



Carta de Serveis



1.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	3
1.1	DADES TÈCNIQUES	3
1.2	MISSIÓ.....	4
1.3.	VALORS	4
1.4.	OBJECTIUS CENTRE OCUPACIONAL COINTEGRA.....	5
	OBJECTIU GENERAL DEL CENTRE OCUPACIONAL	5
	OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL CENTRE OCUPACIONAL.....	5
2.	QUI SOM I COM ENS ORGANITZEM.....	6
3.	CARTERA DE SERVEIS DE COINTEGRA	9
3.1.	SERVEIS DEL CENTRE OCUPACIONAL	9
3.2.	ALTRES SERVEIS I PROGRAMES DE COINTEGRA.....	11
3.3	ALTRES SERVEIS I PROGRAMES DE LA FUNDACIÓ BADALONA CAPAÇ.....	12
4.	ESTÀNDARS DE QUALITAT DEL SERVEI	14
5.	CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI.....	15
6.	MESURES DE REPARACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT D'ESTÀNDARS DE LA CARTA.....	16
6.1	PROCÉS DE GESTIÓ DE QUALITAT NO CONFORMITATS.....	16
7.	DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	18
8.	REGIM ECONÒMIC APLICABLE.....	19
9.	PRESENTACIÓ QUEIXES I SUGGERIMENTS	20
10.	VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI.....	22

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1 DADES TÈCNIQUES

ENTITAT: COINTEGRA S.L.

NIF: B-64660715

REGISTRE:

COINTEGRA SL obté el reconeixement de CENTRE OCUPACIONAL, per part del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, el dia de 6 de març de 2012 - amb el núm. E04401.

El codi de servei que té assignat l'STO és S05442.

El codi de servei assignat al SOI és S05443.

DADES DE CONTACTE:

Adreça: c/Juli Galve Brusson, 108-124 08918 Badalona.

Telèfon: 934607722

Mail: cointegra@badalonacapac.org

Pàgina web: www.bdncapac.cat

SERVEIS:

El Centre Ocupacional Cointegra es te dos serveis:

- Servei de Teràpia Ocupacional
- Servei Ocupacional d'Inserció

El Centre Ocupacional Cointegra es una entitat vinculada a Fundació Badalona Capaç. Aquesta, vetlla per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, tot entenent aquesta tasca des d'una perspectiva de servei integral a les persones i implicant-se en el reconeixement de les capacitats personals i el foment de l'autonomia, des del convenciment que només així es pot millorar la seva qualitat de vida. També treballem des del reconeixement individual de la persona, garantint els suports necessaris per millorar la seva qualitat de vida, així com la de les seves respectives famílies, en la defensa dels seus drets i promoció de la ciutadania, contribuint a construir un món

inclusiu, solidari i just. Som una entitat de tothom per a tothom, on apostem per la qualitat i la millora contínua, i posem al centre a les persones. Quan parlem de persones, estem parlant de totes les persones, no només les persones que atenem, sinó també a l'equip de professionals que acompanyen a les persones amb discapacitat i donen suport als projectes que duem a terme. Treballem amb una nova mirada vers les persones, posant a totes les persones al centre, és a dir, la organització centrada en totes les persones que la componen, aquesta mirada inclou tant a persones usuàries como a professionals.

1.2 MISSIÓ

Treballem des del reconeixement individual de la persona, garantint els suports necessaris en el camí cap a la millora de la seva qualitat de vida, així com la de les seves respectives famílies, en la defensa dels seus drets i promoció de la ciutadania, contribuint a construir un món inclusiu, solidari i just

1.3. VALORS

INCLUSIÓ

Creiem en el valor de la diversitat, treballant la igualtat d'oportunitats i la no discriminació com a dret i deure de tothom

COMPROMIS

Treballem amb responsabilitat i amb il·lusió en el compliment de la missió de l'entitat

TRANSPARÈNCIA

Gestionem la informació amb responsabilitat, fent-la arribar a les persones interessades en el moment pertinent

PARTICIPACIÓ ACTIVA

Participem de forma activa a la comunitat fomentant rols socialment valorats i sensibilitzem la mateixa comunitat vers la realitat de les persones amb discapacitat intel·lectual.

MILLORA CONTÍNUA

Treballem amb actitud autocrítica constructiva per millorar la qualitat del nostre treball

SOSTENIBILITAT

Vetllem per l'optimització dels recursos econòmics, mediambientals i socials, per assegurar l'equilibri i la permanència en el temps de l'entitat

COHERÈNCIA

Alineem el que pensem amb el que diem i el que fem amb la missió de l'entitat

1.4. OBJECTIUS CENTRE OCUPACIONAL COINTEGRA

OBJECTIU GENERAL DEL CENTRE OCUPACIONAL

L'objectiu general del Centre Ocupacional de COINTEGRA és oferir una alternativa a la inclusió laboral potenciant al màxim les capacitats de cada persona i tenint en compte els suports necessaris per a la consecució de les seves fites i somnis.

La labor dels professionals és acompanyar a les persones amb DID cap a la realització dels seus projectes vitals, partint dels seus interessos i capacitats, atenent a les seves necessitats i demandes, facilitant els suports necessaris per afavorir la millora de la seva QdV de forma integral.

Les persones usuàries d'aquests serveis tenen majoritàriament unes necessitats de suport limitat o extens (SOI) i Suport extens o generalitzat i és per això que tenen dificultats per accedir, ja sigui de forma temporal o definitiva, a un lloc de treball a l'empresa ordinària que no tingui establerts els suports adients.

En definitiva, es pretén aconseguir que les persones usuàries del servei puguin desenvolupar una vida digna i autodeterminada, adaptada a l'etapa vital corresponent, amb una major inclusió a la comunitat i on la QdV de cada persona millori en base a evidències clares.

OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL CENTRE OCUPACIONAL

Els objectius específics de Centre Ocupacional de COINTEGRA estan alineats amb el Pla Estratègic de la Fundació, tenint en compte tots els ens que fan possible el projecte que portem a terme.

Persona:

Contribuir a la millora de la QdV i assolir Resultats Personals

Família

Apoderar a les famílies/tutors i reconèixer el seu rol dins de l'entitat

Comunitat

Esdevenir un agent actiu a/de la comunitat

Professionals

Desenvolupar una política de persones que permeti el creixement i la motivació de les persones professionals

Gestió de la Qualitat

Sistematitzar la gestió de la qualitat com a eina que ens permeti avaluar, millorar i optimitzar el funcionament de l'entitat.

Finançament i ingressos

Realitzar accions de captació de fons per finançar noves iniciatives que necessitin recursos extraordinaris

2. QUI SOM I COM ENS ORGANITZEM

Fundació Badalona Capaç (FBC) es la propietària de diferents entitats que desenvolupen activitats envers la discapacitat intel·lectual i/o trastorns en malaltia mental. Totes les entitats que componen el grup son entitats sense ànim de lucre, com es recull als diferents estatuts de cada entitat, aquestes entitats son:

- Cointegra, S.L. (Centre Ocupacional) del qual deriven el següents serveis:
 - SOI, Servei d'Orientació a la Inserció.
 - STO, Servei de Teràpia Ocupacional

COM ENS ORGANITZEM

La Directora General de la Fundació Badalona Capaç i de tots els serveis que engloba el grup és Montserrat Cañizares Gutiérrez

A la Fundació Badalona Capaç, hi ha departaments transversals que treballen per totes les entitats que formen part de la Fundació. Seguidament, enumerem departaments i responsables:

- Departament d'Administració
 - o Responsable: Jéssica López jlopez@badalonacapac.org
- Departament de Qualitat
 - o Responsable. Alberto Turco aturco@badalonacapac.org

L'òrgan gestor de la Fundació es el Patronat de lla Fundació Badalona Capaç- La Presidenta del Patronat de la Fundació Badalona Capaç és Maite Arqué Ferrer. El Patronat està format per format per 10 persones designades de la següent manera:

- 3 representants per designació de l'Ajuntament de Badalona
- 3 representants de familiars de persones de la Fundació Badalona Capaç
- 3 representants a proposta del propi patronat entre persones amb discapacitat o els seus familiars.
- 1 secretari a elecció del patronat, aquest càrrec no té veu però no vot en les reunions.

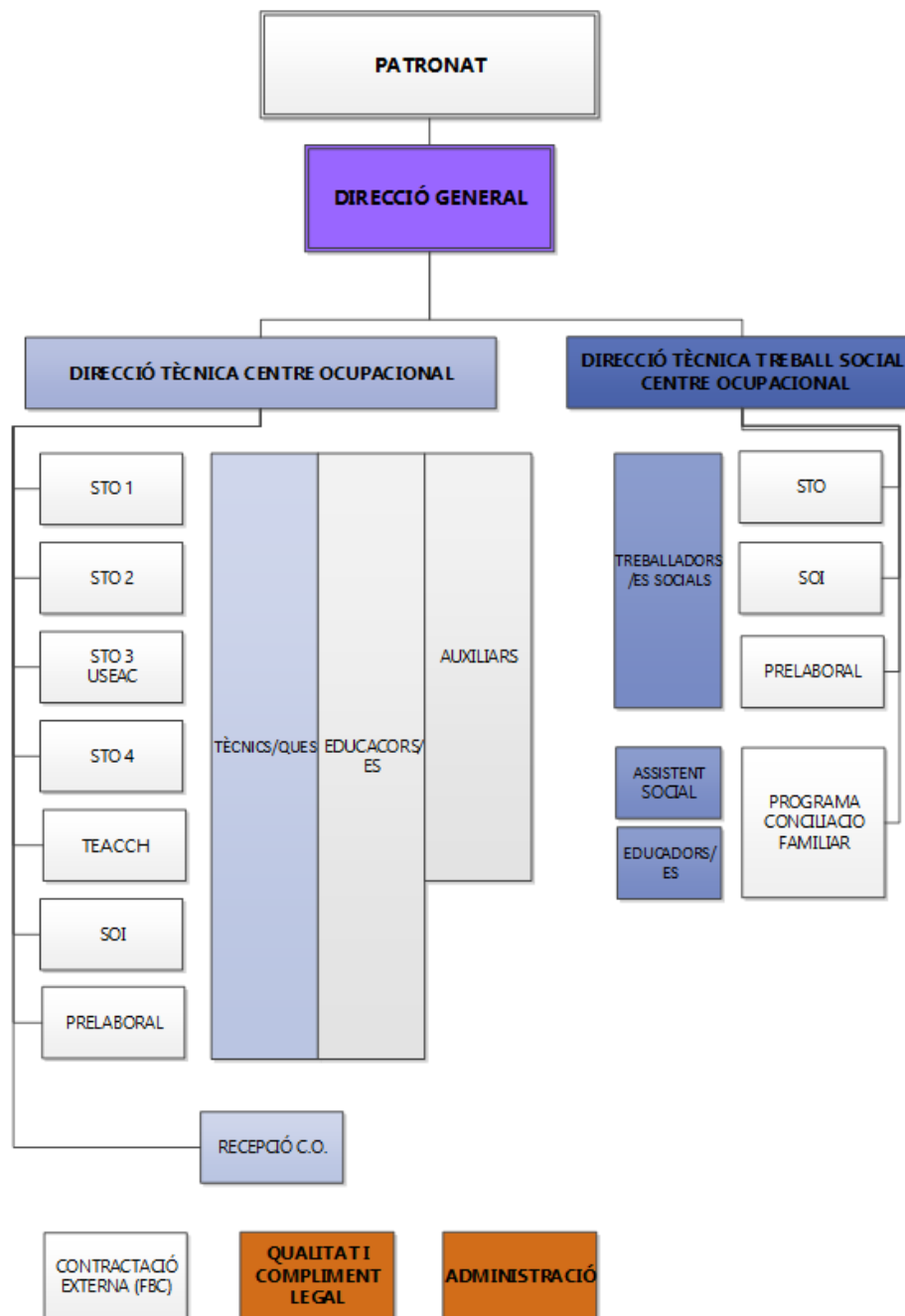
Es reuneixen amb caràcter ordinari una vegada al mes, entre les seves funcions estan:

- L'aprovació dels pressupost
- L'aprovació dels comptes anuals
- L'aprovació del pla estratègic.
- L'aprovació dels estatuts.

La Direcció General es l'encarregada de gestionar la Fundació i les entitats i serveis que depenen d'ella, com a recolzament en la seva labor està el Comité de Direcció el qual esta format pels directors d'àrea de cada entitat o servei.

Paral·lelament, l'entitat compta amb uns serveis externs d'Assessoria Fiscal, Assessoria Jurídica i Auditoria Comptable.

Organigrama Cointegra SL



En relació al Centre Ocupacional Cointegra, hi ha una Codirecció Tècnica que és el vincle amb la Direcció de la Fundació Badalona Capaç. El Centre Ocupacional s'organitza per equips (professionals i persones) i gestionen projectes i activitats oberts a totes les persones del centre donant resposta als interessos detectats. Es fomenta la participació activa de professionals i persones a través d'espai de coneixements de persones, assemblees, serveis de centre i comissions transversals.

La Direcció Tècnica del Cointegra treballa conjuntament amb Departaments transversals de la Fundació per donar cobertura legal i promoure la sostenibilitat del centre.

Totes les persones que assisteixen al Centre Ocupacional Cointegra participen en l'elaboració del seu Pla d'Atenció Individual que es va elaborant de manera continuada durant un període de 2 anys. Per realitzar aquest pla participen les persones que tenen un rol de vinculació amb la persona amb discapacitat intel·lectual. Els plans individuals s'avaluen mínim un cop l'any.

3. CARTERA DE SERVEIS DE COINTEGRA

3.1. SERVEIS DEL CENTRE OCUPACIONAL

El Centre Ocupacional Cointegra te de dos serveis:

Servei Ocupacional d'Inserció (SOI)

És una alternativa a la inclusió laboral d'aquelles persones amb discapacitat intel·lectual que, tot i que tenen aptituds laborals i productives, no es poden incorporar als centres especials de treball per manca de formació laboral o d'oferta de treball. Per tant, aquest servei esdevé un pas intermedi entre els serveis de teràpia ocupacional i els centres especials de treball. En sí, es configura com un servei propi dels centres ocupacionals destinat a persones amb discapacitat intel·lectual que han acabat el període de formació escolar. També formen part les persones amb discapacitat que reuneixen el requisits establerts a l'article 3 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a disminuïts, però que estan pendents d'integrar-se en un Servei de Teràpia Ocupacional.

Les persones usuàries del SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari, per tant, l'objectiu és mantenir i estimular les capacitats laborals mentre esperen l'oportunitat d'incorporar-se a una activitat remunerada.

Actualment el Servei SOI ofereix diferents itineraris formatius perquè les persones adquireixin competències generals i específiques que els facilitin el pas a oportunitats laborals o futures formacions amb acreditacions professionals.

En aquest moment s'ofereixen 3 itineraris formatius específics:

- Restauració
- Manipulats
- Competències digitals i de recerca de feina mitjançant el treball personalitzat

Servei de Teràpia Ocupacional (STO)

És l'alternativa des de l'àmbit dels serveis socials a la inclusió laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual que actualment no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, quan no poden assolir un nivell de productivitat suficient i/o les empreses no estan disposades a realitzar les adaptacions adients. Aquestes són persones amb discapacitat intel·lectual que han acabat el període de formació reglat, el grau de discapacitat de les quals és igual o superior al 65% (segons la valoració feta per l'equip de l'EVO de referència, aplicant les taules publicades al Reial Decret 1871/1999, de 23 de desembre) i que, temporal o definitivament, no tenen capacitat productiva.

Dins d'aquest servei es reconeixen places STO Auxiliar quan les persones amb discapacitat, per les seves característiques i necessitats, precisen del suport d'una persona auxiliar per tal de realitzar les activitats que es porten a terme al centre ocupacional.

Per tal d'adaptar-nos a la nova realitat i donar resposta adequada a les diferents persones que assisteixen al centre ocupacional, en l'estructura del servei s'ha facilitat la creació de diferents serveis específics dins l'estructura general del STO.

- Equip Teacch: Atenció a les persones amb TEA
- Equip Envelliment: Atenció a les persones en etapa d'envelliment actiu i saludable o envelliment prematur
- Equip Comunitat: Facilitació de desenvolupament dins la comunitat d'aquelles persones amb un interès detectat de participar activament en diferents projectes comunitaris del territori

Les persones responsables de la Direcció Tècnica del Centre Ocupacional Cointegra són:

- Vanessa Martínez vmartinez@badalonacapac.org
- Montse Valls mvals@badalonacapac.org

3.2. ALTRES SERVEIS I PROGRAMES DE COINTEGRA

Programa de Conciliació Familiar. Servei de suport a Famílies

El Programa té com a objectiu oferir a les famílies de les persones amb discapacitat intel·lectual la possibilitat de disposar de temps laboral, de descans o d'oci i professional en les diferents situacions familiars contribuint a la millora de la qualitat de vida familiar, mitjançant el servei especialitzat de suport.

El professional, la família i la persona acorden les activitats a realitzar dins o fora del domicili de l'entorn familiar. Per exemple: Hores de suport puntual per sortides a passejar en transport públic, jocs de taula i manualitats a casa quan els pares són fora en un horari determinat o bé, acompanyament d'anada/tornada a l'escola o centre on assisteix la persona.

Servei Prelaboral

El Servei Prelaboral és un equipament creat amb l'objectiu d'ajudar a persones afectades per algun Trastorn Mental Sever, estabilitzades i compensades de la seva malaltia, en l'adquisició o recuperació dels hàbits bàsics de treball i oferir-los suport per integrar-se en el Món laboral. Ofereix un entrenament laboral que reproduceix un entorn de treball que permet ajustar les conductes, adquirir habilitats i millorar les competències necessàries per desenvolupar una feina de forma adequada. Aquesta acció es realitza de forma coordinada amb la xarxa de salut mental i els usuaris poden accedir a diferents tallers com ara: operari industrial, mosso de magatzem, digitalització, càtering o operari tèxtil, entre d'altres. També s'impulsa que puguin realitzar pràctiques en empreses o «tastets» laborals que ajuden a auto-avaluar les pròpies capacitats pel desenvolupament de feines determinades

Les persones responsables de la Direcció Tècnica de Cointegra són:

- Vanessa Martínez vmartinez@badalonacapac.org
- Montse Valls mvals@badalonacapac.org

3.3 ALTRES SERVEIS I PROGRAMES DE LA FUNDACIÓ BADALONA CAPAÇ

Centre Especial de Treball

El Centre Especial de Treball Caltor té com a objectiu principal facilitar la consecució d'un treball i dignificar a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o malaltia mental amb especial dificultat d'accés al treball. Les persones treballadores contenen amb el suport i acompanyament d'un equip multidisciplinari integrat per professionals titulats en Treball Social i Psicologia que vetllen per la millora de la seva autonomia, el desenvolupament de les seves capacitats laborals i la seva integració sociolaboral. L'activitat productiva de Caltor es divideix en:

- Caltor Industrial: S'encarrega de realitzar envasats, manipulats i muntatges industrials en el domicili social de l'empresa o en altres empreses mitjançant enclavaments i/o licitacions. Dona servei al sector automobilístic, construcció, ensenyament...
- Caltor Serveis: Es dedica a donar diferents serveis per a les empreses com seria la neteja viària, neteja d'interiors, reparació de contenidors, jardineria i restauració.
- Caltor Programa d'atenció a l'envelliment prematur: L'objectiu general del projecte d'envelliment prematur del Centre Especial de Treball és el d'acompanyar i orientar a les persones treballadores, properes a la finalització de la vida laboral, en la seva transició cap a la jubilació.

La persona responsable de Caltor Industrial és:

Celia Pérez cperez@badalonacapac.org

Programes d'Inserció Laboral

El Servei d'inserció de la Fundació Badalona Capaç s'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental que es troben en situació de recerca activa de feina o millora de la seva ocupabilitat. L'objectiu del servei d'inserció és que totes aquelles persones que atenem al departament optin a alguna sortida laboral o millorin les seves situacions laborals després d'haver fet un diagnòstic de la seva ocupabilitat i realitzat el seu Programa Individual d'Inserció. Aquestes accions les realitzem a través de diferents programes subvencionats:

- SIOAS: Serveis Integrals d'orientació, acompanyament i suport a la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental. Es tracta d'un programa subvencionat per el Departament de Treball i Empresa i el Fons Social europeu que té

com objectiu informar, assessorar i acompanyar en l'orientació laboral i formativa. És un projecte d'accions d'orientació, desenvolupament de competències, acompanyament a la inserció i treball amb suport de persones amb discapacitat intel·lectual a l'empresa ordinària. Es treballa principalment amb les persones amb i també amb les empreses del territori.

- Incorpora: Programa subvencionat per l'obra social la Caixa en el que impulsem la integració sociolaboral de les persones amb risc d'exclusió, especialment a les persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental. En el programa Incorpora creem un nexa entre les empreses i les persones en risc d'exclusió social que estan buscant una oportunitat laboral

Programes de Formació

És un servei de la Fundació Badalona Capaç per a persones que vulguin millorar la seva qualificació professional a través de la formació professional. L'objectiu del servei es facilitar el desenvolupament professional de l'alumnat, incrementant el seu nivell d'ocupabilitat i millorar la seva qualificació professional a través de la realització d'accions formatives conduents a certificats de professionalitat, formacions per a professionalitzar, formació continua i formació a empreses. Treballem amb diferents programes subvencionats:

- Projectes Singlars: Programa subvencionat per el SOC i la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat de les persones joves no ocupades i no integrades en els sistemes d'educació o formació a través d'una formació per professionalitzar que els qualifiqui per poder accedir al mercat laboral.
- FOAP: Programa subvencionat per el SOC i la Generalitat de Catalunya destinat a la realització d'accions formatives adreçades prioritàriament a persones desocupades, amb la finalitat de configurar una oferta formativa de qualitat, diversa i suficient en el conjunt del territori, accessible i adaptada als /les possibles candidats/es, ajustada a les necessitats sectorials i territorials i que respecti el principi d'equilibri territorial.
- Programa de formació per a joves amb discapacitat. Programa subvencionat per la Diputació de Barcelona i té per objectiu promoure projectes de reforç de l'ocupabilitat de persones joves amb discapacitat.

La persona responsable del Servei de Inserció i Formació és:

Sandra Arumí sarumi@badalonacapac.org

4. ESTÀNDARS DE QUALITAT DEL SERVEI

El Sistema de Qualitat de Cointegra estableix uns indicadors per verificar el bon funcionament del servei, l'acompliment de la normativa legal en referència als serveis concertats i l'acompliment dels protocols establerts en el Sistema de Qualitat de l'entitat.

S'estableixen indicadors mesurables i quantificables. Aquests es van revisant en els períodes establerts per garantir el seguiment i l'acompliment dels objectius.

PROCÉS	INDICADOR	VALOR NORMAL	FREQÜÈNCIA DE MESURA	RESPONSABLE	COM ES MESURA
PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA	Acompliment de pressupost (ingressos)	100%	Anual	Direcció	Pressupost inicial / pressupost final.
	Desviació de Pressupost (P.E.)	99% - 101%	Anual	Direcció	Comparatiu amb el pressupost inicial
	Augment de la Facturació (P.E.)	5%	Anual	Direcció	Comparatiu amb la facturació del exercici anterior
	Acompliment de PE (accions)	75%	Semestral	Qualitat	Pla estratègic
GESTIÓ QUALITAT	Index satisfacció treballadors	80%	Anual	Qualitat	Enquesta interna
	Index satisfacció persones usuàries	80%	Anual	Qualitat	Enquesta interna
	Tancaments de no conformitats		Trimestral	Qualitat	Quadre de No conformitats
INCORPORACIÓ DE LES PERSONES I RELACIÓ AMB LES FAMÍLIES	Nº de persones que demanden la incorporació		Anual	Coord. C.O..	Llista d'espera
	Nombre de reunions amb famílies per fer seguiment del PAI	125	Anual		
	Nombre d'accions destinades a famílies (xarrades, formacions, tallers, ...)	4	Anual		
	% de persones que s'incorporen al servei		Anual		Llista d'espera
INTERVENCIÓ, PLANIFICACIÓ I REALITZACIÓ DE PROJECTES PEL DESENVOLUPAMENT DE LA PERSONA USUÀRIA	% Usuaris que tenen PAI vigent	90%	Semestral	Coord. C.O.	
	Planificació de les activitats per equips	100%	Quatrimestral		Amb les actes, Calendaris, Programacions
	Avaluació de l'Activitat desenvolupada per equips	100%	Semestral		Acta de tancament d'activitats per equip
SERVEIS GENERALS	acompliment del planning de revisions	90%	Mensual	Rble. Qualitat	
	% averies d'instal·lacions que superen el mes per solucionar-se	20%	Mensual		
	Total de persones formades		Trimestral		
	Valoració de la formació		Semestral		
	% Absentisme		Trimestral		
	% de proveïdors que no superen l'avaluació		Semestral Acumulat		Dades control comandes
	nº d'incidències en els serveis prestats per CALTOR		Mensual		
	nº d'incidències en els serveis prestats per la FUNDACIÓ BADALONA CAPAÇ		Mensual		

5. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

La condició per accedir a un Centre Ocupacional és tenir la resolució d'accés a serveis per part de Serveis Territorials, aquesta resolució certifica que la persona reuneix els requisits per accedir, ha presentat la sol·licitud i el centre té plaça per a poder donar resposta a aquesta demanda.

Els requisits d'accés per obtenir plaça a un Centre d'Atenció Diürna són:

- Tenir entre 18 i 65 anys en el moment que es formalitza l'accés
Tenir reconegut el mínim del 33% de Discapacitat, dictamen obtingut pel Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat (CAD)
- Haver tramitat i obtingut la resolució de Dependència
- Tenir dictamen d'orientació realitzat pel Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat (CAD) que determina la tipologia adient a les necessitats de suport de la persona interessada
- Residir a Catalunya
- Presentar la sol·licitud d'accés

Si a la persona interessada en accedir al recurs li manca alguna de la documentació descrita, l'equip de treballadors socials l'orienten i assessoren perquè pugui realitzar els tràmits corresponents.

Si la persona disposa de tota la documentació necessària, la persona interessada o la seva figura de suport iniciaran el procediment mitjançant l'ímpres formal de sol·licitud d'accés a serveis d'atenció diürna que poden trobar a la web del Departament. Aquesta sol·licitud es pot presentar als registres autoritzats del Departament de Drets Socials (Oficines d'Afers Socials i Famílies) de forma presencial o pel portal web de la Generalitat com a petició genèrica. En aquest aspecte, oferim el suport que cada família necessita per a la realització del tràmit.

A COINTEGRA es disposa d'un protocol d'incorporació de les persones usuàries (PR005) que varia en funció de la procedència de la persona, en aquest hi ha tot un recull d'informació i documentació per tal d'acompanyar a la persona i a la seva família i/o figura de suport en tot el procediment, aquesta acollida s'inicia un cop s'estableix el primer contacte amb el centre.

La resolució d'accés arribarà tant a la persona interessada com a la persona que figura en efectes de notificació, també ens arribarà un comunicat informatiu al centre.

Un cop s'assigna la plaça a la persona, comença tot el recull de documentació interna (contracta d'assistència, qüestionari de salut, autoritzacions...), tota aquesta documentació està recollida en el protocol d'incorporació (PR005).

6. MESURES DE REPARACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT D'ESTÀNDARS DE LA CARTA

El sistema de qualitat del Centre Ocupacional Coïntegra crea un procés per establir una metodologia dins l'entitat (PR003) que garanteixi:

- a) Mantenir la informació documentada pel recolzament de la prestació del seu servei.
- b) Conservar la informació documentada per a tenir la confiança de que els processos es realitzen segons el planificat.
- c) Controlar els serveis no conformes. No conformitats i accions de millora.
- d) Fer el seguiment, mesura, anàlisi i avaluació.
- e) Realitzar l'auditoria interna.
- f) Mesurar la satisfacció de la clientela.
- g) Millorar contínuament.

COINTEGRA disposa d'un responsable de qualitat, aquest és el responsable del procés. Aquest procés és aplicable a COINTEGRA i al responsable de qualitat.

Tant els processos, els protocols i la documentació tenen un format concret i estandarditzat

6.1 PROCÉS DE GESTIÓ DE QUALITAT NO CONFORMITATS

En referència a les No Conformitats el Sistema de Qualitat determina:

Definició No Conformitats: Incidències ocorregudes durant les activitats desenvolupades per nosaltres. Es tracta d'incidències que requereixen ser analitzades per a veure si la seva solució és possible mitjançant una solució immediata o cal implantar accions que permetin restablir la qualitat del producte / servei i preventives que evitin la seva repetició.

Accions Correctives: Solucions aportades a una no conformitat determinada, elimina la no conformitat en concret i queda documentada a Gestió d'incidències corresponent.

Requereix establir un termini de temps per verificar la seva efectivitat, i s'estableixen per evitar que la no conformitat incorreguda no torni a passar.

Una no conformitat es defineix com un servei/producte/procés no conforme, aquell que no compleix amb els requisits especificats.

Gestió de les no conformitats

Les no conformitats es poden detectar:

- Internament, com poden ser: - procés de compra a proveïdors, - control durant el transcurs i fi de la prestació del servei - control dels serveis subcontractats, - infraestructures i manteniment, - auditories internes, - etc.
- Externament, com poden ser: - clients/usuaris: queixes/ reclamacions, - enquesta de satisfacció del client/usuari, - etc.

El/la Responsable de Qualitat és qui determina si una incidència es considera no conformitat o no, seguint el criteri que es considerarà no conformitat aquella incidència que afecti el servei o en què es veig involucrat l'usuari.

Quan ja s'ha considerat que és una no conformitat, ha de registrar mitjançant a gestió d'incidències, on s'indica la informació següent:

PROCÉS GESTIÓ DE QUALITAT PR-003 Edició: 01 Pàg.: 9 de 13

- Identificació de la no conformitat: persona, lloc, data i descripció de la situació. - S'assenyala la tipologia de la no conformitat detectada.
- Descripció de la no conformitat, detallant la incidència ocorreguda.
- Solució o acció immediata realitzada.
- Posteriorment es procedeix a l'anàlisi de les causes que han originat la no conformitat.

Les no conformitats detectades durant la realització d'Auditories Internes, es gestionen tal com descriu en l'apartat anterior. Una vegada s'ha emplenat la part de No conformitat de la gestió d'incidències, el/la Responsable de Qualitat..

Gestió de les accions correctives

Si el/la Responsable de Qualitat decideix l'obertura d'una acció correctiva o preventiva, aquest, juntament amb el responsable d'àrea, ha d'omplir el format gestió d'incidències pel revers indicant:

- a) si és una ACCIÓ CORRECTIVA o de MILLORA

- b) descripció de l'acció a dur a terme, amb el màxim detall possible
- c) termini que s'estableix per a dur a terme l'acció
- d) persona que l'ha de dur a terme

Pot passar que abans que es compleixi el termini per dur a terme l'acció correctiva o preventiva, la persona que l'ha de portar a terme demani una ampliació d'aquest termini, dada que quedarà reflectit també en el format gestió d'incidències. Un cop finalitzat el termini que s'indica, el/la Responsable de Qualitat verifica l'acció que ha estat proposada i indica el resultat en el format gestió d'incidències.

Els resultats de les no conformitats hagudes al llarg de l'any, són presentats a Direcció, com a mínim coincidint amb les revisions ordinàries per Direcció, segons s'indica en el manual de qualitat. Direcció analitza les no conformitats hagudes durant el aquest període, i en funció de les mateixes i de la seva repetició reiterada, Direcció pren les mesures oportunes.

Qualsevol modificació de la documentació suport del Sistema de Qualitat que resulti com a conseqüència de les accions correctives o preventives implantades, ha de rebre el tractament, segons el que preveu en aquest mateix procés, pel que fa als seus canvis d'edició, control sobre la comunicació dels canvis i identificació de documents obsolets

7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Tal i com s'anomena en la nova proposta de Reglament de Règim Intern de Cointegra, aprovat per el Consell de Participació de Centre l'any 2023 però a l'espera d'esser registrat a la Generalitat de Catalunya, aquests són els drets i deures de qualsevol persona que assisteixi al Centre Ocupacional Cointegra

Drets

El Centre i l'Entitat estan obligats a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries. Els drets estan reconeguts a la Llei 12/2007 de Serveis Socials. Alguns d'aquests drets són:

- Ser tractat amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Ser respectat pel que fa a la seva intimitat.
- Ser tractat amb respecte segons les conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Rebre informació general del servei.
- Rebre informació de tots els aspectes que li afecten.
- Mantenir la privadesa de les seves dades personals.

- Que es tingui en compte la seva situació personal i familiar.
- Presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament del centre o servei.
- Obtenir una resposta als suggeriments o reclamacions fetes.
- Conèixer els seus drets i que li siguin respectats.
- Rebre voluntàriament el servei social.
- No ser sotmès a immobilitzacions o restriccions de les seves capacitats físiques o intel·lectuals, a través de contencions o medicació, sense autorització mèdica i supervisió.
- Si es realitza una restricció per que existeix perill per a la seguretat de la persona o per a altres persones, s'ha de justificar a l'expedient de la persona.
- Ser atès amb la llengua oficial que esculli la persona.

Deures

Els deures de la persona usuària o el seu representant legal estan regulats per la Llei 12/2007 de Serveis Socials.. Alguns d'aquests deures són:

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la seva situació.
- Complir els acords.
- Comprometre's amb els plans d'atenció individual.
- Seguir les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis de la seva situació personal i familiar.
- Presentar-se davant l'Administració quan sigui citat.
- Comportar-se amb respecte i tolerància.
- Col·laborar per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre.
- Respectar les instal·lacions.
- Complir amb les obligacions econòmiques.

8. REGIM ECONÒMIC APLICABLE

El Centre Ocupacional Cointegra és un servei gratuït per a les persones usuàries que està acreditat dins de la cartera de serveis de Drets Socials.

Un cop la persona té la resolució d'accés al servei emes per Serveis Territorials, s'inicia el procés d'omplir i signar la documentació interna. Tota aquesta documentació està recollida en el protocol d'incorporació de les persones usuàries (PR005) el qual s'adjuntarà en l'apartat 3.9 (Protocols d'acollida, d'estada i de baixa).

Dins d'aquests impresos que formen part del protocol d'incorporació de les persones usuàries, tenim el contracte d'assistència per al servei de SOI (PR005-11) i el contracte d'assistència per al servei de STO (PR005-12), aquest contracte recull: l'objecte del contracte, l'horari del servei, la vigència del contracte, les condicions econòmiques, la pòlissa d'assegurança, els drets i deures de l'usuari, motius de la rescissió del contracte i per últim, en cas de diferents interpretacions serà el Departament de Drets Socials el que mediarà i/o resoldrà la situació. Aquest document el signa la persona interessada, la seva figura de suport (en el cas en la que la tingui designada) i la directora del centre.

Per tant, en aquest contracte d'assistència es detalla que l'horari d'atenció a les persones es de 9 a 17h de dilluns a divendres, excepte en el mes d'agost que el centre romandrà tancat.

En la part del contracte assistència de les condicions econòmiques, es detalla que l'Entitat contracta un servei de càtering que ofereix varietat de menús per una quota de 7€ diaris per les persones que dinen de forma diària i 7,5€ per les persones que ho fan de forma esporàdica. El menú atén a totes les casuístiques d'alimentació perquè la persona pugui triar l'opció més adequada.

Un cop la persona rep la resolució de la sol·licitud d'accés, el treballador social referent omplirà el Full B (PR005-18) per tal de notificar a Dependència l'entrada de la persona i que aquests realitzin l'actualització del PIA, que en cas de rebre ajuda econòmica pot haver-hi alguna variació.

9. PRESENTACIÓ QUEIXES I SUGGERIMENTS

El Sistema de Qualitat estableix un sistema per el que totes les persones membres de l'Entitat puguin comunicar una denúncia, suggeriment o felicitació, de forma confidencial. El procés contempla que aquestes siguin recollides i tractades per l'Entitat amb el màxim de respecte i discreció. Aquest es recull en el PROTOCOL DE DENÚNCIES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (PR003-01).

Aquest protocol abasta a totes aquelles persones vinculades amb l'Entitat (professionals, plantilla, persones usuàries, famílies, clientela, proveïdors, ...)

Per la seva elaboració s'ha tingut en compte la següent documentació:

- Codi ètic
- Protocol de protecció contra l'assetjament sexual i discriminació de gènere
- Protocol de mesures para la igualtat LGTBI

- Reglament de Regim Intern de l'entitat
- Reglament General de Protecció de Dades

Procediment de presentació de denúncia, suggeriment o felicitació

Qualsevol persona vinculada a l'Entitat pot interposar una denúncia, suggeriment o felicitació dirigida a l'Entitat o a una persona o persones de la mateixa.

S'estableixen diferents formes per poder presentar la demanda:

- Bústia : Hi haurà una bústia ubicada a recepció que estarà retolada amb el nom de "Demandes". Al costat hi haurà el model del formulari (I-PR003-08)
- Mail : Hi ha creat una adreça de correu electrònic amb el nom de denuncies@badalonacapac.org
- WhatsApp : Hi ha un telèfon, amb només servei de WhatsApp, el seu número és 629 820 284. Quan es faci per mail o WhatsApp s'haurà d'especificar qui fa la denúncia, suggeriment o felicitació.





Totes les demandes han de ser per escrit, no s'acceptarà les que es facin de forma verbal a qualsevol membre de l'Entitat

Totes les demandes seran rebudes per el/la Responsable de Qualitat. La clau de la bústia, com l'adreça de correu, com el telèfon de WhatsApp estarà, exclusivament, en poder de el/la Responsable de Qualitat.





Totes les demandes han d'indicar el nom del demandant per poder iniciar, en el cas de denúncia, la corresponent investigació amb les suficients garanties per poder arribar a saber si la demanda es vàlida o no. El/la Responsable de Qualitat mantindrà un total secret de les denúncies rebudes, i només exposarà els fets necessaris a les persones que hagin de realitzar la investigació dels fets. Qualsevol filtració de les dades de la demanda, a personal no autoritzat per la Coordinació, serà motiu de expedient de sancionador.

10. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AL SERVEI

COINTEGRA

-  De dilluns a divendres de 8:30 a 17:00 hores
-  C/ Juli Galve Brussons, 108-124 Badalona 08918
-  934 607 722
-  cointegra@badalonacapac.org

FUNDACIÓ BADALONA CAPAÇ

-  De dilluns a divendres de 8:30 a 17:00 hores
-  C/ Juli Galve Brussons, 108-124 Badalona 08918
-  607 910 010
-  fundacio@badalonacapac.org



<https://bdncapac.cat/>



@bdncapac
@la.cassoleta_
@comunalitatsbdnsud



@bdncapac



@bdncapac
@bdnsud



bdncapac
caltoractividades2009



@bdncapac