



# Carta de Servei

Serveis de Teràpia Ocupacional  
Serveis Ocupacionals d'Inserció  
Centres de Dia d'Atenció Especialitzada



Passeig de Taulat, 106-116, 08005 Barcelona – [www.fpmitjans.org](http://www.fpmitjans.org)



Aquest document conté la informació que li cal a les persones usuàries o que vulguin valorar la possibilitat de ser usuàries dels Serveis de Teràpia Ocupacional, dels Serveis Ocupacionals d'Inserció o dels Centres de Dia d'Atenció Especialitzada de la FUNDACIÓ PERE MITJANS.

Inclou la descripció dels suports que es presten i els compromisos de qualitat que adquirim en la seva prestació.

Ofereix també un marc de comunicació i participació de les persones a qui es dona suports i de les seves famílies.

## 1. Información de carácter general y legal sobre la Fundació Pere Mitjans

### La Fundació Pere Mitjans

La Fundació Pere Mitjans és una entitat sense ànim de lucre que pren el seu nom d'en Pere, fill de Miquel Mitjans i Roser Roca, família que formava part del grup inicial que, juntament amb uns quants professionals de l'àmbit educatiu, van constituir el 1977 l'Associació Pere Mitjans.

Està inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya en data 26/02/1990 amb el número E00496.

La nostra intenció, principi del que partim i raó al nostre dia a dia és fer possible que a la vida de les persones amb discapacitat hi hagi allò que elles han triat i els proporciona benestar i qualitat de vida, independentment del tipus de discapacitat i del nivell de necessitats de suport.

L'autonomia en la presa de decisions de las persones a les quals oferim suports és el pilar en què es fonamenta la nostra manera de fer. Autonomia i llibertat, que requereixen responsabilitat i sentit de dignitat.

Fer possible l'autodeterminació de les persones amb discapacitat i proporcionar-los els suports necessaris per complir els seus somnis, acompanyant-les en la recerca de la seva felicitat.

### *Missió*

La Fundació Pere Mitjans té per objecte posar a l'abast de les persones amb discapacitat i de les seves famílies els recursos i suports personals, i de tota mena, perquè puguin



desenvolupar-se i desenvolupar el seu projecte de vida de qualitat, en una societat inclusiva, justa i solidària, com a ciutadans i ciutadanes de ple dret

### *Visió*

---

La Fundació Pere Mitjans és ambiciosa en la seva voluntat de convertir-se en una eina útil i volguda per les persones amb discapacitat de les zones on actua directament i una referència de feina ben feta.

La Fundació Pere Mitjans es projecta en el seu present i futur com a entitat que anima, impulsa, promou, gestiona i coordina tot tipus d'iniciatives que afavoreixen, fomenten i defensen la igualtat d'oportunitats de les persones amb qualsevol tipus de discapacitat i de tota edat i nivell d'afectació, a viure en una societat justa i inclusiva.

Les persones de la Fundació Pere Mitjans entenem per una societat inclusiva, justa i solidària aquella en la qual cada persona té accés en igualtat d'oportunitats als recursos i els suports del tipus i la intensitat necessàries que possibilitin una vida digna de ser viscuda.

### *Objectius*

---

- Potenciar una millor qualitat de vida de les persones, treballant el desenvolupament de totes les àrees i / o dimensions.
- Oferir els suports necessaris per a cada persona, tant pel que fa a l'ocupació terapèutica com en les activitats d'ajustament personal i social.
- Cercar i potenciar els recursos naturals existents en l'entorn social. Poder establir un pla de suport individual, dinàmic i flexible al llarg de la seva vida.
- Desenvolupar al màxim les capacitats de les persones per facilitar la relació amb el propi entorn.

### *Els nostres valors*

---

#### Qualitat de Vida

- Entesa com una expressió del Benestar Emocional, Físic i Material, Relacions Interpersonals importants i Suport a la Independència Personal.

#### Autodeterminació

- Respecte i promoció de la independència i l'autonomia de les persones i la seva capacitat de prendre decisions.



#### Individualitat

- Atenció a cada projecte personal com a únic i irrepetible, defugint de respostes i mètodes estandarditzats.

#### Inclusió a la Comunitat

- Habilitació dels entorns per fer-los accessibles. Utilització de tots els recursos comunitaris.

#### Igualtat de Drets i Oportunitat

- Acció en què es persegueix una societat Justa i Solidària amb drets i oportunitats per a totes les persones.

#### Diversitat

- Adaptació dels suports a les persones sense discriminació per tipus de discapacitat, grau d'afectació o qualsevol altra característica individual o social.

#### Qualitat dels Suports

- Planificació i avaluació dels suports, serveis i programes per a la seva millora contínua.

#### *Suports a les persones*

---

Com una de les estratègies per al compliment de la seva missió, la Fundació Pere Mitjans gestiona suports per a les persones amb discapacitat organitzats en forma de serveis especialitzats, tant d'atenció diürna com d'habitatge. Pel que fa a la provisió d'aquest tipus de suports i serveis, l'àmbit prioritari d'actuació de la Fundació Pere Mitjans és el Districte X de Barcelona i la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat, encara que puguin coexistir iniciatives en altres zones o es doni atenció a persones d'altres procedències.

Actualment, els serveis de la Fundació Pere Mitjans es constitueixen en 18 habitatges on viuen 114 persones distribuïdes en nuclis de convivència de 2, 4, 6, 8 i 10 membres; i pel que fa a l'atenció diürna, es dona suport a unes 128 persones, les quals es distribueixen en 4 serveis de teràpia ocupacional, un centre d'atenció diürna per a persones amb discapacitat física i un centre especial de treball.

Des de la Fundació, es valora positivament la convivència de persones amb necessitats de suport de diferent tipus i/o intensitat com a fet normalitzador i enriquidor en el desenvolupament integral de cadascuna de les persones.



La realització d'activitats a la zona d'ubicació dels serveis i amb la població que hi resideix, té una doble funció, d'una banda l' increment d' oportunitats de socialització i de la capacitat d' adaptació a l' entorn i de l'altra, la sensibilització de la població respecte a la **diversitat funcional** i visualització del col·lectiu.

Això es concreta en la participació en la vida cívica dels barris on es desenvolupen els serveis, potenciant la inclusió activa de les persones amb discapacitat, incidint de forma especial en la participació envers els recursos comunitaris.

### *El Patronat*

---

És l'òrgan de govern, de representació i de decisió de la Fundació Pere Mitjans, amb totes les facultats necessàries per a vetllar per l'acompliment de les seves finalitats. El Patronat està format per un màxim de 16 membres, escollits tenint en compte el seu interès i la seva dedicació a les qüestions que constitueixen la finalitat fundacional, entre els quals hi haurà persones usuàries dels centres, establiments i serveis de la Fundació, familiars d'aquestes persones i professionals que hi treballen.

### Composició del Patronat de la Fundació Pere Mitjans l'any 2022

- Presidenta: M<sup>a</sup> Dolores Clotes Giralt
- Vicepresident: Miquel Serra Lázaro
- Secretari: Ramon Tortadès Baucells
- Tresorer: Emili Grande Cabezas
- Vocal: Xavier García-Milà Lloveras
- Vocals Usuaris/es:
  - Eugeni Ródenas Foz
  - Miquel Haro Bago
  - Patricio González Zamorano
- Vocals Familiars:
  - Carmen García Rojo
  - M<sup>a</sup> Dolores Oliva Molina
  - Manuela Rodríguez Franco
- Vocals professionals:
  - Alejo García Polo
  - Joan Martínez López
  - Maribel Gutierrez de la Vega



El Patronat és assistit per la **Direcció Col·legiada** dels serveis de la Fundació Pere Mitjans, composta per:

- Clara Clos Muñoz
- Núria Español Clotet

## Serveis de Teràpia Ocupacional de la FUNDACIÓ PERE MITJANS Serveis Ocupacionals d'Inserció de la FUNDACIÓ PERE MITJANS

La Fundació Pere Mitjans gestiona quatre establiments, tres al districte X de Barcelona i el quart al barri de la Torrassa de l'Hospitalet de Llobregat.

Aquest establiments donen suports de Centre de Dia d'Atenció Especialitzada (CDAE), Servei de Teràpia Ocupacional (STO), de Servei de Teràpia Ocupacional amb Auxiliar i de Servei Ocupacional d'Inserció (SOI).

STO / SOI	
Establiments	Usuaris/es
Centre de Dia Besòs	23
Andrade	24
Clot	18
Casa Boleda	23

Els suports del **Centre de Dia d'Atenció Especialitzada** s'adrecen a persones adultes amb discapacitat intel·lectual i, en la majoria dels casos, també física. Són suports extensos i generalitzats ja que les persones tenen molt poca autonomia personal i tenen per objectiu que aquestes persones assoleixin la màxima capacitat de decisió i d'integració social.

Els suports del **Servei de Teràpia Ocupacional** tenen com a objectiu donar a la persona adulta amb discapacitat i sense les competències suficients per a la seva incorporació al món laboral, recursos per a la superació d'obstacles a la seva inclusió social, mitjançant la realització d'activitats ocupacionals i de millora de les habilitats adaptatives i socials, en un entorn saludable on es faciliten les oportunitats, es promou el creixement personal i el benestar.

Entenem l'**activitat ocupacional** com les activitats realitzades sota l'orientació de professionals i que estan encaminades a l'exercici de les habilitats personals que proporcionen experiències i aprenentatges significatives i fan valuosa i interessant l'ocupació diària, obtenint a més resultats en forma d'objectes, productes o modificacions dels entorns.

Els suports del **Servei Ocupacional d'Integració** centrat en la persona adulta amb discapacitat tenen com a objectiu aconseguir la superació d'obstacles per a la inclusió social i la promoció de les competències laborals.



Les activitats del SOI abasten els àmbits social, personal i para-laboral i pre-laboral, en un entorn saludable on es faciliten oportunitats laborals, es promou el creixement personal i el benestar.

Els tres establiments (CDAE, STO i SOI) donen suport a la millora de les habilitats adaptatives i de desenvolupament personal i social:

- Incrementar l'auto-coneixement i la consciència de les pròpies preferències, desenvolupant així la capacitat d'elecció i de prendre decisions.
- Millorar i incrementar la comunicació, l'empatia, les relacions interpersonals i el treball cooperatiu, així com la resolució no violenta de conflictes.
- Potenciar la creativitat i la imaginació.
- Buscar i potenciar l'ús dels recursos naturals existents en l'entorn.
- Manteniment i millora de les habilitats cognitives: Atenció, Memòria, resolució de problemes, etc.
- Manteniment i millora de la motricitat i de la salut física i mental.

La principal diferència de suport entre el CDAE, el STO i el SOI és la ràtio de personal d'atenció directa:

CDAE. 1 Educador/a especialitzat/ada per cada 5,5 usuàries. 1 Psicòleg/oga 3 hores/setmana, Direcció, Teràpia ocupacional, Fisioteràpia i responsable Higienic-sanitari un per cada 128 usuaris/es.

STO. 1 Educador/a especialitzat/ada per cada 8 usuàries. 1 Psicòleg/oga o Pedagog/a cada 40 usuaris/es. 1 Treballador/a social per cada 80 usuaris/es.

STOA. Algunes de les persones usuàries dels STO tenen necessitats de suport personal per a la mobilitat, la higiene o la cura de si mateixa, o necessiten major contenció, els Serveis Tècnics assignen a aquestes persones el suport addicional d'un/a auxiliar per cada 8 usuaris/es.

SOI. 1 Educador/a especialitzat/ada per cada 14 usuàries. 1 Psicòleg/oga per cada 100 usuaris/es. 1 Treballador/a social per cada 100 usuaris/es.

L'assignació d'una plaça de STO, STOA o SOI a cada una de les persones usuàries es determina pels Serveis Tècnics del Departament de Drets Socials en funció de les seves necessitats de suport i les seves expectatives laborals.



### *Marc legal*

---

Les següents són les principals disposicions legals que regulen l'atenció de persones adultes amb discapacitat en serveis socials de dia:

- Decret 279/1987, del 27 d'agost, pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a Disminuïts.
- Decret 280, de 28 de setembre de 1993, de modificació del Decret 279,
- Convenció Internacional sobre els Drets de les persones amb discapacitat, aprovada el 13 de desembre de 2006 per l'Assemblea General de les Nacions Unides (ONU), ratificada per l'Estat Espanyol el 3 de desembre de 2007 y que entrà en vigor el 3 de maig de 2008.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

### *Normes de convivència*

---

Les normes de convivència consten en el Reglament de Règim Intern de Fundació Pere Mitjans.

### *Ubicació i àmbit geogràfic, dades registrals i capacitat dels quatre establiments*

---

El **STO "Centre de dia Besòs"**, ubicat a la Rambla de Prim, 31-37 de Barcelona, està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb el núm. S001147. La seva capacitat registral és de 30 places.

El **STO "Centre de dia Andrade"**, ubicat al carrer Andrade, 156 de Barcelona, està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb el núm. S001146. La seva capacitat registral és de 40 places.

El **STO "El Clot"** i el **SOI "Sant Martí"**, ubicats al carrer Andrade, 156 de Barcelona, està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb els núm. S00924 i S003597. La seva capacitat registral és de 24 i 14 places respectivament.

El **STO "Casa Boleda"**, ubicat al carrer Rafael de Campalans 183 de l'Hospitalet de Llobregat, està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de la Generalitat de Catalunya amb el núm. S002557. La seva capacitat registral és de 32 places.





La Fundació Pere Mitjans es caracteritza per portar la seva ideologia i el marc teòric en què es basa a una acció centrada en les persones, model en el qual el servei s' adapta a la naturalesa dels diferents individus, evitant les mecàniques de repressió i fomentant el desenvolupament.

#### *Direcció Tècnica de l' Establiment i Coordinació amb els Serveis de la Fundació Pere Mitjans*

---

Cada establiment té assignat un/a Director/a Tècnic/a

Pel que fa als usuaris, cadascú té assignat un monitor de referència. La funció d'aquest monitor és fer un seguiment més exhaustiu a través d'una atenció més individualitzada. Juntament amb la direcció tècnica abordar les diferents activitats i l'espai d'ajust personal.

Cada activitat compte amb una o més professionals responsables que s'encarreguen de la seva programació, realització i avaluació.

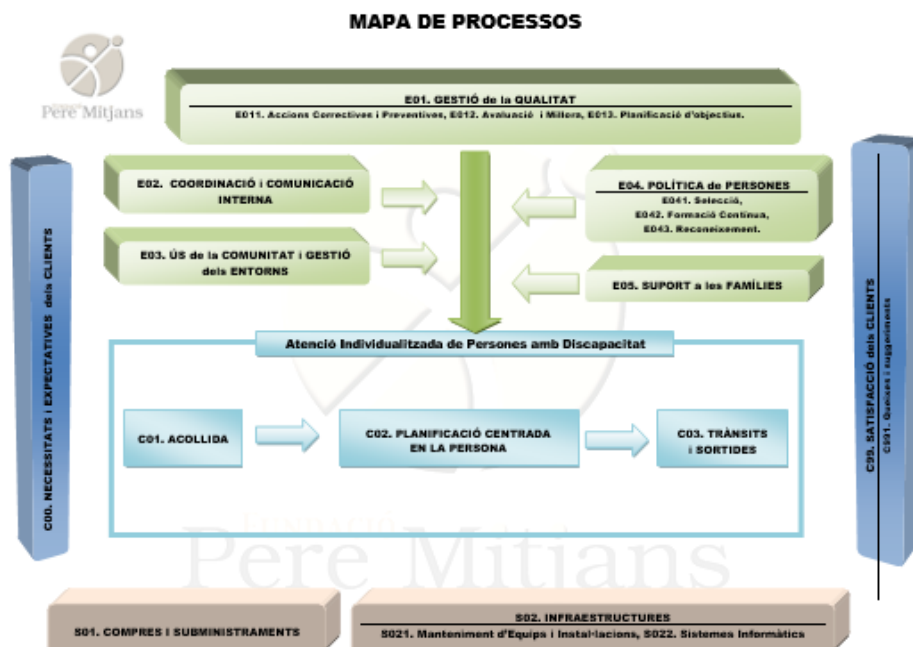


## 2. Compromisos de qualitat

### LA GESTIÓ DE LA QUALITAT

Els establiments i programes de la Fundació Pere Mitjans es gestionen per processos que inclouen els **indicadors** que permeten avaluar el seu desenvolupament i els resultats esperats. Aquests indicadors nodreixen un **Quadre de Comandament** que permet una visió continuada de la marxa de l'entitat i l'actuació preventiva, correctiva i innovadora en funció d'evidències.

Alguns d'aquests processos requereixen un major detall de descripció i es distribueix en diferents procediments.



Els processos estan distribuïts entre els **estratègics** (en verd al Mapa), els **clau** (en blau) i els de **suport** (en marró). La redacció de cada un dels processos i, en el seu cas, dels procediments, és fruit del treball conjunt de les persones implicades de la Fundació Pere Mitjans, inclosos professionals d'atenció directa, famílies i les pròpies persones amb discapacitat que reben suports. És, per tant, la nostra responsabilitat el que aquests processos reflecteixin la nostra manera de fer, el que per a nosaltres és important i el convenciment que es necessari mesurar i controlar la nostra actuació i els resultats que se'n



deriven per tal de garantir que fem el que hem dit que volem fer i que obtenim dels recursos que disposem el màxim profit per a les persones.

### *Els Processos Estratègics*

---

Ens indiquen com hem de fer les coses, el primer, **Gestió de la Qualitat**, ens orienta sobre com ens hem d'organitzar per a garantir que assolim el màxim dels nostres objectius (eficàcia) amb la dedicació adequada dels nostres recursos i energia (eficiència). Es desenvolupa en tres procediments:

- Accions Correctives i Preventives
- Avaluació i Millora
- Planificació d'objectius

El segon, **Coordinació i Comunicació Interna**, descriu com ens relacionem entre els diferents serveis, com es creen i com han de treballar comissions i grups de treball i per quin canals hem de fer circular la comunicació per tal que sigui clara i entenedora.

Al tercer procés, **Comunicació Externa, Ús de la Comunitat i Gestió dels Entorns**, reconeixem que la Fundació Pere Mitjans viu envoltada de múltiples embolcalls, des dels nostres veïns i barris a la política social de les nostres administracions públiques, passant per federacions i plataformes socials, i amb tots aquests entorns ens hem de relacionar d'una manera que promogui i faciliti la consecució dels nostres objectius i que contribueixi també als objectius comuns d'una societat millor i més justa. Y tots aquests entorns han de tenir també una informació clara de qui som i què fem.

El quart, **Política de Persones**, té com a àmbit la relació de la Fundació Pere Mitjans, amb les persones que desenvolupen una activitat professional, ja sigui per mitjà de contracte laboral, com a voluntàries o en altres tipus de col·laboracions. Té com a objectiu assegurar que es realitzen les actuacions pertinents per a que aquestes persones siguin les més idònies per a cada lloc d'actuació, per a millorar les seves competències i per a mantenir una relació satisfactòria per ambdues parts. Es desenvolupa en tres procediments:

- Captació i Selecció
- Formació
- Avaluació i Reconeixement

El darrer del processos estratègics està dedicat al **Suport a les Famílies**, ja que ens sembla que, sense ser l'objectiu últim de la nostra actuació, les famílies són per a nosaltres a l'hora clients i col·laboradores i, donada la nostra forma d'organització, formen part dels òrgans de govern de l'entitat.



## Els Processos Clau

Son els que descriuen les accions que fem amb els clients finals de la Fundació, les persones amb discapacitat.

El primer dels processos clau, Detecció de Necessitats i Expectatives, té a veure amb la planificació de les actuacions de la FPM a través del coneixement del nostre entorn, també de les modificacions de les situacions de les persones que reben suport als nostres serveis. Actualment ja no s'gestionen 'l·listes d'espera' o sol·licitud directes i bàsicament es porta a terme en col·laboració amb les administracions públiques que orienten l'atenció de les persones amb discapacitat i autoritzen finalment la prestació de suports en els nostres establiments i programes.

El grup de processos inclosos sota la denominació d'**Atenció Individualitzada** compren la globalitat de l'atenció i els suports que es donen a les persones usuàries i qualsevol altre ús o participació que aquests usuaris i usuàries puguin fer de les seves instal·lacions i programes. Es complementa amb el procés estratègic de **Suport a les Famílies**.

És garantia de que es realitzen les actuacions necessàries per a que cada persona rebi una atenció adequada a les seves necessitats i a la seva elecció lliure, informada i responsable.

- Acollida d'usuaris i usuàries

Un sistema d'indicadors contingut en els Plans de suports individuals i els Plans personals ens dona informació sobre el progrés en els resultats de la persona i orienta les millores que cal anar introduint.

- Programació i Establiment d'Objectius seguint la metodologia de la **Planificació Centrada en la Persona**:
  - Disseny d'activitats
  - Seguiment del Desenvolupament del Programa Individual
  - Avaluació d'Objectius i Proposta de Millora
- Acompanyament en les situacions de **Trànsit o Sortida** del serveis de la FPM

I en el final de la línia d'atenció trobem la darrera garantia de que fem el que cal i que ho fem bé, l'avaluació de la **Satisfacció dels Clients**.



### *Els Processos de Suport*

---

Ens ajuden a portar a terme els altres processos. Es dediquen pràcticament a la gestió dels nostres recursos materials i pecuniaris.

- Compres i proveïdors
- Manteniment de les infraestructures



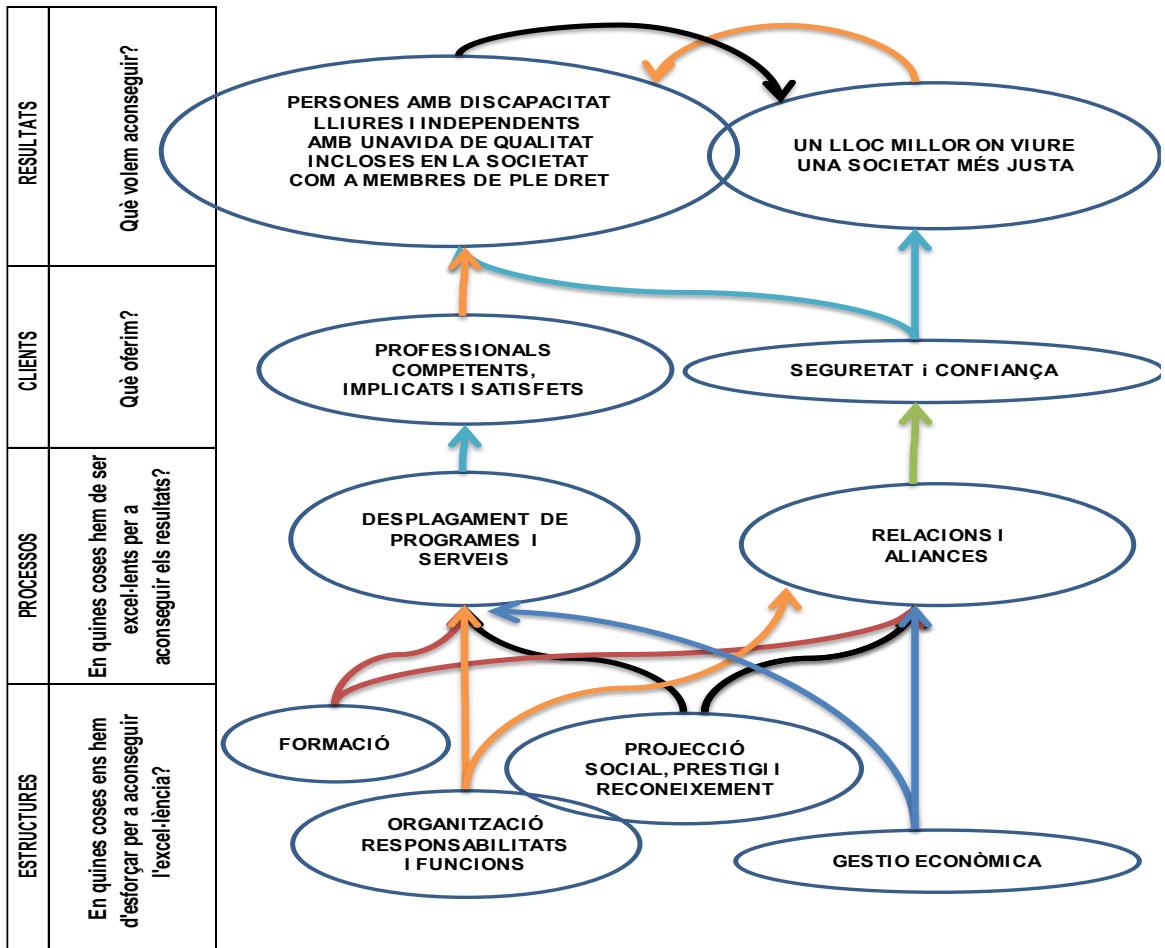
### 3. Sistema d'indicadors / Quadre de Comandament

El Quadre de Comandament de la Fundació Pere Mitjans és un conjunt d'indicadors interrelacionats que ens permet avaluar el progrés de la fundació, seguint bàsicament dos objectius:

- Identificar les desviacions negatives i establir mesures de correcció
- Identificar les desviacions positives com a increment del valor del compromís, per a la seva inclusió en la renovació de la Carta

#### Mapa Estratègic 2022 - 2026

L'establiment dels indicadors parteix de la identificació dels objectius estratègics de la Fundació distribuïts en nivells que s'interrelacionen: Estructures, Processos, Clients i Resultats.



OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS
INDEPENDENTS AMB UNA VIDA DE QUALITAT I INCLOSES EN LA	BENESTAR PERSONAL	Salut • Reducció d'incidències (absentisme) per motiu de salut • Trimestral / Anual • Treball Social	• Registre d'incidències per causa de salut • Registre d'indicadors de salut (TA, Massa Corporal, Glicèmia si és el cas) • % d' Objectius del Pla de suports (salut) assolits
		• Manteniment dels indicadors de salut • Trimestral / Anual • Psicologia	
	Benestar emocional • Reducció de crisis • Trimestral / Anual	• Registres de crisis • Qüestionari de Satisfacció persones amb	



OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS
		Responsable	discapacitat intel·lectual
AUTONOMIA I INDEPENDÈNCIA	Comunicació	Nivell a assolir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressió de voluntat</li> <li>• Coneixement de les preferències personals de les persones usuàries</li> </ul>
		Temps / Data	
	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> <li>• Equip d'Educadors</li> </ul>	
Capacitat per a prendre decisions	Nivell a assolir	Temps / Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació en PcP als professionals</li> <li>• Revisió dels PIAI utilitzant metodologia PcP</li> </ul>
		Temps / Data	
		Responsable	
DRETS	Participació i inclusió social	Nivell a assolir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 sortides al trimestre</li> <li>• Activitats culturals</li> <li>• Activitats en la comunitat</li> <li>• Ús d'espais i instal·lacions públiques</li> </ul>
		Temps / Data	
	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral / Anual</li> <li>• Educadors</li> </ul>	
Coneixement i defensa dels drets	Nivell a assolir	Temps / Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 accions de formació dels coneixements i l'actitud</li> <li>• Coneixement de la Convenció de la ONU</li> <li>• Conceptes d'Ètica</li> <li>• Formació contra l'abús</li> </ul>
		Temps / Data	
		Responsable	
RELACIONS INTERPERSONALS	Relacions amb la família	Nivell a assolir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 sessions individuals per usuari / família</li> <li>• Seguiment de la relació en el grup familiar a través de sessions amb la persona, amb familiars i conjuntes</li> <li>• 3 activitats del Grup de familiars</li> <li>• Grup de Familiars</li> <li>• Qüestionari de Satisfacció Famílies</li> </ul>
		Temps / Data	
		Responsable	
	Relacions d'amistat i íntimes	Nivell a assolir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increment d'activitats informals entre usuaris/es</li> <li>• Trobades durant els caps de setmana</li> <li>• 3 sessions individuals per usuari / família</li> <li>• 3 activitats del Grup de familiars</li> <li>• Activitat en grup fora de l'horari del centre</li> </ul>
		Temps / Data	
		Responsable	
Nivell a assolir	Temps / Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referents, Treball Social i Psicologia</li> <li>• Evolució positiva de relacions amistat / íntimes</li> <li>• Mediació en conflictes</li> </ul>	
	Responsable		





OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS
		<p>conflictes</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral</li> <li>• Referents i Psicologia</li> </ul>	
UN MON MILLOR UNA SOCIETAT MÉS JUSTA	SENSIBILITZACIÓ I REIVINDICACIÓ	<p>Accions formatives</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de voluntaris i col·laboradors</li> <li>• Participació en accions a la comunitat</li> <li>• Treball Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acords amb centres formatius</li> <li>• Grup de voluntaris per activitats a la comunitat</li> </ul>
		<p>Campanyes</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusió en les xarxes socials</li> <li>• Anual</li> <li>• Equip Tècnic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accions de visibilitat a barris i districte</li> </ul>
		<p>Avaluació de competències</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assoliment dels objectius de cada activitat</li> <li>• Anual</li> <li>• Educadors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registres de progrés de les activitats</li> </ul>
PROFESSIONALS COMPETENTS I SATISFETS	MÉS COMPETENTS	<p>Satisfacció i clima laboral</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% valoracions positives</li> <li>• Anual</li> <li>• Psicologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qüestionari de Satisfacció</li> </ul>
	MÉS IMPLICATS	<p>Aprentatges Ocupacionals</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectius Ocupacionals del PIAI 75%</li> <li>• Trimestral / Anual</li> <li>• Educadors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registres de progrés de les diferents activitats</li> <li>• Anàlisis i propostes</li> </ul>
PROGRAMES I SERVEIS EFICAÇOS I EFICIENTS	OCUPACIONAL / TREBALL	<p>Recerca d'Ocupació</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaluació capacitat laboral</li> <li>• Anual</li> <li>• Psicologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientació i informació laboral</li> <li>• Col·laboració amb CET i programes d'inserció laboral</li> </ul>
		<p>Aprentatges de la vida diària</p> <p>Temps / Data</p> <p>Responsable</p> <p>Nivell a assolir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectius Ajust Personal i Social del PIAI 75%</li> <li>• Trimestral / Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registres de progrés individual</li> <li>• Anàlisis i propostes</li> </ul>
	ÈNCIA PERSONA		



OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS		
RELACIONS I ALIANCES PRODUCTIVES I SINÈRGIQUES	Higiene i cura de si mateix	Responsable	• Educadors		
		Nivell a assolir	• Objectius de Vida Independent del PIAI 75%	• Registres de progrés en autodeterminació • Anàlisis i propostes	
		Temps / Data	• Trimestral / Anual		
		Responsable	• Educadors		
	CONVENIS	Amb Ajuntaments i altres Administracions Públiques	Nivell a assolir	• Concertar CAE/STO/SOI	• Acreditar CAE / STO / SOI • Complimentar Plecs de Concertació
			Temps / Data	• 2022	
			Responsable	• Direcció	
		Nivell a assolir	• Subvencions Ajuntaments	• Subvenció per a activitats complementàries	
	Temps / Data	• Anual			
		Responsable	• Direcció / Treball Social		
	Amb Ajuntaments i altres Administracions Públiques	Nivell a assolir	• Realització d'activitats	• Participació en els Districtes on són els centres	
Temps / Data		• Anual			
		Responsable	• Treball Social / Direcció		
	Amb el sector de discapacitat	Nivell a assolir	• Participació a DINCAT / ECOM / FEPCAT	• Participació en activitats, comissions i grups de treball	
Temps / Data		• Anual			
		Responsable	• Psicologia		
	Amb empreses i altres entitats privades	Nivell a assolir	• Subvenció de Fundacions i altres patrocinadors	• Presentació de sol·licituds per a : ○ Renovació de mobiliari ○ Equipament informàtic ○ Activitats complementàries	
Temps / Data		• Anual			
		Responsable	• Direcció / Treball Social		
R M A C D h o r e s		Nivell a	4 sessions	• Drets	



OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS
		assolir Temps / Data Anual  Responsable Treball Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vida Independent,</li> <li>Higiene i Estètica</li> <li>Relacions íntimes i sexualitat</li> </ul>
	PROFESSIONALS MÉS COMPETENTS  Nº de cursos, Nº d'hores, Nº de participants	Nivell a assolir Temps / Data Anual  Responsable Direcció / Psicologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos: PcP,</li> <li>Qualitat de Vida,</li> <li>Indicadors i registres</li> </ul>
	FAMÍLIES I DIRECTIUS  Nº de cursos, Nº d'hores, Nº de participants	Nivell a assolir Temps / Data Anual  Responsable Treball Social / Psicologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formació per al Patronat</li> <li>Formació per a Famílies (DINCAT)</li> </ul>
PRESTIGI I RECONeixEMENT	PROJECCIó EXTERIOR  Participació en exposicions, Jornades i Seminaris	Nivell a assolir Temps / Data Anual  Responsable Coordinació	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participació en Congressos</li> <li>Organització de Seminaris</li> <li>Activitats artístiques públiques</li> <li>Fires i Mercats</li> </ul>
ECONOMIA SANEJADA	COMPTABILITAT  Realització del pressupost	Nivell a assolir Temps / Data Trimestral  Responsable Gerència / Administració / Patronat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe en les Sessions del Patronat</li> <li>Seguiment del pressupost</li> </ul>
	ve res ult ats pèr du	Nivell a assolir  Pèrdues inferiors a les reserves provinents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memòria Econòmica</li> </ul>



OBJECTIUS	INDICADORS	FITES	ACTUACIONS
		dels resultats d'anys anteriors	• Auditoria
	Temps / Data	Anual	
	Responsable	Gerència / Administració	

#### 4. Drets i Deures dels usuaris i usuàries i dels seus representants legals o de fet

##### Drets

##### *Drets dels usuaris i usuàries*

Els usuaris i usuàries dels Centres de la Fundació Pere Mitjans tenen els drets reconeguts a la Llei 12/2007, de Serveis Socials de Catalunya, especialment els inclosos als articles 8, 9, 10 i 12 :

##### Article 8 Garantia dels drets i les llibertats fonamentals

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

##### Article 9 Dret d'accés als serveis socials

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil,



situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:

- a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
- b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
- d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
- e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

#### Article 10 Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i



deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.

b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.

c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.

d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.

e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.

f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

## Article 12 Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:

a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.



- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa



i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.





### *Drets del representants legals o de fet*

---

- Rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i funcionament del Serveis.
- Ser informat de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb el seu fill o pupil.
- Ser atès i rebut per la Direcció Tècnica o pel Tècnic Educatiu encarregat del programa individual del seu fill o pupil, dins l'horari i dies establerts reglamentàriament, a fi de rebre informació i els aclariments que cregui oportuns.

### Deures

Les persones que accedeixen al Centre o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya.

### *Deures dels usuaris i usuàries*

---

#### Article 13 Deures amb relació als serveis socials

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.



- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

L'incompliment dels deures podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del Contracte d'Atenció a proposta del Consell de Participació del Centre, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia audiència de l'interessat i el seu representant legal o de fet.

#### *Deures dels representants legals o de fet*

---

- Donar conformitat al Contracte d'Atenció.
- Facilitar quanta documentació legal, personal, mèdica i de tot tipus li sigui demanada per la Direcció Tècnica, Treball Social o professional del Centre a qui ha estat assignada la funció tutorial de la persona amb discapacitat, o els serveis administratius del Centre.
- Signar les autoritzacions i conformitats que siguin indispensables per la bona atenció de l'usuari o per al finançament de les activitats i programes que es destinin al mateix.
- Comprometre's personalment a que la persona usuària assisteixi amb regularitat i puntualment al Centre, que compleixi les normes del mateix i els seus deures, justificant les absències i la sol·licitud de permisos per escrit.
- Assistir a les reunions a les que estigui convocat pel Centre amb una actitud positiva, activa i col·laboradora.
- Autoritzar expressament les sortides de la persona usuària del Centre acompanyada o no, com activitat terapèutica i d'integració social.
- Facilitar les medicacions, instruccions específiques assistencials o mèdiques al Centre, per poder ser incorporades en el seu pla individual.



## Sistemes de participació

### *Els Consells de Participació dels Centres*

Aquests Consells constitueix l'òrgan de participació de cada Centre, i en ell hi ha representats la Fundació Pere Mitjans com a titular del servei, els professionals que hi treballen, els usuaris i usuàries o els seus representants legals, els familiars i les administracions públiques competents.

El **Consell de Participació de Centre** està constituït per, en cas de centres de més de 25 persones:

- La Direcció de la Fundació Pere Mitjans que exerceix la presidència del Consell, i té vot diriment en cas d'empat.
- Dos professionals dels que treballen en el Centre, designats entre i per les persones que componen aquest estament.
- Quatre usuaris o usuàries del Centre, que seran designats/des entre i per les persones que componen aquest estament. Poden ser substituïts pels seus representants legals.
- Quatre familiars en representació del col·lectiu de famílies. Si els familiars han constituït un grup de familiars, serà el mateix grup qui designarà el seu representant
- Una persona en representació i designada pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona
- Una persona en representació i designada pel Departament de la Generalitat de Catalunya que correspongui.
- Una persona en funcions de secretària designada per la persona presidenta d'entre les persones vocals del consell de participació del centre. En cap cas serà una persona que no és vocal del Consell.

Les funcions del Consell de Participació són les següents:

- 4.1** Informar anualment de la programació general de les activitats del servei.
- 4.2** Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
- 4.3** Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim interior del servei i les seves modificacions.



- 4.4 Informar sobre la memòria anual que contindrà l'avaluació de resultats terapèutics, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- 4.5 Fer propostes de millora del servei.
- 4.6 Fer públics els resultats de la participació.
- 4.7 Elaborar, aprovar i modificar les normes reguladores d'aquest mateix reglament.
- 4.8 Vetllar per la bona utilització dels espais i la infraestructura de l'equipament.
- 4.9 Vetllar per la bona qualitat de vida de les persones ateses; grau de satisfacció, relació usuari-professional-familiar.

El **Consell de Participació del Centre** es reuneix, com a mínim, una vegada a l'any, amb caràcter ordinari, o sempre que el convoqui el seu president a iniciativa pròpia o a petició de la meitat de les persones que el componen.

Els acords que adopta el **Consell de Participació del Centre** necessita la majoria simple dels membres que el componen i, en cas d'empat, el vot del president tindrà caràcter diriment.

El **Consell de Participació del Centre** porta un llibre d'actes, en les qual es reflecteixen els acords que s'adopten a cada sessió i estan signades per les mateixes persones que hi assisteixen.

En la situació que cada centre té menys de 25 places ocupades es constata una dificultat per falta de persones en constituir el Consell de Participació i es valora més participatiu funcionar amb el Grup de Participació de Centres, que permet la participació directa de totes les famílies i representants legals.

En el cas de centres de menys de 25 places ocupades i segons Decret 202/2009 de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials, en l'article 29 "Consells de participació de centre: organització i funcionament", pot tenir una modalitat participativa diferent al consell de participació de centre. Degut a que hi ha menys de 25 persones a cada centre és difícil constituir el consell de participació per això, tal i com permet el Decret i capítol esmentats s'estableix un **Grup de Participació de Centres** que en farà el seguiment amb una Reunió Anual de famílies i representants legals. Aquesta modalitat dona l'oportunitat de participació a totes les persones representants legals de les persones usuaris/es.



Hi poden assistir, les persones següents, o persones en qui deleguin (per causes diverses, com baixes o altres), assegurant la pluralitat dels actors recollida en l'article 27 del Decret 202/2009 de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials :

**\*Representant de la titularitat , que farà les funcions de Presidència**

Núria Español i/o Clara Clos (Directores Gerent de la Fundació Pere Mitjans).

**\*Professionals de l'entitat, una persona farà de vocal :**

- **Directora tècnica del Centre i**
- **Auxiliars Tècnics educatius,**
- **Equip tècnic i de Coordinació:** Angels Casamitjana, Montserrat Sánchez, treballadores socials i Lídia Yesares ( Directora Tècnica de Fundació Pere Mitjans)

**\* Una persona de l'Administració financadora majoritària farà de vocal i pot delegar la seva representació en l'administració local corresponent.**

**\*Totes les Famílies i/o representants legals**

**La Secretaria es designada per la presidència entre les persones vocals del Grup de Participació i té veu i vot.**

Funcions:

- a/ Informar anualment de la programació general de les activitats del Centre. Compartir la memòria anual dels serveis i del centre.
- b/ Conèixer l'estat econòmic de l'entitat
- c/ Proposar normes reguladores del seu propi funcionament per a que l'òrgan de govern de l'entitat les valori.
- d/ rebre informació periòdica sobre la marxa general del servei
- e/ fer propostes de millora del servei
- f/ fer pública l'acta de les reunions



## 5. Comunicació i procés de queixes, reclamacions i suggeriments

La Fundació Pere Mitjans te definit el sistema de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions en el procés *C991 Queixes i Suggeriments*. Aquest sistema està organitzat a través de la recepció, seguiment i resolució de les queixes, suggeriments i reclamacions que permeti deixar-ne constància escrita, i que registri les actuacions dutes a terme per donar-hi resposta.

El sistema preveu:

- Protocol de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions on queda explicitat com s'informa la família o referents, la metodologia i els mecanismes de recollida definits, les estratègies per fomentar la participació de les persones usuàries, famílies i tutors.
- Registre de queixes, suggeriments i reclamacions fetes al centre, les respostes donades i els dies transcorreguts des que es va formular el suggeriment o reclamació fins que es va emetre resposta.
- Informe anual de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions

La Fundació i cada un dels seus centres disposen d'un horari d'atenció a persones usuàries i famílies que recau en la Direcció Tècnica dels Serveis, en el departament de Treball Social i en la Direcció de cada centre.

**Els usuaris/es i les seves famílies tenen dret a fer les seves aportacions, queixes i suggeriments directament al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i existeixen formularis a tal efecte.**

### Referents

Qualsevol tema relatiu a aquesta Carta de Serveis pot ser tractat amb les professionals del Servei i amb la Direcció Tècnica dels Serveis o amb el Departament de Treball Social de la Fundació Pere Mitjans.

## 6. Vigència i revisions



Control de versions		
Nº Versió	Data de vigència	MDescipció de la modificació introduïda
0	01/05/2022	
Elaborat per l'Equip de Coordinació Tècnica de la Fundació Pere Mltjans		Aprovat per Direcció de Serveis