



# Carta de Servicios

Servicios de Terapia Ocupacional  
Servicios Ocupacionales de Inserción  
Centros de Día de Atención Especializada



Paseo de Taulat, 106-116, 08005 Barcelona - [fpmitjans@fpmitjans.org](mailto:fpmitjans@fpmitjans.org)



Este documento contiene la información que le hace falta a las personas usuarias o que quieran valorar la posibilidad de ser usuarias de los Servicios de Terapia Ocupacional, de los Servicios Ocupacional de Inserción o de los Centros de Día de Atención Especializada de la FUNDACIÓN PERE MITJANS.

Incluye la descripción de los apoyos que se prestan y los compromisos de calidad que adquirimos en su prestación.

Ofrece también un marco de comunicación y participación de las personas a las que se da apoyos y de sus familias.

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

### La Fundació Pere Mitjans

La Fundación Pere Mitjans es una entidad sin ánimo de lucro que toma su nombre de Pere, hijo de Miquel Mitjans i Roser Roca, familia que formaba parte del grupo inicial que, junto con unos cuantos profesionales del ámbito educativo, constituyeron en 1977 la Asociación Pere Mitjans.

Está inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de la Generalidad de Cataluña en fecha 26/02/1990 con el número E00496.

Nuestra intención, principio del que partimos y razón de nuestro día a día es hacer posible que en la vida de las personas con discapacidad haya lo que ellas han elegido y les proporciona bienestar y calidad de vida, independientemente del tipo de discapacidad y del nivel de necesidades de apoyo.

La autonomía en la toma de decisiones de las personas a las que ofrecemos apoyos es el pilar en que se fundamenta nuestra manera de hacer. Autonomía y libertad, que requieren responsabilidad y sentido de dignidad.

Hacer posible la autodeterminación de las personas con discapacidad y proporcionarles los apoyos necesarios para cumplir sus sueños, acompañándolas en la búsqueda de su felicidad.

### *Misión*

La Fundación Pere Mitjans tiene por objeto poner al alcance de las personas con discapacidad y de sus familias los recursos y apoyos personales, y de todo tipo, para que



puedan desarrollarse y desarrollar su proyecto de vida de calidad, en una sociedad inclusiva, justa y solidaria, como ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho.

### *Visión*

---

La Fundación Pere Mitjans es ambiciosa en su voluntad de convertirse en una herramienta útil y querida por las personas con discapacidad de las zonas donde actúa directamente y una referencia de trabajo bien hecho.

La Fundación Pere Mitjans se proyecta en su presente y futuro como entidad que anima, impulsa, promueve, gestiona y coordina todo tipo de iniciativas que favorecen, fomentan y defienden la igualdad de oportunidades de las personas con cualquier tipo de discapacidad y de toda edad y nivel de afectación, a vivir en una sociedad justa e inclusiva.

Las personas de la Fundación Pere Mitjans entendemos por una sociedad inclusiva, justa y solidaria aquella en la que cada persona tiene acceso en igualdad de oportunidades a los recursos y los apoyos del tipo y la intensidad necesarias que posibiliten una vida digna de ser vivida.

### *Objetivos*

---

- Potenciar una mejor calidad de vida de las personas, trabajando el desarrollo de todas las áreas y / o dimensiones.
- Ofrecer los apoyos necesarios para cada persona, tanto en lo que se refiere al empleo terapéutico como en las actividades de ajuste personal y social.
- Buscar y potenciar los recursos naturales existentes en el entorno social. Poder establecer un plan de apoyo individual, dinámico y flexible a lo largo de su vida.
- Desarrollar al máximo las capacidades de las personas para facilitar la relación con el propio entorno.

### *Nuestros valores*

---

#### Calidad de Vida

Entendida como una expresión del Bienestar Emocional, Físico y Material, Relaciones Interpersonales importantes y Apoyo a la Independencia Personal.

#### Autodeterminación

Respeto y promoción de la independencia y la autonomía de las personas y su capacidad de tomar decisiones.



### Individualidad

Atención a cada proyecto personal como único e irrepetible, rehuendo las respuestas y métodos estandarizados.

### Inclusión en la Comunidad

Habilitación de los entornos para hacerlos accesibles. Utilización de todos los recursos comunitarios.

### Igualdad de Derechos y Oportunidades

Acción en la que se persigue una sociedad Justa y Solidaria con derechos y oportunidades para todas las personas.

### Diversidad

Adaptación de los apoyos a las personas sin discriminación por tipo de discapacidad, grado de afectación o cualquier otra característica individual o social.

### Calidad de los Apoyos

Planificación y evaluación de los apoyos, servicios y programas para su mejora continua.

### *Apoyos a las personas*

---

Como una de las estrategias para el cumplimiento de su misión, la Fundación Pere Mitjans gestiona apoyos para las personas con discapacidad organizados en forma de servicios especializados, tanto de atención diurna como de vivienda. En cuanto a la provisión de este tipo de apoyos y servicios, el ámbito prioritario de actuación de la Fundación Pere Mitjans es el Distrito X de Barcelona y la ciudad de L'Hospitalet de Llobregat, aunque puedan gestionarse también iniciativas en otras zonas o se dé atención a personas de otras procedencias.

Actualmente, los servicios de la Fundación Pere Mitjans se constituyen en 18 viviendas donde viven 114 personas distribuidas en núcleos de convivencia de 2, 4, 6, 8 y 10 personas; y en cuanto a la atención diurna, se dan apoyos a unas 128 personas, las cuales se distribuyen en 1 Centro de Día de Atención Especializada, 4 Servicios de Terapia Ocupacional, un Centro de Atención Diurna para personas con discapacidad física y un Centro Especial de Empleo.



Desde la Fundación, se valora positivamente la convivencia de personas con necesidades de apoyo de diferente tipo y/o intensidad como hecho normalizador y enriquecedor en el desarrollo integral de cada una de las personas.

La realización de actividades en la zona de ubicación de los servicios y con la población que reside en ella, tiene una doble función, por un lado el incremento de oportunidades de socialización y de la capacidad de adaptación al entorno y por otro, la sensibilización de la población respecto a la **diversidad funcional** y visualización del colectivo.

Esto se concreta en la participación en la vida cívica de los barrios donde se ubican los servicios, potenciando la inclusión activa de las personas con discapacidad, incidiendo de forma especial en la participación en los recursos comunitarios.

### *El Patronato*

---

Es el órgano de gobierno, de representación y de decisión de la Fundación Pere Mitjans, con todas las facultades necesarias para velar por el cumplimiento de sus fines. El Patronato está formado por un máximo de 15 miembros, escogidos teniendo en cuenta su interés y su dedicación a las cuestiones que constituyen la finalidad fundacional, entre los que habrá personas usuarias de los centros, establecimientos y servicios de la Fundación, familiares de estas personas y profesionales que trabajan en ellos.

#### Composición del Patronato de la Fundación Pere Mitjans en el año 2022

- Presidenta: M<sup>a</sup> Dolors Clotes Giralt
- Vicepresidente: Miquel Serra Lázaro
- Secretario: Ramon Tortadès Baucells
- Tesorero: Emili Grande Cabezas
- Vocal: Javier García-Milà Lloveras
- Vocales Usuarios/as:
  - Eugeni Ródenas Foz
  - Miquel Haro Bago
  - Patricio González Zamorano
- Vocales Familiares:
  - Carmen García Rojo
  - M<sup>a</sup> Dolores Oliva Molina
  - Manuela Rodríguez Franco
- Vocales profesionales:
  - Alejo García Polo



- Joan Martínez López

El Patronato es asistido por la **Dirección Colegiada** de los servicios de la Fundación Pere Mitjans, compuesta por:

- Clara Clos Muñoz
- Núria Español Clotet

Servicios de Terapia Ocupacional de la FUNDACIÓ PERE MITJANS Servicios Ocupacionales de Inserción de la FUNDACIÓ PERE MITJANS	STO / SOI	
	Establiments	Usuaris/es
	Centre de Dia Besòs	23
	Andrade	32
	Clot	18
	Casa Boleda	25

La Fundación Pere Mitjans gestiona cuatro establecimientos, tres en el distrito X de Barcelona y el cuarto en el barrio de La Torrassa de L'Hospitalet de Llobregat.

Estos establecimientos dan apoyos de Centro de Día de Atención Especializada (CDAE), Servicio de Terapia Ocupacional (STO), de Servicio de Terapia Ocupacional con Auxiliar (STOA) y de Servicio Ocupacional de Inserción (SOI).

Los apoyos del **Centro de Día de Atención Especializada** se dirigen a personas adultas con discapacidad intelectual y, en la mayoría de los casos, también física. Son apoyos extensos y generalizados ya que las personas tienen muy poca autonomía personal y tienen por objetivo que estas personas alcancen la máxima capacidad de decisión y de integración social.

Los apoyos del **Servicio de Terapia Ocupacional** tienen como objetivo dar a la persona adulta con discapacidad y sin las competencias suficientes para su incorporación al mundo laboral, recursos para la superación de obstáculos a su inclusión social, mediante la realización de actividades ocupacionales y de mejora de las habilidades adaptativas y sociales, en un entorno saludable donde se facilitan las oportunidades, se promueve el crecimiento personal y el bienestar.

Entendemos la **actividad ocupacional** como las actividades realizadas bajo la orientación de profesionales y que están encaminadas al ejercicio de las habilidades personales que



proporcionan experiencias y aprendizajes significativos y hacen valioso e interesante el trabajo diario, obteniendo además resultados en forma de objetos, productos o modificaciones de los entornos.

Los apoyos del **Servicio Ocupacional de Integración**, centrados en la persona adulta con discapacidad, tienen como objetivo conseguir la superación de obstáculos para la inclusión social y la promoción de las competencias laborales.

Las actividades del SOI abarcan los ámbitos social, personal y para-laboral y pre-laboral, en un entorno saludable donde se facilitan oportunidades laborales, se promueve el crecimiento personal y el bienestar.

Los tres establecimientos (CDAE, STO y SOI) apoyan la mejora de las habilidades adaptativas y de desarrollo personal y social:

- Incrementar el auto-conocimiento y la conciencia de las propias preferencias, desarrollando así la capacidad de elección y de tomar decisiones.
- Mejorar e incrementar la comunicación, la empatía, las relaciones interpersonales y el trabajo cooperativo, así como la resolución no violenta de conflictos.
- Potenciar la creatividad y la imaginación.
- Buscar y potenciar el uso de los recursos naturales existentes en el entorno.
- Mantenimiento y mejora de las habilidades cognitivas: Atención, Memoria, resolución de problemas, etc.
- Mantenimiento y mejora de la motricidad y de la salud física y mental.

La principal diferencia en cuanto a los apoyos entre el CDAE, el STO y el SOI es la ratio de personal de atención directa:

CDAE. 1 Educador/a especializado/a por cada 6 usuarios/as. 1 Psicólogo/a 3 horas/semana, Dirección, Terapia ocupacional, Fisioterapia y responsable Higiénico-sanitario uno por cada 128 usuarios/as.

STO. 1 Educador/a especializado/a por cada 8 usuarios/as. 1 Psicólogo/a o Pedagogo/a cada 40 usuarios/as. 1 Trabajador/a social por cada 80 usuarios/as.

STOA. Algunas de las personas usuarias de los STO tienen necesidades de apoyo personal para la movilidad, la higiene o el cuidado de sí misma, o necesitan mayor contención, los Servicios Técnicos asignan a estas personas el apoyo adicional de un/a auxiliar por cada 8 usuarios/as.

SOI. 1 Educador/a especializado/a por cada 14 usuarias. 1 Psicólogo/a por cada 100 usuarios/as. 1 Trabajador/a social por cada 100 usuarios/as.



La asignación de plaza de STO, STOA o SOI a cada una de las personas usuarias es determinada por los Servicios Técnicos del Departamento de Derechos Sociales en función de sus necesidades de apoyo y sus expectativas laborales.





### *Marco legal*

---

Las siguientes son las principales disposiciones legales que regulan la atención de personas adultas con discapacidad en servicios sociales de día:

1. Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para Persona con discapacidad.
2. Decreto 280, de 28 de septiembre de 1993, de modificación del Decreto 279,
3. Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por el Estado Español el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008.
4. Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña.
5. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

### *Normas de convivencia*

---

Las normas de convivencia constan en el Reglamento de Régimen Interno de la Fundación Pere Mitjans.

### *Ubicación y ámbito geográfico, datos registrales y capacidad de los cuatro establecimientos*

---

El **STO "Centre de dia Besòs"** ubicado en la Rambla de Prim, 31-37 de Barcelona, está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de la Generalidad de Cataluña con el núm. S001147. Su capacidad registral es de 30 plazas.

El **STO " Centre de dia Andrade"**, ubicado en la calle Andrade, 156 de Barcelona, está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de la Generalidad de Cataluña con el núm. S001146. Su capacidad registral es de 40 plazas.

El **STO "El Clot"** y el **SOI "Sant Martí"**, ubicados en la calle Andrade, 156 de Barcelona, está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de la Generalidad de Cataluña con los núm. S S00924 i S003597. Su capacidad registral es de 24 y 14 plazas respectivamente.



El **STO "Casa Boleda"**, ubicado en la calle Rafael de Campalans 183 de L'Hospitalet de Llobregat, está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de la Generalidad de Cataluña con el núm. S002557. Su capacidad registral es de 32 plazas.

La Fundación Pere Mitjans se caracteriza por llevar su ideología y el marco teórico en el que se basa a una acción centrada en las personas, modelo en el que el servicio se adapta a la naturaleza de cada uno de las diferentes personas usuarias, evitando las mecánicas de represión y fomentando el desarrollo.

### *Dirección Técnica del Establecimiento y Coordinación con los Servicios de la Fundación Pere Mitjans*

---

Cada establecimiento tiene asignado un/a Director/a Técnico/a

En cuanto a los usuarios, cada uno tiene asignado un monitor de referencia. La función de este monitor es hacer un seguimiento más exhaustivo a través de una atención más individualizada. Junto con la Dirección técnica abordar las diferentes actividades y el espacio de ajuste personal.

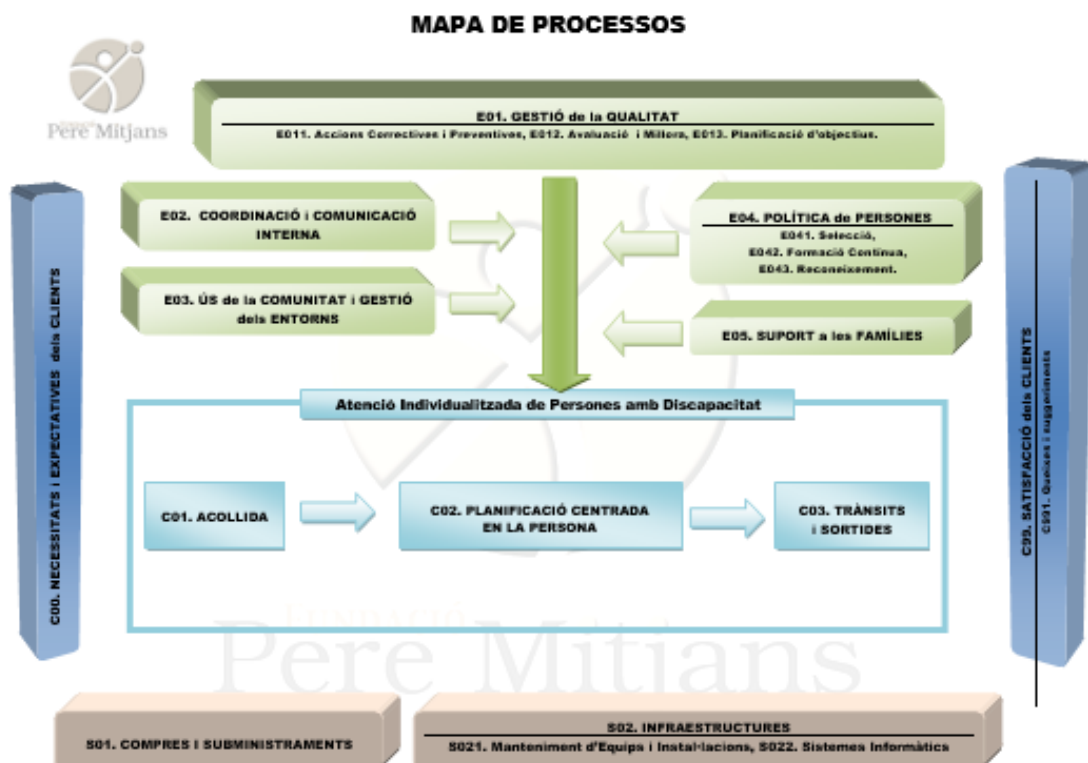
Cada actividad cuenta con una o más profesionales responsables que se encargan de su programación, realización y evaluación.

## 2. Compromisos de calidad

### LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los establecimientos y programas de la Fundación Pere Mitjans se gestionan por procesos que incluyen los **indicadores** que permiten evaluar su desarrollo y los resultados esperados. Estos indicadores nutren un **Cuadro de Mando** que permite una visión continuada de la marcha de la entidad y la actuación preventiva, correctiva e innovadora en función de evidencias.

Algunos de estos procesos requieren un mayor detalle de descripción y se distribuyen en diferentes procedimientos.



Los procesos están distribuidos entre los **estratégicos** (en verde en el Mapa), los **clave** (en azul) y los de **apoyo** (en gris). La redacción de cada uno de los procesos y, en su caso, de los procedimientos, es fruto del trabajo conjunto de las personas implicadas de la Fundación Pere Mitjans, incluidos profesionales de atención directa, familias y las propias personas con discapacidad que reciben apoyos. Es, por tanto, nuestra responsabilidad lo que estos procesos reflejen nuestra manera de hacer, lo que para nosotros es importante y el



convencimiento de que es necesario medir y controlar nuestra actuación y los resultados que se derivan para garantizar que hagamos lo que hemos dicho que queremos hacer y que obtenemos de los recursos que disponemos el máximo provecho para las personas.

### *Los Procesos Estratégicos*

---

Nos indican cómo debemos hacer las cosas, el primero, **Gestión de la Calidad**, nos orienta sobre cómo debemos organizarnos para garantizar que alcancemos el máximo de nuestros objetivos (eficacia) con la dedicación adecuada de nuestros recursos y energía (eficiencia). Se desarrolla en tres procedimientos:

- Acciones Correctivas y Preventivas
- Evaluación y Mejora
- Planificación de objetivos

El segundo, **Coordinación y Comunicación Interna**, describe cómo nos relacionamos entre los diferentes servicios, cómo se crean y cómo deben trabajar comisiones y grupos de trabajo y por qué canales debemos hacer circular la comunicación para que sea clara y comprensible.

En el tercer proceso, **Comunicación Externa, Uso de la Comunidad y Gestión de los Entornos**, reconocemos que la Fundación Pere Mitjans vive rodeada de múltiples envoltorios, desde nuestros vecinos y barrios a la política social de nuestras administraciones públicas, pasando por federaciones y plataformas sociales, y con todos estos entornos debemos relacionarnos de una manera que promueva y facilite la consecución de nuestros objetivos y que contribuya también a los objetivos comunes de una sociedad mejor y más justa. Y todos estos entornos deben tener también una información clara de quiénes somos y qué hacemos.

El cuarto, **Política de Personas**, tiene como ámbito la relación de la Fundación Pere Mitjans, con las personas que desarrollan una actividad profesional en sus servicios y programas, ya sea por medio de contrato laboral, como voluntarias o en otros tipos de colaboraciones. Tiene como objetivo asegurar que se realizan las actuaciones pertinentes para que estas personas sean las más idóneas para cada puesto de actuación, para mejorar sus competencias y para mantener una relación satisfactoria por ambas partes. Se desarrolla en tres procedimientos:

- Captación y Selección
- Formación
- Evaluación y Reconocimiento



El último de los procesos estratégicos está dedicado al **Apoyo a las Familias**, ya que nos parece que, sin ser el objetivo último de nuestra actuación, las familias son para nosotros a la vez clientes y colaboradores y, dada nuestra forma de organización, forman parte de los órganos de gobierno de la entidad.

### *Los Procesos Clave*

---

Son los que describen las acciones que hacemos con los clientes finales de la Fundación, las personas con discapacidad.

El primero de los procesos clave, **Detección de Necesidades y Expectativas**, tiene que ver con la planificación de las actuaciones de la FPM a través del conocimiento de nuestro entorno, también de los cambios en las situaciones de las personas susceptibles de recibir apoyos en nuestros servicios. Actualmente ya no se elaboran 'listas de espera' o solicitudes directas y básicamente se lleva a cabo en colaboración con las administraciones públicas que orientan la atención de las personas con discapacidad y autorizan finalmente la prestación de apoyos en nuestros establecimientos y programas.

El grupo de procesos incluidos bajo la denominación de **Atención Individualizada** comprende la globalidad de la atención y los apoyos que se dan a las personas usuarias y cualquier otro uso o participación que estos usuarios y usuarias puedan hacer de sus instalaciones y programas. Se complementa con el proceso estratégico de **Apoyo a las Familias**.

Es garantía de que se realizan las actuaciones necesarias para que cada persona reciba una atención adecuada a sus necesidades y a su elección libre, informada y responsable.

- Acogida de usuarios y usuarias

Un sistema de indicadores contenido en los Planes de apoyo individuales nos da información sobre el progreso en los resultados de la persona y orienta las mejoras que hay que ir introduciendo.

- Programación y Establecimiento de Objetivos siguiendo la metodología de la **Planificación Centrada en la Persona**:
  - Diseño de actividades
  - Seguimiento del Desarrollo del Programa Individual
  - Evaluación de Objetivos y Propuesta de Mejora
- Acompañamiento en las situaciones de **Tránsito o Salida** de los servicios de la FPM



Y en el final de la línea de atención encontramos la última garantía de que hacemos lo que hace falta y que lo hacemos bien, la constatación del nivel de **Satisfacción de los Clientes**.



### *Los Procesos de Apoyo*

---

Nos ayudan a llevar a cabo los otros procesos. Se dedican prácticamente a la gestión de nuestros recursos materiales y pecuniarios.

- Compras y proveedores
- Mantenimiento de las infraestructuras



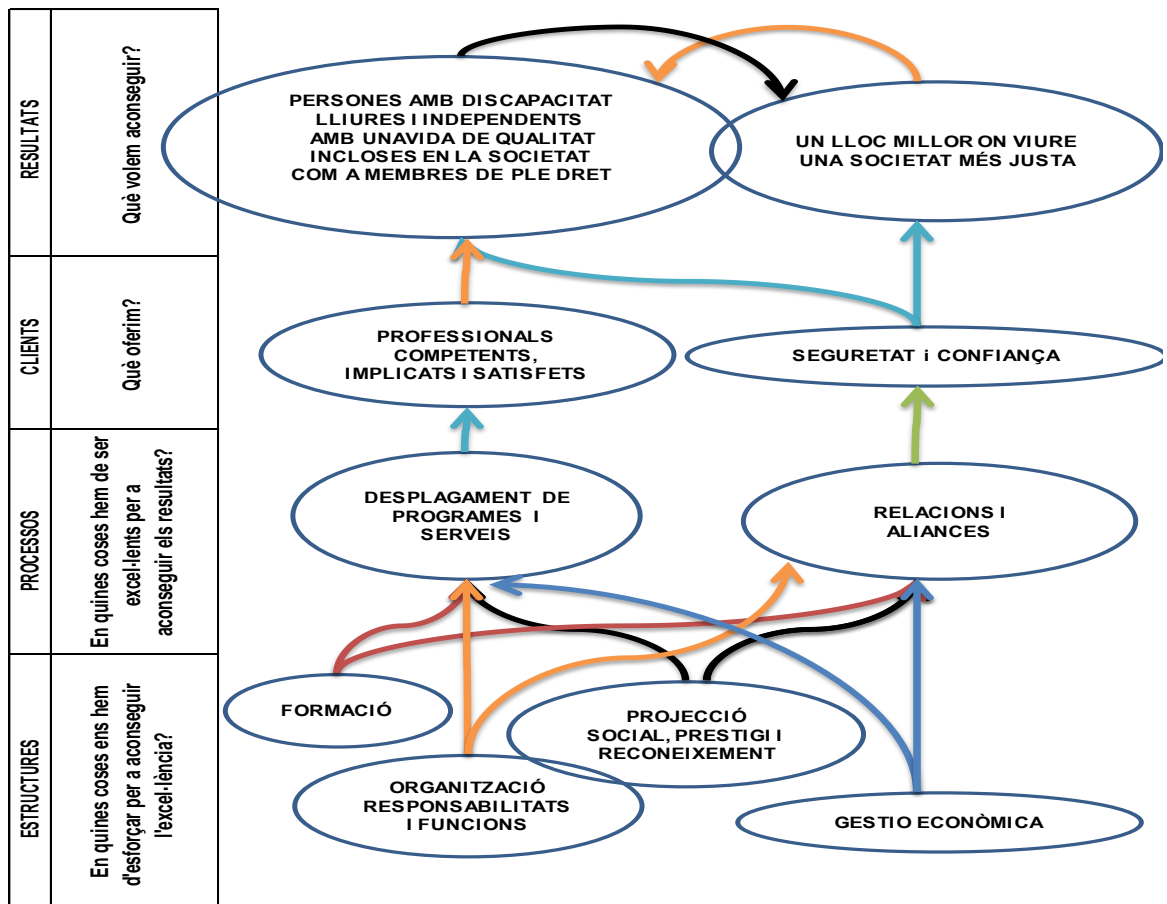
### 3. Sistema de indicadores / Cuadro de Mando

El Cuadro de Mando de la Fundación Pere Mitjans es un conjunto de indicadores interrelacionados que nos permite evaluar el progreso de la fundación, persiguiendo básicamente dos objetivos:

- Identificar las desviaciones negativas y establecer medidas de corrección
- Identificar las desviaciones positivas como incremento del valor del compromiso, para su inclusión en la renovación de la Carta

#### Mapa Estratégico 2022 - 2026

El establecimiento de los indicadores parte de la identificación de los objetivos estratégicos de la Fundación distribuidos en niveles que se interrelacionan: Estructuras, Procesos, Clientes y Resultados.







PERSONAS CON DISCAPACIDAD LIBRES e INDEPENDIENTES CON UNA VIDA DE CALIDAD INCLUIDAS EN LA SOCIEDAD COMO CIUDADANAS DE PLENO DERECHO

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACTUACIONES	
BIENESTAR PERSONAL	Salud	Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de incidencias (absentismo) por motivo de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de incidencias por causa de salud</li> <li>Registro de indicadores de salud (TA, Masa Corporal, Glicemia)</li> <li>% de Objetivos del PIA (salud) alcanzados</li> </ul>
		Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral / Anual</li> </ul>	
	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo Social</li> </ul>		
	Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de los indicadores de salud</li> </ul>		
Bienestar emocional	Tiempo / Fecha	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral / Anual</li> <li>Psicología</li> </ul>	
		Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de crisis</li> </ul>	
AUTONOMÍA e INDEPENDENCIA	Comunicación	Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral / Anual</li> <li>Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de crisis</li> <li>Cuestionario de Satisfacción de personas con discapacidad</li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de crisis</li> </ul>	
	Capacidad para tomar decisiones	Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral / Anual</li> <li>Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de crisis</li> <li>Cuestionario de Satisfacción de personas con discapacidad</li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de crisis</li> </ul>	
DERECHOS	Participación e inclusión social	Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresión de voluntad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de las preferencias personales de las personas usuarias</li> </ul>
		Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul>	
	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Educadores</li> </ul>		
	Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en el PIA objetivos escogidos por la propia persona</li> </ul>		
Conocimiento y defensa de los	Tiempo / Fecha	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en PcP a los profesionales</li> <li>Revisión de los PIAI utilizando metodología PcP</li> </ul>
		Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionales referentes / Psicología</li> </ul>	
Participación e inclusión social	Tiempo / Fecha	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 salidas al trimestre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades culturales</li> <li>Actividades en la comunidad</li> <li>Uso de espacios e instalaciones públicas</li> </ul>
		Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral / Anual</li> </ul>	
Conocimiento y defensa de los	Tiempo / Fecha	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de espacios e instalaciones públicas</li> </ul>
		Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 acciones de</li> </ul>	
Conocimiento y defensa de los	Tiempo / Fecha	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 acciones de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de la</li> </ul>
		Nivel que alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 acciones de</li> </ul>	



	derechos		<ul style="list-style-type: none"> <li>formación de los conocimientos y la actitud</li> <li>• Anual</li> <li>• Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convención de la ONU</li> <li>• Conceptos de Ética</li> <li>• Formación contra el abuso</li> </ul>
RELACIONES INTERPERSONALES	Relaciones con la familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel que alcanzar</li> <li>Tiempo / Fecha</li> <li>Responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 sesiones individuales por usuario / familia</li> <li>• 3 actividades del Grupo de familiares</li> <li>• Anual</li> <li>• Referentes, Trabajo Social i Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de la relación en el grupo familiar a través de sesiones con la persona, con familiares y conjuntas</li> <li>• Grupo de Familiares</li> <li>• Cuestionario de Satisfacción Familias</li> </ul>
	Relaciones de amistad e intimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel que alcanzar</li> <li>Tiempo / Fecha</li> <li>Responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de actividades informales entre usuarios/as</li> <li>• Trimestral</li> <li>• Referentes i Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros durante los fines de semana</li> <li>• Actividad en grupo fuera del horario del centro</li> </ul>
	Acciones formativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel que alcanzar</li> <li>Tiempo / Fecha</li> <li>Responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución positiva de relaciones amistad / íntimas</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Trimestral</li> <li>• Referentes y Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de las relaciones</li> <li>• Mediación en conflictos</li> </ul>
UN MUNDO MEJOR UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA SENSIBILIZACIÓN Y REIVINDICACIÓN	Campañas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel que alcanzar</li> <li>Tiempo / Fecha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de voluntarios y colaboradores</li> <li>• Participación en acciones en la comunidad</li> <li>• Trabajo Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con centros formativos</li> <li>• Grupo de voluntarios por actividades en la comunidad</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel que alcanzar</li> <li>Tiempo / Fecha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión en las redes sociales</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de visibilidad en barrios y distrito</li> </ul>



			Fecha		
			Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo Técnico</li> </ul>	
PROFESIONALES COMPETENTES Y SATISFEHOS	MÁS COMPETENTES	Evaluación de competencias	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecución de los objetivos de cada actividad</li> <li>• Anual</li> <li>• Educadores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros del progreso de las actividades</li> </ul>
	MÁS IMPLICADOS	Satisfacción y clima laboral	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% valoraciones positivas</li> <li>• Anual</li> <li>• Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Satisfacción</li> </ul>
PROGRAMAS Y SERVICIOS EFICACES Y EFICIENTES	OCUPACIONAL / TRABAJO	Aprendizajes Ocupacionales	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos Ocupacionales del PIA 75%</li> <li>• Trimestral / Anual</li> <li>• Educadores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de progreso de las diferentes actividades</li> <li>• Análisis y propuestas</li> </ul>
		Búsqueda de Empleo	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación capacidad laboral</li> <li>• Anual</li> <li>• Psicología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación e información laboral</li> <li>• Colaboración con CEE y programas de inserción laboral</li> </ul>
	COMPETENCIA PERSONAL Y SOCIAL	Aprendizajes de la vida diaria	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de Ajuste Personal y Social del PIA 75%</li> <li>• Trimestral / Anual</li> <li>• Educadores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de progreso individual</li> <li>• Análisis y propuestas</li> </ul>
		Higiene y cuidado de sí mismo	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de Vida Independiente del PIA 75%</li> <li>• Trimestral / Anual</li> <li>• Educadores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros del progreso en autodeterminación</li> <li>• Análisis y propuestas</li> </ul>
ALIANZAS PRODUCTIVAS Y CONVENCIONES	Ayuntamientos y otras Administraciones	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertar CD/STO/SOI</li> <li>• 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar CD / STO / SOI</li> <li>• Cumplimentar Pliegos de Concertación</li> </ul>	



		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcció</li> </ul>	
		Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones Ayuntamientos</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvención para actividades complementarias</li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección / Trabajo Social</li> </ul>	
		Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de actividades</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en los Distritos donde están los centros</li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Social / Dirección</li> </ul>	
	Con el sector de discapacidad	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en DINCAT / ECOM / FEPCAT</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en actividades, comisiones y grupos de trabajo</li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología</li> </ul>	
	Con empresas y otras entidades privadas	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvención de Fundaciones y otros patrocinadores</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de solicitudes para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Renovación de mobiliario</li> <li>○ Equipamiento informático</li> <li>○ Actividades complementarias</li> </ul> </li> </ul>
		Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección / Trabajo Social</li> </ul>	
FORMACIÓN	AS CON DISCAPACIDAD	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	4 sesiones Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos</li> <li>• Vida Independiente,</li> <li>• Higiene y Estética</li> </ul>



			Responsable	Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones íntimas y sexualidad</li> </ul>
	PROFESIONALES MÁS COMPETENTES	Nº de cursos, Nº de horas, Nº de participantes	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	2 cursos, Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos: PcP,</li> <li>• Calidad de Vida,</li> <li>• Indicadores i registres</li> </ul>
	FAMILIES I DIRECTIUS	Nº de cursos, Nº de horas, Nº de participantes	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	3 acciones Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación para el Patronato</li> <li>• Formación para Familias (DINCAT)</li> </ul>
PRESTIGIO Y RECONOCIMIENTO	PROYECCIÓN EXTERIOR	Participación en exposiciones, Jornadas y Seminarios	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	Participación en 3 acciones presentando prácticas de FPM Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en Congresos</li> <li>• Organización de Seminarios</li> <li>• Actividades artísticas públicas</li> <li>• Ferias y Mercados</li> </ul>
ECONOMIA SANEADA	CONTABILIDAD	Realización del presupuesto	Nivel que alcanzar Tiempo / Fecha	Desviación inferior al 5% Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe en las Sesiones del Patronato</li> <li>• Seguimiento del presupuesto</li> </ul>
		Cuenta de resultados pérdidas y ganancias	Nivel que alcanzar Tiempo /	Pérdidas inferiores a las reservas provenientes de los resultados de años anteriores Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Económica</li> <li>• Auditoria</li> </ul>



---

	Fecha	
Responsable		Gerencia / Administración

---



## 4. Derechos y Deberes de los usuarios y usuarias y de sus representantes legales o de hecho

### Derechos

#### *Derechos de los usuarios y usuarias*

Los usuarios y usuarias dels Centres de la Fundació Pere Mitjans tienen los derechos reconocidos en la ley 12/2007, de Servicios Sociales de Cataluña, especialmente los incluidos en los artículos 8, 9, 10 y 12 :

#### Artículo 8 Garantía de los derechos y libertades fundamentales

1. Se debe tener un cuidado especial en garantizar los derechos y las libertades fundamentales y en facilitar su ejercicio en la relación que se establece con las personas para la prestación de los servicios sociales.
2. Los profesionales y las entidades que gestionan servicios sociales deben orientar su actividad de manera que se garantice especialmente la dignidad de las personas, su bienestar y el respeto a su autonomía e intimidad.
3. La Administración pública debe velar por la efectividad de los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales.

#### Artículo 9 Derecho de acceso a los servicios sociales

1. Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención social y a disfrutar de ella, sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, enfermedad, religión, ideología, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
2. Las personas destinatarias de los servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1, tienen derecho a:
  - a) Disponer de un plan de atención individual, familiar o convivencial, en función de la valoración de la situación, que debe aplicarse técnicamente por procedimientos reconocidos y homologados.
  - b) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables con esta finalidad, y derecho a que se tenga en cuenta su opinión en el proceso de evaluación.



- c) Recibir de manera continuada los servicios sociales mientras estén en situación de necesitarlos.
- d) Recibir una atención urgente o prioritaria en las situaciones que no puedan esperar el turno ordinario, en los supuestos determinados por la administración competente.
- e) Tener asignado un profesional o una profesional de referencia que sea el interlocutor principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención, y cambiar, si procede, de profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del área básica de servicios sociales.
- f) Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo que la renuncia afecte a los intereses de menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- g) Decidir si quieren recibir un servicio social y escoger libremente el tipo de medidas o de recursos que deben aplicarse, de entre las opciones que les sean presentadas, así como participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención acordado.
- h) La confidencialidad de los datos y de las informaciones que consten en sus expedientes, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

#### Artículo 10 Derecho a la información en el ámbito de los servicios sociales

En el ámbito de los servicios sociales, todas las personas tienen derecho a reclamar y a recibir información veraz sobre los servicios y, en especial, tienen derecho a:

- a) Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y las prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de las personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones, que deben ser expuestos de forma visible en los centros de atención.
- b) Recibir por escrito y, si es necesario, de palabra, en lenguaje comprensible y accesible, la valoración de su situación, la cual, si procede, debe incluir la calificación de las necesidades de los familiares o de las personas que los cuidan.





- c) Recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte a fin de que, si procede, puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento debe darse por escrito cuando implique el ingreso en un establecimiento residencial de servicios sociales. En el caso de las personas incapacitadas y de las que, por razón de sus circunstancias personales, pueden ser declaradas incapaces, debe seguirse el procedimiento legalmente establecido.
- d) Acceder a sus expedientes individuales, en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas, y obtener copias, de acuerdo con lo establecido por las leyes. Este derecho no incluye, sin embargo, el acceso a las anotaciones que el personal profesional haya hecho en el expediente.
- e) Presentar sugerencias, obtener información, poder presentar quejas y reclamaciones, y recibir respuesta dentro del periodo legalmente establecido.
- f) Disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua o si tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar que puedan participar plenamente en el proceso de información y de toma de decisiones.

## Artículo 12 Derechos específicos de las personas usuarias de servicios residenciales y diurnos

Las personas usuarias de servicios residenciales y diurnos, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10, tienen derecho a:

- a) El ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- b) Conocer el reglamento interno del servicio, así como los derechos y deberes, que deben explicarse de manera comprensible y accesible, especialmente cuando afectan a niños y adolescentes.
- c) Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- d) Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para



conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos.

e) Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.

f) El secreto de las comunicaciones, salvo que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.

g) La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que debe ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.

h) Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.

i) Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente por medio de lo que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.

j) Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.

k) Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.

l) Ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.

m) Ejercer la práctica religiosa, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.

n) Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente

o) Recibir de forma continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.

p) No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista un peligro inminente para la seguridad



física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones deben justificarse documentalmente, deben constar en el expediente del usuario o usuaria y deben comunicarse al Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo establecido por la legislación.

q) Conocer el coste de los servicios que reciben y, si procede, conocer la contraprestación del usuario o usuaria.

### *Derechos de los representantes legales o de hecho*

---

1. Recibir todo tipo de información sobre la organización y funcionamiento de los Servicios.
2. Ser informado de cualquier problema personal que esté relacionado con su hijo o pupilo.
3. Ser atendido y recibido por la Dirección Técnica o por el Técnico Educativo encargado del programa individual de su hijo o pupilo, dentro del horario y días establecidos reglamentariamente, a fin de recibir información y aclaraciones que crea oportunas.

### Deberes

Las personas que acceden al Centro o, en su caso, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes previstos en el art. 13 de la Llei 12/2007 de Servicios Sociales de Cataluña.

### *Deberes de los usuarios y usuarias*

---

#### Artículo 13 Deberes con relación a los servicios sociales

Las personas que acceden a los servicios sociales o, si procede, sus familiares o representantes legales, tienen los deberes siguientes:

- a) Facilitar los datos personales, convivenciales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- b) Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencial y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- c) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.



- d) Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- e) Devolver el dinero recibido indebidamente.
- f) Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- g) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- h) Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como Trabajadores.
- i) Atender las indicaciones del personal y comparecer en las entrevistas a que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- j) Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- k) Cumplir las normas y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones.
- l) Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- m) Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

El incumplimiento de los deberes podrá dar lugar a la extinción de la relación derivada del Contrato de Atención a propuesta del Consejo de Participación del Centro, teniendo en cuenta la normativa aplicable y previa audiencia del interesado y su representante legal o de hecho.

### *Deberes de los representantes legales o de hecho*

---

1. Dar conformidad al Contrato de Atención.
2. Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo le sea solicitada por los servicios administrativos del Centro, la Dirección Técnica, Trabajo Social o por el/la profesional del Centro a quien ha sido asignada la función tutorial de la persona con discapacidad.
3. Firmar las autorizaciones y conformidades que sean indispensables para la buena atención de la persona usuaria o para la financiación de las actividades y programas que se destinen a la misma.



4. Comprometerse personalmente a que la persona usuaria asista con regularidad y puntualmente al Centro, que cumpla las normas del mismo y sus deberes, justificando las ausencias y la solicitud de permisos por escrito.
5. Asistir a las reuniones a las que esté convocado por el Centro con una actitud positiva, activa y colaboradora.
6. Autorizar expresamente las salidas de la persona usuaria del Centro acompañada o no, como actividad terapéutica y de integración social.
7. Facilitar las medicaciones, instrucciones específicas asistenciales o médicas al Centro, para poder ser incorporadas en su plan individual.

## Sistemas de participación

### *Els Consells de Participació de los Centros*

El Consejo de Participación constituye el órgano de participación de cada Centro, y en él están representados la Fundación Pere Mitjans, como titular del servicio, los profesionales que hay en él, los usuarios y usuarias o sus representantes legales, los familiares y las administraciones públicas competentes.

El Consejo de Participación de Centro está constituido por:

- La Dirección de la Fundación Pere Mitjans que ejerce la presidencia del Consejo y tiene voto dirimente en caso de empate.
- Dos profesionales de los que trabajan en el Centro, designados entre y por las personas que componen este estamento.
- Cuatro usuarios o usuarias del Centro, que serán designados/as entre y por las personas que componen este estamento. Pueden ser sustituidos por sus representantes legales.
- Cuatro familiares en representación del colectivo de familias. Si los familiares han constituido una asociación de familiares, será la misma asociación quien designará a su representante
- Una persona en representación y designada por el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona



- Una persona en representación y designada por el Departamento de la Generalidad de Cataluña que corresponda.
- Una persona en funciones de secretaria designada por la presidencia de entre las personas vocales del consejo de participación del centro. En ningún caso será una persona que no es vocal del Consejo.

Las funciones del Consejo de Participación son las siguientes:

- Informar anualmente de la programación general de las actividades del servicio.
- Recibir información periódica de la marcha general del servicio.
- Elaborar y aprobar el proyecto de reglamento de régimen interior del servicio y sus modificaciones.
- Informar sobre la memoria anual que contendrá la evaluación de resultados terapéuticos, sociales y económicos, de carácter público, del servicio.
- Hacer propuestas de mejora del servicio.
- Hacer públicos los resultados de la participación.
- Elaborar, aprobar y modificar las normas reguladoras de este mismo reglamento.
- Velar por la buena utilización de los espacios y la infraestructura del equipamiento.
- Velar por la buena calidad de vida de las personas atendidas y por el grado de satisfacción, relación usuario-profesional-familiar.

El **Consejo de Participación del Centro** se reúne, como mínimo, una vez al año, con carácter ordinario, o siempre que lo convoque su presidente/a a iniciativa propia o a petición de la mitad de las personas que lo componen.

Los acuerdos que adopta el **Consejo de Participación del Centro** necesita la mayoría simple de los miembros que lo componen y, en caso de empate, el voto del presidente/a tendrá carácter dirimente.

El **Consejo de Participación del Centro** lleva un libro de actas, en las que se reflejan los acuerdos que se adoptan en cada sesión y están firmadas por las mismas personas que asisten.



## 5. Comunicación y proceso de quejas, reclamaciones y sugerencias

La Fundación Pere Mitjans tiene definido el sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones en el proceso *C991 Quejas y Sugerencias*. Este sistema está organizado a través de la recepción, seguimiento y resolución de las quejas, sugerencias y reclamaciones que permita dejar constancia escrita, y que registre las actuaciones llevadas a cabo para dar respuesta.

El sistema prevé:

- Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones donde queda explicitado cómo se informa a la familia o referentes, la metodología y los mecanismos de recogida definidos, las estrategias para fomentar la participación de las personas usuarias, familias y tutores.
- Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones hechas al centro, las respuestas dadas y los días transcurridos desde que se formuló la sugerencia o reclamación hasta que se emitió respuesta.
- Informe anual de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones

La Fundación y cada uno de sus centros disponen de un horario de atención a personas usuarias y familias que recae en la Dirección Técnica de los Servicios, en el departamento de Trabajo Social y en la Dirección de cada centro.

**Los usuarios/as y sus familias tienen derecho a hacer sus aportaciones, quejas y sugerencias directamente al Departamento de Derechos Sociales de la Generalidad de Cataluña y existen formularios a tal efecto.**

### Referentes

Cualquier tema relativo a esta Carta de Servicios puede ser tratado con las/los profesionales del Servicio y con la Dirección Técnica de los Servicios de la Fundación Pere Mitjans o con el Departamento de Trabajo Social.



## 6. Vigència i revisions

Control de versiones		
Nº Versión	Fecha de vigencia	Descipción de la modificación introducida
0	01/05/2022	
Elaborado por el Equipo de Coordinación Técnica de la Fundació Pere Mltjans		Aprobado por Drecció de Servicios