

CARTA DE SERVEIS

L'execució del servei contractat no implica l'accés a dades personals que siguin incloses en fitxers de client. D'acord amb la LOPD, els treballadors de **TECSAL, S.A.** tenen prohibit l'accés a les dades personals de fitxers dels clients i l'obligació de secret envers a les dades que haguessin pogut conèixer amb motiu de la prestació del servei. Les dades personals del client seran incloses en un fitxer de **TECSAL, S.A.** per al manteniment i control de la relació negocial i informació comercial per correu postal, electrònic i/o fax. Si desitja exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i/o oposició, haurà de dirigir-se per escrit a: TECSALSA, apartat de correus 141, 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona) o al correu electrònic: lopd@tecsalsa.cat

*Centre Especial de Treball
Centre Ocupacional*

C/ Destraleta, 168 - Apt. de Correus, 141
08940 CORNEL·LÀ DE LLOBREGAT
Tel. 93 377 62 16 - Fax 93 474 44 70



ÍNDEX

- a) L'organització del servei
- b) La identificació dels responsables de la gestió
- c) La relació de serveis que es presten
- d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació
- e) Les condicions d'accés als serveis
- f) Les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que estableixen les cartes
- g) Els drets i deures dels usuaris
- h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau
- i) La manera de presentar queixes i suggeriments
- j) Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

A) ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

TECSALSA es una Empresa participada majoritàriament per l'ajuntament de Cornellà de Llobregat, sense ànim de lucre, integrat per un centre especial de treball, un centre ocupacional i un servei social de integració laboral per a persones adultes amb diversitat funcional.

El centre especial de treball (CET) de TECSALSA actualment té contractades laboralment a persones adultes amb diversitat funcional compreses entre el 33% i 65%. Aquest CET te 2 línies productives molt delimitades:

Secció Manipulats: Es realitzant feines de manipulació, selecció de peces, ensamblatges, retractilat, muntatges elèctrics, etiquetatges i pintura de mobiliari urbà, mitjançant subcontractació per diferents empreses.

Fora del Sistema de Gestió de Qualitat:

Secció Jardineria: Efectua treballs de manteniment i neteja de zones enjardinades en institucions Públiques i empreses privades figurant en el registre oficial de contractistes de l'estat com empresa consultora i de serveis amb la classificació O 06 5.

El Servei d'Atenció a la Persona amb Discapacitat Psíquica (SAPDP) Centre Ocupacional de TECSALSA oferta actualment a persones adultes amb diversitat funcional, igual o superior al 65%, un contracte d'assistència terapèutica, d'acord amb la normativa vigent, amb el fi de facilitar tant el aprenentatge com la instauració i manteniment d'hàbits d'autonomia personal amb la cura del propi cos i en diverses activitat de la seva quotidiana i de l'entorn social de l'usuari. Cada persona usuària disposa d'un programa individual de rehabilitació on s'especifica les activitats a realitzar disposen dels recursos professional i tecnològics necessaris per portar-los a cabo. Totes aquestes persones usuàries son receptors d'una pensió no contributiva (PNC), o similar, al no estar capacitats per realitzar regularment feines productives.

L'elaboració de la programació implica un procés de definició del propi servei, de la qualitat que pretén, dels objectius que persegueix, i de les activitats que realitza.

Assolits els indicadors de qualitat, el S.A.P.D.P ha estat certificat a la darrera Auditoria Externa d'octubre de 2023, per part de la entitat certificadora TÜV CERT. Es tracta de la norma, ISO 9001:2008, que verifica que el centre segueix uns procediments de gestió, que garanteixen la qualitat del servei que s' ofereixen a les persones usuàries, establint sistemes que permeten revisar i millorar contínuament la eficàcia del sistema.

La persona usuària es troba en una situació limitativa com a conseqüència de la seva discapacitat que dificulta el desenvolupament del rol que seria socialment acceptat en el seu cas, en funció d'edat, sexe, factors socials i culturals. Per tal de mantenir, desenvolupar i optimitzar les habilitats personals i socials dels usuaris, treballem sota un enfoc interactiu, dins del model social.

Al Centre, es vetlla per intentar compensar les limitacions cognitives per actuacions potenciadores de llurs qualitats personals, millorant o mantenint la qualitat de vida de les persones usuàries, per tal que, amb un suport necessari tinguin una estabilitat social en el seu entorn.

Treballem activitats funcionals i estretament lligades a situacions reals, per tal de facilitar l'aprenentatge i la generalització a altres àmbits de l'entorn natural de la persona usuària. L'objectiu d'aquestes activitats és potenciar l'autonomia personal i contemplar tant les seves necessitats com les seves capacitats, sempre en el marc de les limitacions naturals de la nostra oferta. El Centre Ocupacional contempla Funcions d'Ocupació Terapèutica i Funcions d'Ajustament Personal i Social (Decret 279/1987).

Acceptem i valorem la singularitat i les similituds de tots els usuaris. Les diferents activitats que es porten a terme, i els objectius a treballar en cada una d'elles, estan especificats en el Programa General del Centre, i, de forma individualitzada, en el Programa Individual de Rehabilitació. Aquest últim, es realitza tenint en compte tota la informació que aporten els tests psicològics, la observació quotidiana, el personal d'atenció directa, la pròpia persona usuària, directa o indirectament, i la família. Aquest PIR (Programa individual de rehabilitació) es revisa anualment. Continuem amb la realització d'altres proves psicomètriques que ens aporten més informació de l'usuari: ABAS, SIS (Escala de intensidad de apoyo), Factor G, SENA i EPP.

La planificació de les activitats és anual i es manté flexible i oberta a possibles canvis en funció de les actituds i manifestacions globals de la persona usuària. Les persones usuàries van rotant per les diferents activitats, evitant així la rutina, possibles frustracions, desmotivació... Al planning setmanal queda reflectida la jornada diària de cada persona usuària, especificant-se l'ATO, les hores i l'espai on es desenvoluparà l'activitat.

A TECSALSA, com a centre ocupacional i centre especial de treball, dedicada a l'externalització de manipulats, ens comprometem en l'aplicació d'una política de qualitat basada en els següents principis fonamentals:

Dignitat i drets: Reconeixem i respectem la dignitat i els drets de totes les persones amb Diversitat funcional. Proporcionem un ambient segur i respectuós a l'entorn laboral inclusiu i lliure de discriminació.

Programes individualitzats: Oferim programes i serveis individualitzats que s'adaptin a les necessitats, habilitats i metes de cada persona amb diversitat funcional.

Formació i desenvolupament personal: Fomentem l'aprenentatge i el desenvolupament d'habilitats de les persones amb diversitat funcional. Proporcionem oportunitats de formació i capacitat que les pugui ajudar a aconseguir el seu màxim potencial.

Ocupació amb propòsit: Hems dediquen a proporcionar ocupació per a persones amb diversitat funcional. Busquem maximitzar el potencial i les habilitats individuals de cada treballador.

Seguretat i salut ocupacional: Mantenint un ambient de treball segur i saludable per protegir la integració física i emocional del nostres treballadors amb diversitat funcional.

Compliment legal i normatiu: Complint amb totes les lleis, regulacions i normatives relacionades amb la nostra activitat i especialment les relacionades amb la inclusió laboral de les persones amb diversitat funcional, garantint el compliment dels seus drets laborals.

Millora Continua: Busquem la millora continua de les nostres operacions i serveis, treballant amb col·laboració amb els nostre usuaris, treballadors i altres parts interessades per identificar àrees de millora.

Comunicació i transparència: Mantenint una comunicació oberta i transparent i proporcionem informació clara sobre les nostres polítiques i procediments.

Aquesta política de qualitat es comunicada a treballadors, usuaris i altres parts interessades rellevants. Es revisarà periòdicament per assegurar la seva pertinència i efectivitat, i es prendran les mesures per abordar les àrees de millora identificades.

1.1.- FUNCIONS D'AJUSTAMENT PERSONAL

La Funció d'Ajustament Personal, ve definida pel Decret 279/1.987, com: *“consisteix en el conjunt d'activitats dirigides a l'usuari que, amb participació directa d'aquest, tenen per objecte una habilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb l'entorn cívica”*.

L'objectiu fonamental és instaurar i mantenir hàbits d'autonomia personal que siguin importants per la persona i que s'utilitzin sovint en el seu entorn habitual, de manera que també es tindran en compte els suports naturals que permetran la generalització d'aquests aprenentatges a altres àmbits.

Les Funcions d'Ajustament Personal les desglossem en dues àrees :

1.1.1.- AREA DE SOCIALITZACIÓ

La relació del conjunt d'activitats d'aquesta àrea, que s'oferiran a les persones usuàries, és la següent:

1.1.1.1.- Comunicació i orientació espai/temps

Aquesta activitat ofereix un marc de comunicació distesa, en que la persona usuària tingui els seu espai- temps i tenir informació del que es farà durant el dia. Es contemplaran els següents objectius específics:

- Orientar-se en el temps
- Conèixer l'horari d'aquell dia del taller
- Conèixer el menú del dia
- Aprendre i comprendre la seva adreça i telèfon
- Aprendre i reconèixer la seva signatura
- Potenciar la comunicació espontània

1.1.1.2.- Balls de Saló

Amb aquesta activitat es pretén que la persona usuària amplii conceptes d'orientació espacial, així com aspectes emocionals que es treballaran mitjançant el ball amb amb les altres persones que formen part del Centre. Els objectius específics són els següents:

- Orientació espacial
- Treballar l'esquema corporal
- Ritme i motricitat
- Aspectes emocionals

1.1.1.3.- Cura de l'aspecte personal

Amb aquesta activitat es procura que la persona usuària adquireixi i mantingui autonomia en la higiene personal, aprenentatges que després caldrà que es continuïn a la llar, comptant amb els suports familiars de cada persona.

Els objectius que es treballen estan en funció de les necessitats de la persona, però en conjunt es contemplen aquests:

- Netejar-se les sabates i les sabatilles
- Cordar-se les sabates
- Netejar la seva capsa d'higiene personal
- Tenir cura de les ungles de les mans
- Cuidar-se les ungles dels peus
- Maquillar-se
- Afaitar-se i posar-se massatge
- Netejar-se les orelles
- Netejar-se les ulleres
- Acurar l'aspecte personal
- Reforçar el seguiment de les normes d'higiene bàsiques a l'entorn familiar

1.1.1.4.- Acollida i hàbits

Fa referència als hàbits absolutament funcionals i bàsics per l'autonomia, així com donar la benvinguda cada matí i parlar d'emocions pròpies i dels altres. Es treballen amb diferents intensitats de suport en funció de la persona i sempre que sorgeixi la necessitat de fer-ho.

Es contemplen els següents aspectes:

- Comentar l'itinerari del dia
- Utilització correcta del W.C.
- Rentar-se i canviar-se si s'ha embrutat
- Sonar-se i netejar-se el nas i la salivació
- Avisar quan es troba malament

1.1.1.5.- Higiene dental

L'objectiu fonamental és instaurar i mantenir els hàbits d'higiene dental, fent-ho extensiu a l'àmbit de la llar.

- Reconèixer la capsa personal amb els útils d'higiene dental
- Rentar-se les dents.
- Netejar i guardar els útils i la capsa.

1.1.1.6.- Sortides a fer compres i encàrrecs

Els objectius que es contemplen en aquesta activitat es treballen en entorns i situacions reals com són els comerços.

Els objectius a treballar i suports a oferir estan en funció de les característiques de cada persona. També es procura que aquests aprenentatges es generalitzin a l'entorn familiar de la persona usuària. Imperarà el principi de prudència i l'ATO sempre sortirà amb el telèfon mòbil de la empresa i una farmaciola.

- Aprendre normes de circulació per a vianants.
- Mostrar un comportament correcte amb la gent de l'entorn.
- Reconèixer les monedes
- Fer compres i encàrrecs
- Pagar la compra

1.1.1.7.- Temps d'oci

Es vol aconseguir que la persona usuària sàpiga prendre decisions respecte a com vol i/o pot gestionar el seu temps lliure, dins el ventall d'activitats possible.

Diàriament es treballa aquesta àrea després de dinar. De forma especial els divendres a la tarda, reservem el temps per celebrar aniversaris i altres festes.

Per realitzar aquestes activitats, s'utilitzen espais naturals de l'entorn del taller.

- Aprendre a escollir entre les opcions que s'oferten
- Participar en jocs de taula
- Ballar amb parella o sense
- Participar en jocs d'equip dinàmics
- Seleccionar i escoltar la música que sigui la seva preferida o de les altres persones usuàries
- Cinema i debat
- Sortir a prendre un refresc

1.1.1.8.- Neteja del menjador

Es tracta de tasques senzilles que ajuden a ampliar la participació en l'entorn familiar

Al taller la participació està organitzada per torns, de forma similar a l'activitat anterior.

Els aspectes que es treballen són els següents:

- Netejar les taules
- Netejar el terra si ha caigut o s'ha vessat alguna cosa
- Guardar cada cosa al seu lloc
- Seleccionar i separar restes orgàniques pel seu posterior reciclatge.

1.1.1.9.- Preparació del menjador

Comprèn el conjunt d'habilitats necessàries per realitzar aquesta tasca, que també és important que tingui una continuïtat en l'entorn natural de la persona.

Els objectius que es treballen són els següents:

- Preparar els coberts (seleccionar-los i embolicar-los amb el tovalló.)
- Preparar les gerres d'aigua
- Preparar el pa
- Parar les taules

1.1.1.10.- Sessions de cuina

La participació en aquest taller es treballa en funció de diferents nivells i de les necessitats de suport de les persones usuàries que hi participen.

Es treballen els següents objectius:

- Fer una llista de la compra
- Pensar que es pot cuinar amb els recursos que tenim
- Inventar, crear noves receptes
- Retallar receptes
- Classificar aliments
- Estudiar els beneficis dels aliments que mengem
- Preparar un entrepà

1.1.1.11.-Pensament abstracte

La participació en aquesta activitat està en funció de les característiques de la persona usuària. Els mitjans que s'empren són llibres, fitxes i ordinador.

Els objectius específics que treballem són els següents:

- Exercicis de comprensió
- Exercicis de memòria auditiva
- Exercicis de raonament
- Exercicis d'orientació espacial
- Exercicis de memòria visual
- Reconeixement de nombres i quantitats
- Percepció visual
- Raonament
- Exercicis de prelectura i lectura
- Exercicis d'escriptura

1.1.1.12.- Lectura de premsa

Hi participen persones usuàries que tenen capacitat per assolir els aprenentatges que es proposen, entre altres, els objectius que es treballen són els següents:

- Identificar tipus de premsa
- Escollir una notícia
- Sintetitzar la notícia
- Donar opinió personal i mantenir-la

1.1.1.13.- loga

La finalitat principal d'aquesta activitat és tractar d'aconseguir un efecte estabilitzador, rehabilitador i restaurador.

Els objectius són:

- Assolir un nivell de relaxació / activació
- Treballar la posturologia
- Exercicis de respiració
- Treballar la disciplina
- Assolir i mantenir un nivell de concentració
- Crear sentiments de benestar
- Exercicis de flexibilitat
- Exercicis per treballar l'ansietat
- Fomentar la creativitat
- Assolir i mantenir un bon to muscular

1.1.1.14.- Equinoteràpia

La finalitat principal d'aquesta activitat és de caire rehabilitador.

L'activitat es realitza al Centre Hípic Les Tanques de Viladecans

Els objectius que es treballen son:

- Comunicació
- Cura del cavall

1.1.2.- ÀREA DE COMUNICACIÓ

L'objectiu fonamental d'aquesta àrea és la millora i manteniment de la comunicació verbal i no verbal.

Dins d'aquesta àrea contemplem les següents activitats:

1.1.2.1- Sessions de comunicació verbal i no verbal

La comunicació és essencial que es treballi en situacions funcionals i, de fet, es treballa en tot moment, però les sessions de comunicació ens permeten donar una atenció especial i personalitzada i corregir i millorar alguns aspectes de la parla, de manera que posteriorment, per un procés de generalització, la persona usuària aconsegueixi millorar l'expressió verbal en general.

Amb les persones usuàries que presenten dificultats per la comunicació verbal, es treballen sistemes alternatius de comunicació com els símbols

Disposem per a la realització d'aquesta activitat de mitjans audiovisuals com TV, projector, PC portàtil i una càmera de vídeo per fer tant gravacions com per a treballar la intercomunicació

Els objectius específics que es treballen a les sessions de comunicació són els següents:

- Treballar sistemes alternatius de comunicació, quan la persona usuària no es pugui comunicar verbalment.
- Potenciar la comunicació verbal
- Fer exercicis o jocs que impliquin treballar habilitats comunicatives.
- Mantenir una actitud de respecte envers les altres persones que formen part del Centre en el transcurs d'una conversa.
- Aprendre a respondre i conversar per telèfon.
- Treballar la comunicació audiovisual mitjançant l'equip de televisió, DVD i càmeres.

1.1.2.2.- Musicoteràpia

Per les característiques de la mateixa activitat, és especialment important impulsar la implicació. Farem servir el karaoke com a eina facilitadora i els instruments que hem adquirit darrerament: timbals, maraques, violí, piano i una estesa col·lecció de tambors de tamanys diversos

Els objectius específics que es treballen són els següents:

- Afavorir l'expressió de sentiments i relacions interpersonals i intrapersonals positives
- Facilitar canvis en el comportament per aconseguir una millor adaptació al seu entorn
- Treballar la memòria, l'atenció, la reflexió i altres facultats intel·lectuals
- Millorar l'expressió verbal i el llenguatge
- Desenvolupament motriu i coordinació òculo-manual
- Potenciar la mobilització global al ritme de la música

1.1.2.3.- Dramatització

L'objectiu és treballar, de forma divertida, aspectes de memòria, comunicació, relacions i expressió corporal. El públic final són les pròpies persones usuàries del taller.

Els objectius específics són els següents:

- Expressar-se oralment de forma clara i entenedora
- Treballar el guió en els assajos
- Afavorir les relacions inter i intrapersonals.
- Treballar la motricitat i l'expressió corporal
- Preparació de càstings
- Gravació d'assajos i posada en escena mitjançant el nou equip de medis audiovisuals del que disposem.

1.2.- FUNCIONS D'OCUPACIÓ TERAPEUTICA

Les Funcions d'Ocupació Terapèutica, venen definides en el Decret 279/1987, de la següent manera: "tasques, amb les quals, evitant simples ocupacions rutinàries o estèrils, sempre que sigui possible, l'usuari pugui adonar-se de l'assoliment d'un resultat material i satisfactori." Les Funcions d'Ocupació Terapèutica es desglossen en dues àrees:

1.2.1.- AREA: HÀBITS D'OCUPACIÓ TERAPEUTICA

Fa referència a la instauració d'hàbits laborals que són d'aplicació general en tots els tallers de l'Àrea d'Ocupació Terapèutica.

1.2.1.1.- INSTAURAR HÀBITS LABORALS

Es procurarà que la persona usuària adquireixi aquests aprenentatges en situacions funcionals. Si una persona usuària no és capaç d'assolir certes competències li donarem suport i supervisió addicionals. Les persones usuàries portaran bata blava per fer aquestes activitats pre laborals. La resta del dia vestiran bata vermella. A l'hora de fer les activitats pre laborals, les persones usuàries fitxaran en un rellotge com a simulacre, sense cap tipus de validesa.

1.2.2.-AREA: ACTIVITATS D'OCUPACIÓ TERAPÈUTICA

Comprèn un conjunt de tallers d'habilitats manipulatives variades i també activitats laborals amb finalitats terapèutiques, ja que el seu objectiu fonamental són els efectes rehabilitadors i terapèutics del treball: incrementar l'autoestima, sentir-se útil, treballar l'habilitat manual i exercitar l'atenció i retenció de consignes.

S'informa a la persona usuària de les diferents tasques en les que pot participar, el tipus de producte i perquè serveixen

1.2.2.1.- Taller d'horticultura

Els objectius específics a treballar són els següents:

- Aprendre a participar en tasques de jardineria: plantar, mantenir les plantes, regar, abonar.
- Participar en la neteja i manteniment de l'àrea on fem la jardineria.
- Seleccionar restes orgàniques i vegetals i introduir-les al compostador.
- Remenar i regar si escau el compostador.

1.2.2.2.- Taller de manipulats

Consisteix en realitzar diverses tasques senzilles de manipulats sense cap objectiu productiu, que ens proporciona el C.E.T. de TECSALSA.

L'objectiu específic d'aquesta activitat és que la persona usuària adquireixi aprenentatges laborals que li permetin participar en tasques manipulatives variades.

1.2.2.3.-Taller de cistelleria

En aquest taller es treballen el conjunt d'habilitats necessàries per elaborar cistells de diverses mides.

1.2.2.4.- Taller de labors

Al taller de costura s'aprenen les habilitats bàsiques per fer reparacions senzilles a la roba de les pròpies persones usuàries, marcar les bates amb el nom, fer tapissos, etc

1.2.2.5.-Taller de marqueteria

En aquest taller la persona usuària aprèn a utilitzar eines específiques com la serra de peu, tornavis, barrines, etc... i s'elaboren objectes de füllola que posteriorment són utilitzats al propi Centre Ocupacional com a material didàctic o de jocs de taula.

1.2.2.6.-Taller de paper reciclat

Aquest taller permet que hi participin la majoria de les persones usuàries perquè les habilitats que es requereixen són molt bàsiques. S'hi elaboren targetes de paper reciclat decorades amb diferents elements: flors seques, dibuixos...

1.2.2.7.-Taller de paper matxé

S'elaboren carotes per carnaval o per quan fem teatre, portallàpissos, cubetes, etc. En general, tot s'utilitza posteriorment al mateix Centre Ocupacional.

1.2.2.8.-Taller de dibuix i pintura

L'objectiu és aprendre algunes tècniques senzilles de dibuix i pintura.

1.2.2.9.-Taller de decorats i festes populars

Es treballen habilitats manipulatives com retallar, enganxar, dibuixar, pintar, fer disfresses, etc. .

Els tallers d'habilitats manipulatives es van succeint al llarg de la setmana segons s'estableix a la Planificació d'activitats centrada en la persona, de periodicitat anual.

1.2.2.10.- Taller de Decoupage

Es treballen habilitats creatives i manipulatives com preparar superfícies, escollir disseny, encolar.

B) La identificació dels responsables de la gestió

La persona responsable de la gestió del Centre Ocupacional es Arantxa Morales Castiello (Directora Tècnica).

C) La relació de serveis que es presten

Els estàndards mínims de qualitat del servei del centre ocupacional TECSALSA es desglossen en dues categories de prestacions: Servei de Teràpia Ocupacional (STO) i Servei de Teràpia Ocupacional amb Auxiliar (STO amb auxiliar).

D) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l' aplicació

Aquests estàndards es mesuren mitjançant el model "seguiments activitats" i es centren en objectius grupals i individuals que són concrets i avaluable. Per assegurar la traçabilitat, es creen protocols amb una planificació i registres diaris detallats.

Servei de Teràpia Ocupacional (STO)

Aquest servei se centra en l'atenció integral de l'usuari mitjançant activitats terapèutiques que promouen l'autonomia personal, el desenvolupament d'habilitats i la participació social.

Objectius Grupals:

Desenvolupament d'Habilitats Socials: Fomentar la cooperació, la comunicació i el treball en equip.

Participació en activitats Comunitàries: Participar en activitats comunitàries per promoure la integració social.

Objectius Individuals:

Autonomia Personal: Millorar les habilitats de vida diària, com la cura personal, la preparació d'àpats i la gestió del temps.

Habilitats Prelaborals: Desenvolupar competències prelaborals que permetin una possible integració al mercat laboral.

Servei de Teràpia Ocupacional amb Auxiliar (STO amb auxiliar)

Aquest servei està destinat a usuaris que necessiten un suport més intensiu i individualitzat. Inclou activitats adaptades i la presència constant d'un auxiliar per garantir la seguretat i el benestar de l'usuari.

Objectius Grupals:

Participació en Activitats Adaptades: Fomentar la participació en activitats grupals adaptades a les capacitats dels usuaris.

Interacció Social: Promoure la interacció social i el suport mutu entre els usuaris.

Objectius Individuals:

Support Individualitzat: proporcionar suport personalitzat per a activitats de la vida diària.

Benestar Emocional: treballar en la regulació emocional i la gestió de l'estrès.

Model de Seguiments Activitats

Els estàndards de qualitat es mesuren utilitzant el model "seguiments activitats", que inclou els següents components:

Planificació d'Activitats

Calendari Setmanal: calendari setmanal d'activitats que inclou tant activitats grupals com individuals.

Objectius Clarament Definits: estableix objectius específics i avaluable per a cada activitat.

Assignació de Recursos: assegurar que es disposem dels recursos necessaris per a la realització de les activitats.

Execució d'Activitats

Implementació: dur a terme les activitats segons la planificació establerta.

Flexibilitat: adaptar les activitats a les necessitats i interessos canviants dels usuaris.

Registres Diaris

Registre d'Assistència: mantenir un registre diari de l'assistència dels usuaris a les activitats.

Incidències: registrar observacions sobre el desenvolupament de les activitats i el comportament dels usuaris.

Avaluació d'Objectius: valorar diàriament l'assoliment dels objectius plantejats per a cada activitat.

Seguiment i Avaluació

Reunions de Seguiment: realitzem reunions periòdiques per avaluar el progrés dels usuaris i ajustar els plans d'activitats segons sigui necessari.

Informe Mensual: elaborem informes mensuals detallats que inclouen els progressos, dificultats i recomanacions per a cada usuari.

Feedback dels Usuaris: escollim el feedback dels usuaris i les seves famílies per millorar contínuament les activitats i els serveis.

Protocols i Traçabilitat

Per garantir la traçabilitat i la qualitat del servei, es creen protocols específics que inclouen:

Protocol de Planificació

Detall de les Activitats (instruccions): descriuen detalladament cada activitat, incloent objectius, materials necessaris i metodologia. assignem responsabilitats clares al personal per a la implementació i seguiment de les activitats.

Protocol d'Execució

Inclou normes de seguretat per garantir el benestar dels usuaris durant les activitats.

Protocol de Registre

Format de Registres diaris: Establím formats estandarditzats per als registres diaris.

Súpercontrols: per tal de valorar que es compleixen els objectius de cada activitat.

Manteniment d'Arxius: Assegurem el manteniment i l'emmagatzematge segur dels registres per a una fàcil consulta i auditoria.

Protocol de Seguiment

Diari, quinzenal, mensual i anual.

El centre ocupacional TECSALSA manté uns estàndards mínims de qualitat basats en una planificació meticulosa, una execució rigorosa i un seguiment detallat de les activitats. Aquests estàndards asseguren que els objectius grupals i individuals són concrets i avaluable, garantint així la millora contínua del servei i el benestar dels usuaris.

Les aplicadores de teràpia ocupacional registren diàriament les activitats de cada usuari, incloent-hi un apartat per a incidències. La directora és responsable de preparar les activitats i revisa aquestes incidències diàriament. A més, realitza supercontrols aleatoris per assegurar-se que es compleixen els objectius de cada activitat. Mensualment, les aplicadores de teràpia ocupacional omplen formularis de seguiment que la directora analitza, anotant-hi informació rellevant. Aquests seguiments inclouen dades sobre la satisfacció de l'usuari en l'activitat, la seva realització, el comportament i l'estat d'ànim.

SEGUIMENT ACTIVITAT S.A.P.D.P. – PERSONES USUÀRIES

IT- SAPDP- 1- COMUNICACIÓ I ORIENTACIÓ ESPAI/TEMPS

PERSONA USUÀRIA:.....Nº.....PERÍODE:.....

Respecte a la satisfacció en l'activitat:

	SI	NO
Mostra interès per l'activitat		
Expressa motivació per realitzar l'activitat		

16

Respecte a la realització de l'activitat:

Realitza l'activitat de manera autònoma	No és capaç	Només part de l'activitat	Totalment autònom/a

Necessita suport per realitzar l'activitat	No	Supervisió	Suport verbal o gestual	Ajuda física

Ritme d'execució	Lent	Mig	Ràpid

Atenció	Es distreu fàcilment	Atenció fluctuant	Manté l'atenció

Es mostra col·laborador/a?	SI	NO	Mostra iniciativa?	SI	NO

És net/a?	SI	NO	És ordenat/a?	SI	NO

Respecte al comportament i estat d'ànim:

Estat d'ànim / Ansietat	Content	Trist/Apagat	Tranquil	Excitat	Irritable	Altres:

Relació amb el grup	Vergonyós/a	Evita als altres	Sociable	Altres:

Comportaments disruptius	SI	NO	En cas afirmatiu, especificar:

Es queixa de dolors/molèsties	SI	NO	En cas afirmatiu, especificar:

Problemes de conducta	Crida	Dona cops	Pega als altres	Molesta als altres	No m'obeeix	Altres:

Li costa adaptar-se als canvis en la rutina	SI	NO

Comportaments inusuals	Moviments estereotipats	Diu coses sense sentit	Altres

Observacions:.....

TECSALSA S.A.P.D.P	PLANIFICACIO ACTIVITATS- S.A.P.D.P	DIA: DIJOUS	ANY: 2024	APROVAT:	DATA: 8.1.24
ACOLLIDA I HABITATGE 8-9-10	T. MANIPULATS 31-48-54-55-77-104-124-125-128-135-138-145	T. MARQUETERIA 4-27-54-117-124-133-134-141-144	T. PAPER RECICLAT 5-28-53-55-77-130-137-139	T. LABORS 75-81-83-104-108-131-147	
9-10-10	ESTH 31-116-121-125-128-135-138-145	NOE 49-107-109-132-140-143-146	T. PAPER RECICLAT 5-28-53-55-77-130-137-139	CHRY 75-81-83-104-108-131-147	VAC
10-10-30	E S M O R Z A R SUPORT: CAR				
10-30-11-30	T. MANIPULATS 31-54-125-128-138-141-143-145-146	URBANITZACIO 27-78-109-116-117-121-124-130-131-136-137-138-144-147	T. PAPER RECICLAT 4-5-48-53-55-77-132-140	T. LABORS 28-81-83-104-107-108-133-134	VAC
11-30-13-30	PREPARACIO DE MENJADOR 31-48-53-54-132-134-140	NOE + JUDIT 27-78-109-116-117-121-124-130-131-136-137-138-144-147	COM. I ORIENT. ESPAI/TEMPS 5-28-77-81-83-104-107-125-141-149	CUINA 4-55-106-128-133-138-143-145	VAC
13-30-14	SUPORT DE MENJADOR: JUDIT - VAC - CAR				
14-14-30	SUPORT DE MENJADOR: NOE - ANA - ESTH				
14-30-16-10	NETEJA DE MENJADOR 31-54-108-109-124-130-133	BALLS DE BALÓ 27-83-104-116-132-139-143-147	ANIMALS DE GRANJA CAP USUARIS 77-81-117-121-125-128-138	CHARY 4-5-48-53-107-131-134-137-140-148	VAC
15-10-16-30	ESTH 31-54-108-109-124-130-133	NOE 27-83-104-116-132-139-143-147	JUDIT 77-81-117-121-125-128-138	ANA 4-5-48-53-107-131-134-137-140-148	VAC
DIARI FIXE 15-30-16	*MENSUAL: *Còpies registres i seguiments *DIARI: *Neteja Taller activitats *Dixalatoral/Garden *DIVENDRES: *recollir gratificacions *DIMECRES *recollir talló Garden	NOE *Fluor *PAC gòmetls Esmeralda *Autocars i pares	JUDIT *Medicació *Neteja taller *Revisió ok furgó (als fulls km) *DILLUNS matí: *gratificacions pendents *DIVENDRES: *organitzar gratificacions *Revisió furgó (arxiu despatx) *MENSUAL *Fulls km	ANA *Autocars i pares AM-CAR *Suport	VAC *Neteja Taller activitats *Revisió menjador MENSUAL: * fixes pre-laborals *Serra calar
OBSERVACIONS: <i>Support d'Auxiliar</i> Marcar amb data i segell "Anular" les Planificacions que quedin obsoletes CAR responsable del seguiment de la persona nomenada de la setmana / Responsable del seguiment de la col·laboració en passar filat/Registre temperatura menjadors ESPATIBEPS: seguiment millora calendar					MOTIU ANULLACIO ALTA 147



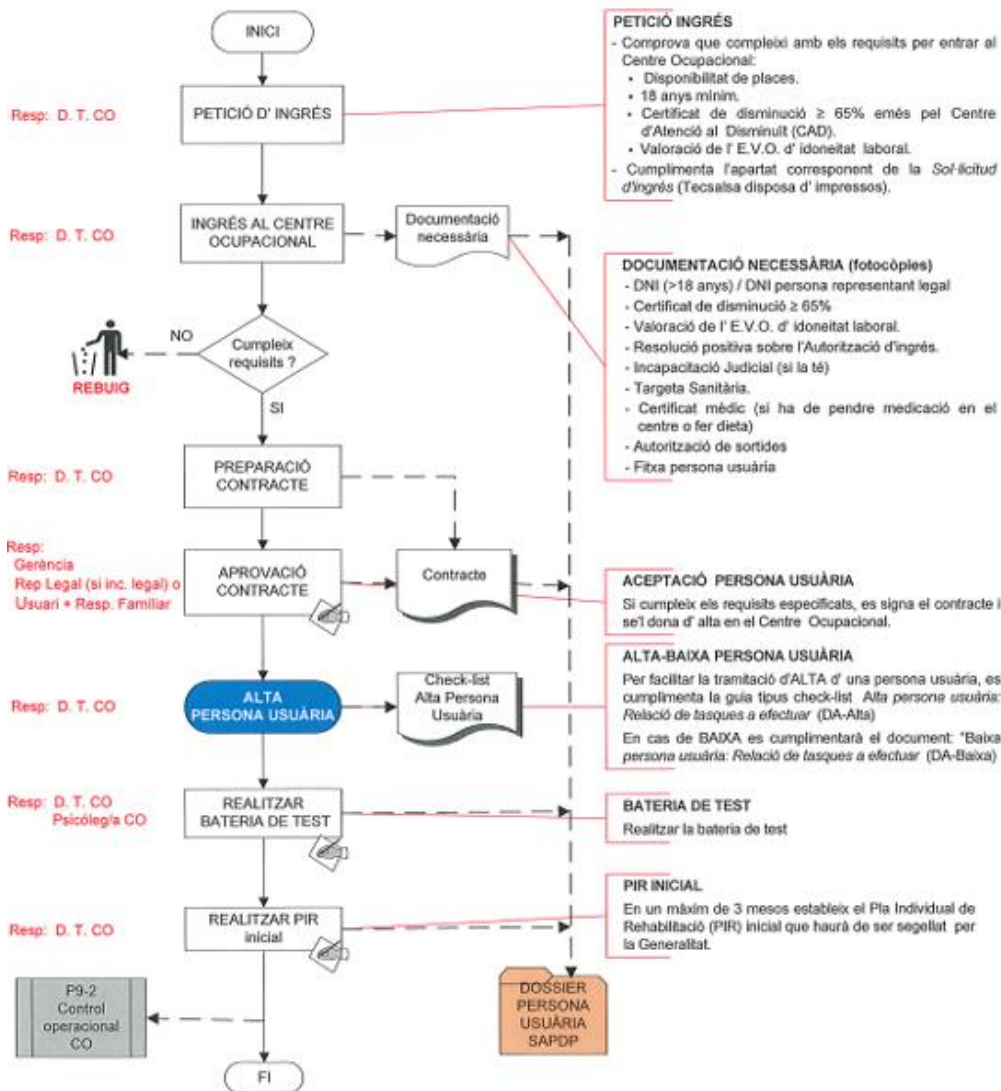
E) Les condicions d' accés als serveis

TECSALSA, disposa d'un procediment:

TECSALSA		Procediment Qualitat	Data	Revisió	Pàgina	Revisat GC	Aprovat DT	
		P3-2	02/05/16	9	1/2	A. Gasia	[Signature]	
MANIP	CO	REVISIÓ CONTRACTE CENTRE OCUPACIONAL						

OBJECTE: Establir l'operativa que permeti revisar els contractes amb les persones usuàries del servei més el responsable familiar o bé amb els representants legals en cas d'incapacitació judicial. Indicar com realitzar la comprovació de que els esmentats contractes compleixin amb els requisits de la legislació vigent.

ABAST: El contracte amb les persones usuàries del servei més el responsable familiar o bé el representant legal en cas d'incapacitació judicial.



Distribució

GC	DT								
----	----	--	--	--	--	--	--	--	--

A continuació detallen el requisits a complir:

Per accedir al servei d'un centre ocupacional, l'usuari ha de complir els següents requisits i seguir els passos següents:

1. Requisits Inicials:

- Ser major de 18 anys.
- Disposar d'un certificat de disminució amb un grau igual o superior al 65%.
- Que hi hagi disponibilitat de places al centre ocupacional.

2. Valoració:

- Presentar la valoració de l'EVO (Equip de Valoració i Orientació).

3. Sol·licitud:

- Fer la sol·licitud a través del portal Gencat, en l'apartat de tràmits.

4. Documentació:

- Presentar la documentació necessària, com ara el certificat de disminució, informes mèdics, informes socials, etc.

5. Comunicació amb la Generalitat:

- Un cop presentada la sol·licitud, la Generalitat es posarà en contacte amb la directora tècnica del centre ocupacional per comunicar la sol·licitud.

6. Acceptació i Tramitació:

- La directora tècnica revisarà la sol·licitud i, si és acceptada, enviarà la sol·licitud d'ingrés als serveis a través del portal de tràmits de Gencat.

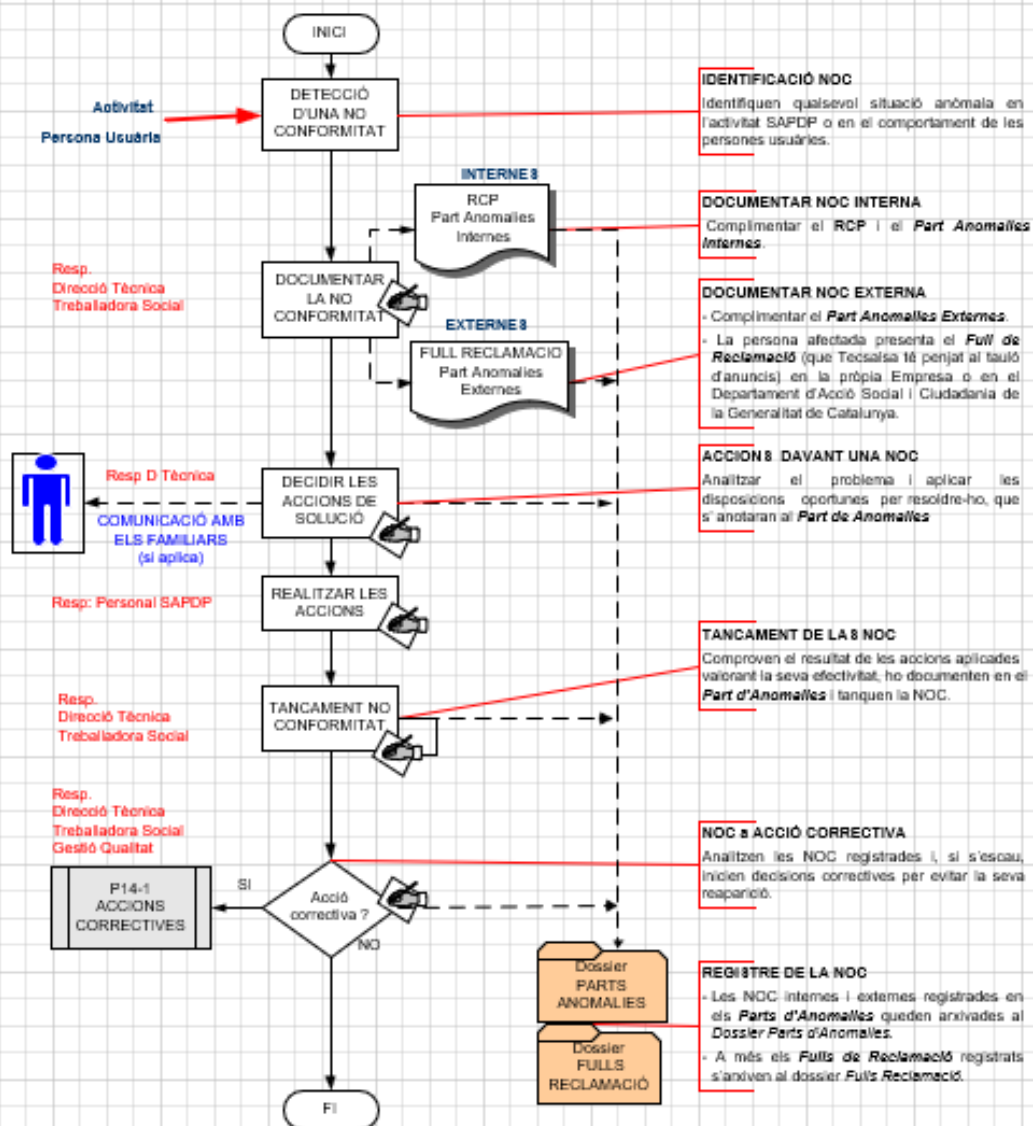
7. Ingressos per Serveis Territorials:

- Posteriorment, els Serveis Territorials formalitzaran l'ingrés de l'usuari al centre ocupacional.

Seguint aquests passos, es garanteix que l'usuari compleix amb tots els requisits i que la sol·licitud es processa adequadament per obtenir l'accés al servei del centre ocupacional.

F) Les mesures de reparació o correcció en cas que s' incomplixin els estàndards mínims que estableixen les cartes.

TECSALSA		Procediment Qualitat P18-2	Data 18/04/17	Revisió 4	Pàgina 1/2	Realitzat i Revisat GC	Aprovat DT
MANIP	SAPDP	TRACTAMENT NO-CONFORMITATS (NOC) SAPDP					
OBJECTE: Definir la sistemàtica pel tractament de les no-conformitats.							
ABAST: No-conformitats internes i externes detectades en SAPDP							



Distribució

GC	DT								
----	----	--	--	--	--	--	--	--	--

G) Els drets i deures dels usuaris

Drets i deures de la persona usuària i dels seus representats legals o de fet

Drets de la persona usuària:

A ésser respectat en la seva intimitat, en la seva integritat física i en les seves diferències com a ésser humà en els seus plens drets.

A que se li facilitin els serveis necessaris i es porti a terme el seu Programa Individual.

A utilitzar les instal·lacions i material del Centre que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.

A rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del Centre i a participar en el Consell Assessor i de seguiment a través dels seus representats.

La resta previstos a l'art. 5 del Decret 284/96, modificat pel Decret 176/2000 i la Llei 12/2007 de serveis socials.

Drets dels representats legals o de fet:

Rebre tot tipus d'informació sobre la organització i funcionament del Centre.

Ser informat de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb els seu fill/la o pupil/la.

Ser atès i rebut per la Gerència de l'Entitat o la Direcció Tècnica dins l'horari i dies establerts reglamentàriament a fi de rebre informació i els aclariments que cregui oportuns.

Participar en el Consell Assessor i de Seguiment segons el present Reglament i la legislació vigent en la matèria.

Tots els drets que es derivin de la Llei 12/2007.

Obligacions de la persona usuària:

Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport del Centre, de la resta d'usuaris i dels seus representats legals o de fet, així com observar les normes elementals de convivència.

Assistir regularment i de forma puntual a les activitats establertes.

Aportar o facilitar aquelles dades que li puguin ser requerides per la Direcció Tècnica del Centre i que tinguin relació amb el servei prestat.

El incompliment de les obligacions podrà donar lloc a la extinció de la relació derivada del contracte d'assistència, tenint audiència de l'interessat i el seu representant legal o de fet d'acord amb la normativa vigent.

Obligacions dels representant legals o de fet:

Facilitar quanta documentació legal, personal, mèdica i de tot tipus li sigui demanada per la Gerència o Direcció Tècnica, així com donar conformitat al contracte d'assistència.

Signar quantes autoritzacions i conformitats siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona usuària.

Comprometre's personalment a que la persona usuària assistirà amb regularitat i puntualitat al Centre, que complirà les normes del mateix i les seves obligacions.

Assistir a les reunions a les que sigui convocat per la Direcció Tècnica del Centre

Per qüestions relacionades amb el seu tutelar o pupil i col·laborar, dins les seves possibilitats, en la participació de les activitats del Centre, segon les normes reglamentaries.

Autoritzar expressament les sortides de la persona usuària del Centre com a activitat terapèutica i d'integració social.

Facilitar les medicacions, instruccions específiques assistencials o mèdiques al Centre, per a poder ésser incorporades en el seu Programa.

H) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau

La teràpia ocupacional serà gratuïta. La persona usuària abonarà a l' Entitat titular 3,90 €/dia (IVA inclòs) en concepte de servei de menjador i 90 €/mes (IVA inclòs), en concepte de transport. Aquestes tarifes seran revisades anualment.

I) La manera de presentar queixes i suggeriments

La persona afectada presenta el full de reclamació (que Tecsalsa té penjat al tauló de d'anuncis) en la pròpia empresa o en el departament d'acció social i ciutadania de la generalitat de Catalunya.

Full de suggeriments/queixes

Dades de la persona que fa el suggeriment/la queixa

Nom		Primer cognom		Segon cognom		
Tipus d'identificació <input type="checkbox"/> NIF <input type="checkbox"/> NIE		Número identificador del document – lletra		Gènere <input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
Tipus de via (plaça, carrer, etc.)		Nom de la via		Número	Bloc	Escala Ps Porta
Codi postal		Població				
Telèfon fix		Telèfon mòbil		Adreça electrònica		

Motiu del suggeriment o de la queixa

Declaro que estic informat/ada del contingut de l'apartat de comunicació que consta en aquesta sol·licitud.

Població	Data
----------	------

Signatura _____

Comunicació del Departament a la persona sol·licitant

En compliment de l'art. 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les informacions que les dades personals que proporcioneu s'incorporaran al fitxer corresponent per gestionar aquesta sol·licitud i fer-ne el seguiment.

La responsable del fitxer és la unitat receptora i les dades recollides s'emmagatzemaran amb les mesures de seguretat i confidencialitat establertes legalment.

Teniu dret a accedir a les dades facilitades, rectificar-les, cancel·lar-les i a oposar-vos al seu tractament, en les condicions previstes per la legislació vigent. Per exercir aquesta drets, heu d'adreçar un escrit o un correu electrònic (signat electrònicament amb DN electrònic o certificat digital reconegut) a la direcció de la unitat receptora a l'adreça que correspongui.

Adreçat a: _____

J) Les vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Horari d'Atenció al Públic: De dilluns a divendres, de 8:00 a 16:00 hores.

Telèfon 933 776 216

Els usuaris poden trucar durant l'horari d'atenció per obtenir informació sobre els serveis, resoldre dubtes o rebre orientació específica.

Correu Electrònic: arantxa@tecsalsa.cat

Els usuaris i la ciutadania poden enviar correus electrònics per sol·licitar informació detallada, fer consultes o programar reunions.

Instagram [[@tecsalsaoficial](https://www.instagram.com/tecsalsaoficial)](<https://www.instagram.com/tecsalsaoficial>)

Mitjançant el perfil d'Instagram, els usuaris poden obtenir informació actualitzada sobre les activitats del centre, esdeveniments i notícies rellevants. També poden enviar missatges directes per a consultes ràpides.

Procés d'Obtenció d'Informació i Orientació

Les consultes rebudes per qualsevol canal es deriven als responsables corresponents segons la naturalesa de la consulta (serveis, activitats, gestió administrativa, etc.).

El personal responsable proporcionarà la informació detallada i necessària per resoldre la consulta o orientar l'usuari.

En cas que sigui necessària una orientació més personalitzada, es pot programar una reunió o una trucada amb la responsable del servei.

Les consultes es registren per assegurar un seguiment adequat i garantir que es proporciona una resposta satisfactòria a totes les necessitats.

Beneficis dels Canals de Comunicació

Accessibilitat: Els diferents canals permeten que usuaris i ciutadania puguin accedir a la informació i orientació de manera fàcil i convenient.

Rapidesa: Resposta ràpida a les consultes a través de telèfon i xarxes socials.

Personalització: Atenció personalitzada per correu electrònic i telèfon, assegurant que les necessitats individuals siguin ateses adequadament.

Actualització Continua: Mitjançant les xarxes socials, els usuaris reben actualitzacions contínues sobre activitats, serveis i novetats del centre.

El centre ocupacional TECSALSA ofereix múltiples vies de comunicació per garantir que els usuaris i la ciutadania puguin obtenir la informació i orientació necessàries de manera efectiva.