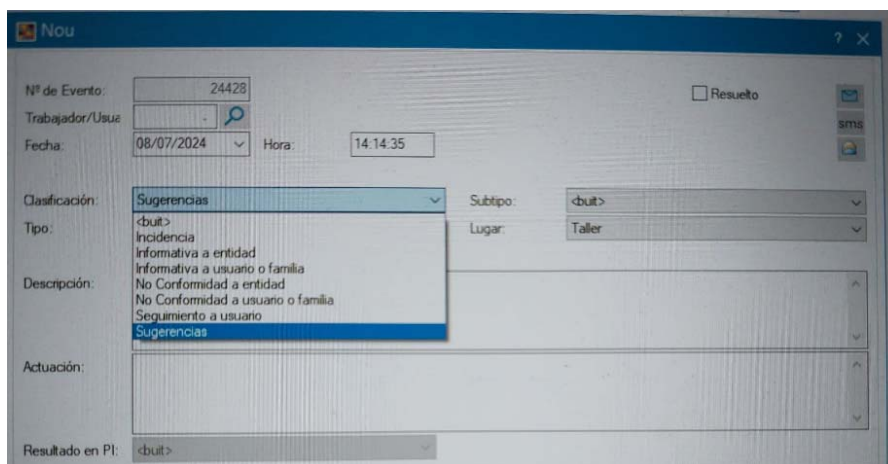


Figura 1. Classificació del motiu de l'esdeveniment (IZARO aplicatiu informàtic)

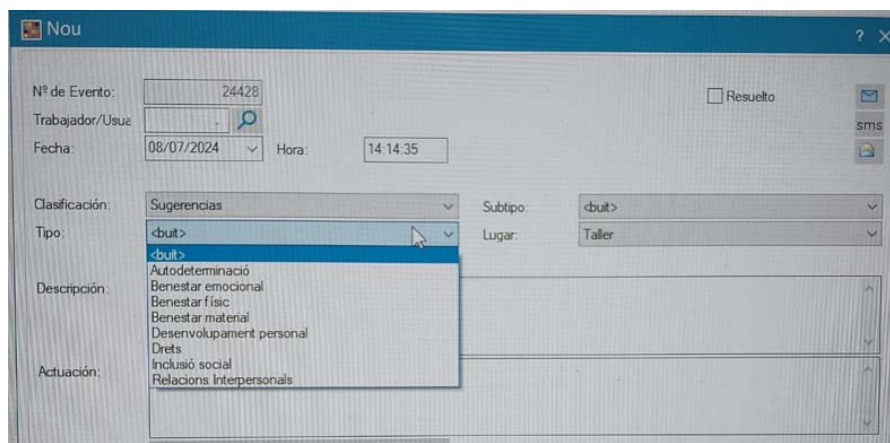


Figura 2. Identificació de l'esdeveniment segons els eixos de qualitat de vida (IZARO aplicatiu informàtic)

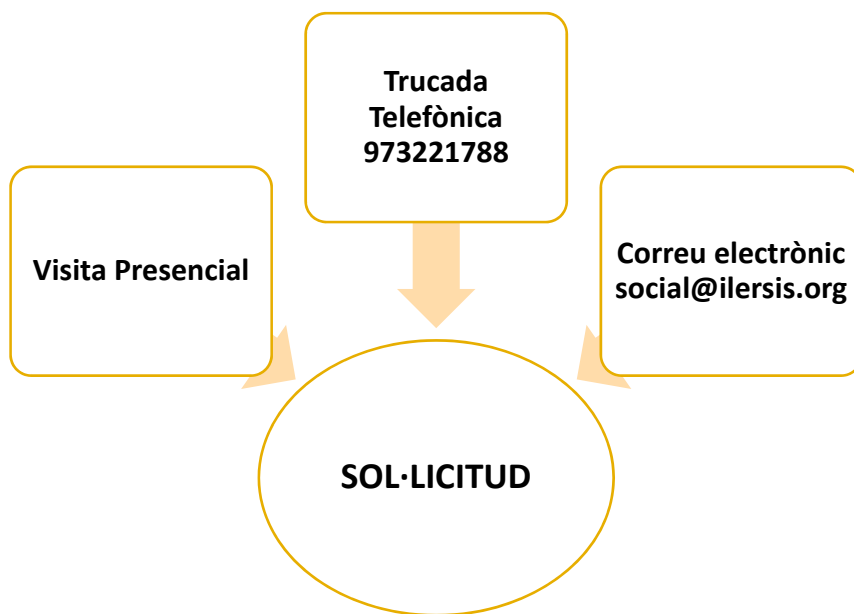
Un cop analitzat l'esdeveniment, (incidència, queixa o suggeriment), s'estableixen les mesures correctores i preventives i els terminis d'aplicació. Aquests terminis es marquen en funció de la viabilitat, la rellevància i la incidència en els/les diferents agents. Es procura una resposta àgil de les persones implicades, fent-les coneixedores de l'anàlisi, el seguiment i la resposta.

Es contempla un informe anual de valoració dels esdeveniments en el seu conjunt, s'analitza el temps de resposta i es revisa l'impacte.

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

L'entitat disposa de diferents vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei. La relació amb la persona usuària s'inicia amb el PROCEDIMENT DE SOL·LICITUD D'INCORPORACIÓ explicat en el protocol d'acollida, estada i baixa.

Les **vies per obtenir informació** s'inicia a través de:



La persona responsable de l'entitat d'iniciar el procediment de sol·licitud organitza una primera entrevista amb la persona. Es realitza una **visita per les instal·lacions**, s'explica el **programa general del servei**, s'explica el **model metodològic** de treball i es **recull informació bàsica** de la persona sempre i quan ella estigui d'acord.