

# CARTA DE SERVEIS

Servei Ocupacional d'Inserció Santa Coloma i Servei Ocupacional  
d'Inserció Taller Ciutat Badia  
Santa Coloma de Gramenet i Badia del Vallès



# Índex

1. Qui som?	2
2. Què fem?	2
3. Què oferim?	3
4. A qui ens adrecem?	3
5. Com podeu accedir al nostre servei?	4
6. Els nostres compromisos	4
7. Drets i deures de les persones ateses	5
8. Règim econòmic	6
9. Ajuda'ns a millorar	6
10. Com ens trobareu?	7
11. Normativa aplicable	7
12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions	7

Les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa a les seves persones ateses dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

## 1. Qui som?

El Servei Ocupacional d'Inserció és un servei concertat de la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, gestionat per la Fundació Privada Tallers de Catalunya, entitat que forma part de Pere Claver Grup.

Aquest servei és una alternativa a la integració laboral d'aquelles persones amb discapacitat intel·lectual que, tot i que tenen aptituds laborals i productives, encara no es poden incorporar als centres especials de treball per manca de formació laboral o d'oferta de treball. Les persones ateses al SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari. Quan tenim un bon coneixement de la persona atesa valorem si fomentem aquesta possibilitat d'integració laboral o bé decidim que no es l'opció més adequada per la persona i ens enfoquem en altres àmbits del seu projecte de vida, demanant un canvi de servei dins del nostre centre.

Som una organització sense ànim de lucre, amb compromís social i vocació de servei públic, que acompanyem les persones, des del vincle emocional i amb vocació comunitària, en els àmbits de la salut mental i la discapacitat intel·lectual, amb especial atenció a situacions de vulnerabilitat, per contribuir a la seva recuperació i al desenvolupament del seu projecte de vida.

Ens basem en un enfocament bio-psico-social de la discapacitat, fent una atenció integral a la persona atesa, abordant els aspectes biològics, psicològics i socials per millorar la seva qualitat de vida, posant èmfasi en el seu benestar, la seva inclusió social i sobre tot en el respecte dels seus drets.

## 2. Què fem?

L'objectiu del Servei Ocupacional d'Inserció és generar suports i oportunitats a les persones amb discapacitat intel·lectual ateses, per tal que desenvolupin el seu projecte de vida, participant i contribuint en la seva comunitat i exercint els seus drets. Al mateix temps, es coopera i es cocrea amb la resta de la comunitat per fer una ciutat i uns barris més forts, diversos, accessibles i amables, generant una xarxa de relacions i connexions naturals.

A través de la metodologia de la planificació centrada en la persona es fa un procés d'autoconeixement i coneixement de la persona atesa i s'elabora conjuntament amb ella el Pla Personal de Qualitat de Vida amb els objectius que vol aconseguir i els suports que necessita. Es fa partícip a la família en l'assoliment d'aquests objectius. Periòdicament es fa un seguiment i valoració de forma personalitzada.

Es fan un ample ventall d'activitats i totes es basen en les preferències, habilitats, desitjos i necessitats expressades per les persones ateses a través del seu Pla Personal de Qualitat de Vida. Les activitats segueixen el criteri de que siguin comunitàries, per tal de millorar el desenvolupament personal, les relacions personals i la inclusió social. Es donen els suports personalitzats necessaris per que les persones participin de manera activa en aquestes activitats.

### 3. Què oferim?

#### A nivell general el que oferim a les persones que atenem al servei és:

- Informació adaptada i accessible.
- Procés d'acollida a l'entrada al servei, adaptat a cada persona.
- Suport del tècnic/a referent en qualsevol necessitat que es detecti per la persona atesa.
- Programes especialitzats en funció de les necessitats de la persona i del seu estat vital.
- Poder rebre l'atenció del servei en un espai comunitari pròxim al seu domicili familiar.
- Servei de menjador amb cuina pròpia o càtering dependent de la ubicació de cada persona.

#### Per les famílies, oferim a nivell general:

- Assessorament sobre recursos i prestacions i acompanyaments en cas necessari per fer aquestes gestions
- Xerrades del seu interès.
- Grups de suport familiar.
- Trobades per conèixer millor el funcionament del servei i fer vincles entre les famílies.
- Reunions individuals a petició de la família, amb horaris flexibles.
- Possibilitats de comunicació amb diferents canals: whatsapp, correu electrònic o en carta.

### 4. A qui ens adrecem?

Persones majors d'edat amb diagnòstic de salut mental, discapacitat intel·lectual o discapacitat d Les persones destinatàries del Servei Ocupacional d'inserció són persones amb discapacitat intel·lectual i/o física més grans de 18 o més anys ,que han acabat el corresponent període de formació escolar i segons la valoració feta per l'equip de valoració i orientació (EVO) tenen la capacitat productiva adequada per integrar-se en un centre especial de treball però no estan integrades laboralment en aquest tipus d'empresa.

En el Servei Ocupacional d'Inserció Santa Coloma prioritàriament atenem a persones del municipi de Santa Coloma de Gramenet. En el Servei Ocupacional D'Inserció Taller Ciutat Badia atenem a persones de diferents poblacions del Vallès Occidental.

També oferim atenció a persones del Centre Especial de Treball de Fundació Tallers que estan en un procés d'invalidesa, de pre-jubilació o de jubilació a través del Servei Post-laboral.

## 5. Com podeu accedir al nostre servei?

La documentació imprescindible per accedir al servei és la següent:

- Certificat de discapacitat
- Valoració sociolaboral.
- Número d'expedient de Dependència.
- Sol·licitud d'accés a servei d'atenció diürna o sociolaboral

Per poder conèixer el funcionament del Servei Ocupacional d'Inserció, visitar les instal·lacions i saber si hi ha disponibilitat de plaça es pot trucar al telèfon 93-392-23-11 (de dilluns a divendres en horari de 8,45h a 16,45h) per concertar una entrevista. També es fa una valoració de l'adequació de la demanda a les característiques del servei.

Si la família i la persona que demana plaça segueix interessada i des del servei es veu una bona adequació, es registra una comunicació d'alta en el servei. Els serveis territorials són els que fan la resolució d'accés al servei o la denegació, mitjançant comunicació escrita a la família i al propi servei.

En el cas de que no hi hagi disponibilitat de plaça concertada, la família i/o persona amb discapacitat intel·lectual que vulgui accedir al servei pot restar en llista d'espera. S'ofereix la possibilitat de demanar una plaça privada i continuar en llista d'espera fins que hagi plaça concertada.

## 6. Els nostres compromisos

El Servei Ocupacional d'inserció ha establert els compromisos que assumeix tenint en compte la normativa de Serveis Socials que regula aquesta tipologia de prestació pública, la missió i els valors institucionals de Fundació Privada Tallers de Catalunya i de Pere Claver Grup, el Codi Ètic, el Codi de Conducta, la Convenció pels drets de les persones amb discapacitat, el model d'atenció centrada en la persona i en la seva família, i el model social envers la discapacitat.

### 6.1. Compromisos

Ens comprometem amb les persones que s'atenen i les seves famílies a:

- Respectar la confidencialitat de les dades de la persona i la seva família.
- Oferir atenció i suport personalitzat a cada persona i a la seva família.
- Fer un acompanyament de qualitat basat en el respecte als drets
- Acompanyar i facilitar la participació i contribució de les persones que atenem al barri i a la comunitat.
- Fer adaptacions i canvis en l'acompanyament de la persona atesa segons l'etapa de la seva vida i el seu moment vital.
- Respectar i afavorir els desitjos i preferències de les persones ateses.
- Fomentar la elecció i presa de decisions de les persones ateses i de les seves famílies promovent espais de participació.
- Valoració anual de la satisfacció de la persona atesa i de la seva família envers el servei.

## 6.2. Avaluació de la qualitat del servei

L'avaluació contínua forma part del procés del Servei Ocupacional d'Inserció.

El sistema d'avaluació del servei està basada en el seguiment d'uns indicadors que ens guien sobre la qualitat del servei :

- Millora de la qualitat de vida de les persones ateses i de la seva participació a la comunitat
- Grau de satisfacció de les persones ateses en relació al Pla Personal i al servei.
- Grau d'eficiència de les activitats significatives en referència al model comunitari
- Participació de les famílies en el servei
- Grau de satisfacció de les famílies en relació al servei i a l'entitat
- Col·laboració amb recursos comunitaris i participació en projectes de ciutat
- Grau de satisfacció dels recursos comunitaris en relació a la participació de les persones ateses en el servei

## 7. Drets i deures de les persones ateses

Els drets i deures estan recollits en el Reglament de Regim intern que es dona a la persona i la seva família a l'entrada al servei i que es fonamenta en la Llei 12/2007 de serveis socials.

### 7.1. Drets

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

- Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, al'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

També s'ha de garantir els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

## 7.2. Deures

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

## 8. Règim Econòmic

El Servei Ocupacional d'Inserció no està subjecte a copagament. Només s'ha de fer pagament dels serveis opcionals, el menjador (poden consultar el preu del servei de menjador per telèfon i en el taulell d'anuncis) i el transport.

En el Servei Ocupacional d'Inserció Santa Coloma actualment el transport per les persones que no tenen mobilitat reduïda està finançat per l'ajuntament de Santa Coloma.

En les activitats opcionals externes que tenen un cost, prèviament es comunica la programació d'aquesta activitat i el seu cost a les persones ateses i les seves famílies per tal que puguin decidir participar.

## 9. Ajuda'ns a millorar

El Servei Ocupacional d'Inserció disposa de full de reclamacions oficials, que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones ateses o les seves famílies perquè es puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum. La documentació de full de reclamacions es troba de manera visible en el tauler d'anuncis del servei.

Les queixes, demandes o agraïments es recullen en un sistema informàtic propi del servei i es dona resposta.

Les enquestes de satisfacció de persones ateses i famílies són una eina més per considerar possibles suggeriments per la millora del servei.

## 10. Com ens trobareu?

El Servei Ocupacional d'Inserció Santa Coloma es troba al carrer Almogàvers 18 de Santa Coloma de Gramenet (08924).

El Servei Ocupacional d'Inserció Taller Ciutat Badia es troba a l'Avinguda Cantàbric 49 de Badia del Vallès (08214).

Es pot contactar telefònicament al telèfon 933922311, de dilluns a divendres, de 8.45h a 16,45h o bé per correu electrònic [serveiocupacional@fundaciotallers.org](mailto:serveiocupacional@fundaciotallers.org)

L'adreça del servei ocupacional, el contacte telefònic i el correu electrònic són visibles a la pàgina web del servei, via l'enllaç <https://www.pereclaver.org/serveis-socials/servei-ocupacional/>

## 11. Normativa aplicable

La normativa aplicable es recull a:

- Decret 279/1987, pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a Discapacitats
- Ordre del 25 d'octubre de 1995, de modificació de l'ordre del 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret 279/1987
- Decret 336/1995, pel qual es regula el Servei Ocupacional d'Inserció en els centres ocupacionals per a discapacitats
- Decret 176/2000, de 15 de maig de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

## 12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions

Fundació Privada Tallers de Catalunya, com a entitat de Pere Claver Grup, es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que s'aproxin, a l'adreça web de Pere Claver Grup, de la que en forma part Fundació Tallers: [www.pereclaver.org](http://www.pereclaver.org)

Data d'aprovació: 2 de juliol de 2024

Data màxima de revisió: 2 de juliol de 2026