



ACUDAM

ACOMPANYEM PROJECTES DE VIDA



CARTA DE SERVEIS



ÍNDEX

1 Història, informació general i dades rellevants de la institució	2
1.1 Organigrama	3
2. Carta de serveis	5
2.1 L'organització del servei	5
2.2 Missió, visió i valors	5
2.3 Identificació dels responsables de la gestió	7
2.4 Marc legal	8
3. Relació de serveis que es presten	10
3.1 Servei de Teràpia Ocupacional (STO), Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) i Servei Habitatges	10
3.2 Equip Multidisciplinari de Suport del Centre Especial de Treball	11
3.3 Servei d'Acompanyament a la Vida Independent (SAVI)	14
3.4 Serveis Transversals	14
4. Qualitat - estàndards mínims	18
5. Condicions d'accés als serveis	18
5.1 Servei de Teràpia Ocupacional / Servei Ocupacional d'Inserció / Servei Habitatges	18
5.2 EMS – Centre Especial de Treball	19
5.3 Servei d'Acompanyament a la Vida Independent (SAVI)	19
6. Mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que estableix la carta de serveis	20
7. Drets i deures de les persones usuàries	20
8. Règim econòmic aplicable	22
9. Presentació de queixes i suggeriments	22
10. Vies per obtenir informació i orientació amb el servei	23
11. Comunicació i transparència	23

1. HISTÒRIA, INFORMACIÓ GENERAL I DADES RELLEVANTS DE LA INSTITUCIÓ

ACUDAM és una entitat sense ànim de lucre i declarada d'utilitat pública que es va crear l'any 1975 per iniciativa de mares, pares i familiars de persones amb discapacitat intel·lectual al Pla d'Urgell (Lleida). Disposa de tres serveis principals: Servei d'Habitatges (serveis residencials), Servei de Teràpia Ocupacional i de Centre Especial de Treball.

Actualment, es beneficien dels serveis de l'entitat més de 162 persones i les seves famílies. Disposa de 130 professionals i dona ocupació laboral a 68 persones amb discapacitat intel·lectual i/o amb trastorn de salut mental. També disposa de 435 persones associades.

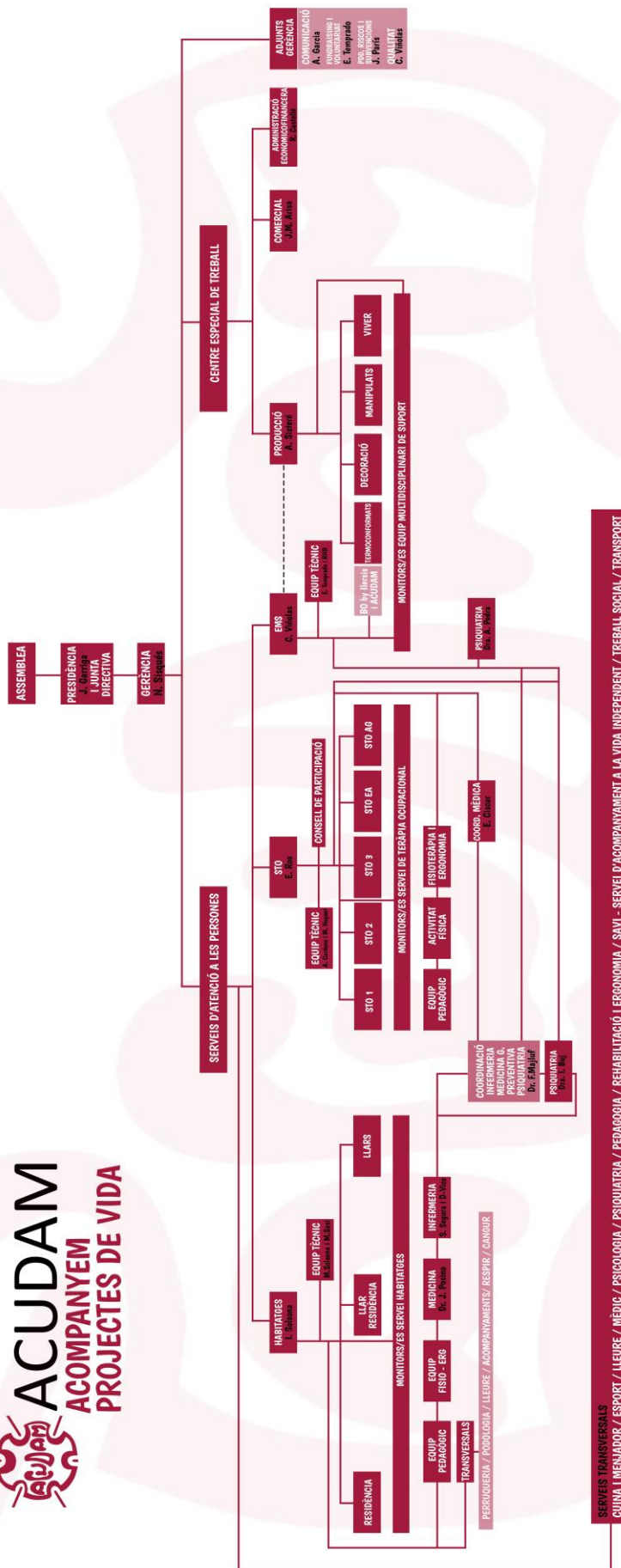
ACUDAM es diversifica en dues grans àrees:

- Àrea d'Atenció a les Persones.
- Àrea comercial vinculada al Centre Especial de Treball.

La junta directiva de l'entitat està majoritàriament formada per mares, pares i familiars de persones ateses. L'any 2003 va ser reconeguda amb la Creu de Sant Jordi.



ORGANIGRAMA 17.07.2024



2. CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis de l'ACUDAM és el document de l'entitat que informa sobre els diferents serveis que presta l'organització, així com quins són els compromisos de compliment que adquireix respecte d'aquests serveis, informant sobre els drets que tenen els usuaris i les formes d'accedir a l'organització, també dels compromisos de qualitat, transparència i ètica, així com els canals de contacte, queixes suggeriments i transparència.

El contingut de la present carta té com a referència:

- El DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- LLEI 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2.1 L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Raó social: Associació Comarcal d'Urgell d'Ajuda al Minusvàlid (ACUDAM).

CIF: G-25014036

Seu: C/Ferrer i Busquets, 2. CP: 25230 Mollerussa (Lleida).

Presidència: Jordi Garriga i Muñoz.

Representant legal: Nicolau Sisqués Santallúcia (gerent).

2.2 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

La **nostra MISSIÓ** és proporcionar els serveis i els suports necessaris perquè cadascuna de les persones amb capacitats diferents pugui desenvolupar una vida de qualitat i el més autònoma possible. És també part de la nostra missió donar suport a totes les famílies de les persones ateses.

La nostra **VISIÓ** és que ACUDAM vol ser una organització de referència pel que fa a la qualitat en l'atenció cap a les persones amb capacitats diferents i una entitat referent a la comarca pel que fa a la defensa i difusió dels drets d'aquestes persones. Partint d'aquesta voluntat ACUDAM vol distingir-se per:

Una atenció cap a les persones recolzada en paradigmes actuals i referencials com:

- El model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP).
- Un treball fonamentat amb un treball d'equip, amb la màxima professionalitat, amb una constant actualització a través de la formació, amb supervisions d'equip...i recolzat per un espai de Reflexió Ètica que permeti revisar conflictes

de valors, procediments...i orientar cap a un treball de màxima qualitat de la gestió.

- Saber anticipar-se a l'evolució de les persones ateses i anar creant serveis específics d'acord amb el que les persones ateses precisen en diferents moments de la seva trajectòria personal.
- Serveis d'atenció a les persones adequats a les necessitats de suport de cada moment i que alhora siguin confortables, agradables i segurs i on les persones amb capacitats diferents puguin desenvolupar el seu projecte de vida.
- Comptar amb el suport i la confiança de les Famílies i també de les Administracions pel seu bon fer.
- Ser una entitat sostenible i amb solidesa financera.

Els VALORS que promou ACUDAM en tots els seus serveis i com a organització són el següents:

- IGUALTAT
- LLIBERTAT
- INTIMITAT
- JUSTICIA
- ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
- QUALITAT



ACUDAM disposa de tres serveis principals: Serveis d'Habitatge, Serveis de Teràpia Ocupacional i de Centre Especial de Treball.

2.3 IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

President de l'ACUDAM: Jordi Garriga Muñoz.

Gerència: Nicolau Sisqués Santallúcia.

Cap d'Administració: Ramon Castelló Pujol.

Cap EMS i SAVI: Cristina Viñolas Rizo.

Cap d'Habitatges: Irene Solsona Aixalà.

Cap STO/SOI: Esther Ros Esteve.

El número de registre com a entitat social del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya és el E00849.

Disposem dels següents Registres d'Establiments i entitats Socials de serveis socials especialitzats amb les capacitats registrals corresponents:

Àmbit	Número de registre	Localitat	Data
Club de lleure	S01066	Mollerussa	21/01/1991
Centre Especial de Treball	T0059	Vila-sana	09/03/1993
Voluntariat	Cens: 000017-000.	Mollerussa	13/06/1995
Joventut	Cens: 1815	Mollerussa	27/05/1998
Llar Residència	S03925	Mollerussa	04/11/2002
Servei de Teràpia Ocupacional	S00893	Mollerussa	23/02/2005
Servei Ocupacional d'Inserció	S03530	Mollerussa	23/02/2005
Llar Residència (Llars)	S07346	Mollerussa	12/02/2009
PSALL	S07776	Mollerussa	2/06/2010
Residència	S09270	Mollerussa	10/05/2016

2.4 MARC LEGAL D'ACTUACIÓ

El funcionament de l'entitat es regula segons el següent marc legal:

Relacionada amb la nostra forma jurídica d'Associació

-
- Llei 4/2008, de 24 d'abril, del Llibre Tercer del Codi Civil de Catalunya.
 - Llei 49/2002, del 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense fins lucratiu i dels incentius fiscals del mecenatge.
 - Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i el bon govern.
 - Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Relacionada amb la nostra missió

-
- Real Decret Legislatiu 1/2013, del 29 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
 - Llei orgànica 372.007 de 22 de març per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Com a prestadora de serveis de la Cartera de Serveis Socials

-
- Llei 12/2007 de l'11 d'octubre, de Serveis Socials.
 - Decret 142/2010, de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
 - Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació dels sistemes catalans de serveis socials.
 - Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996.

Com a Centre Especial de Treball

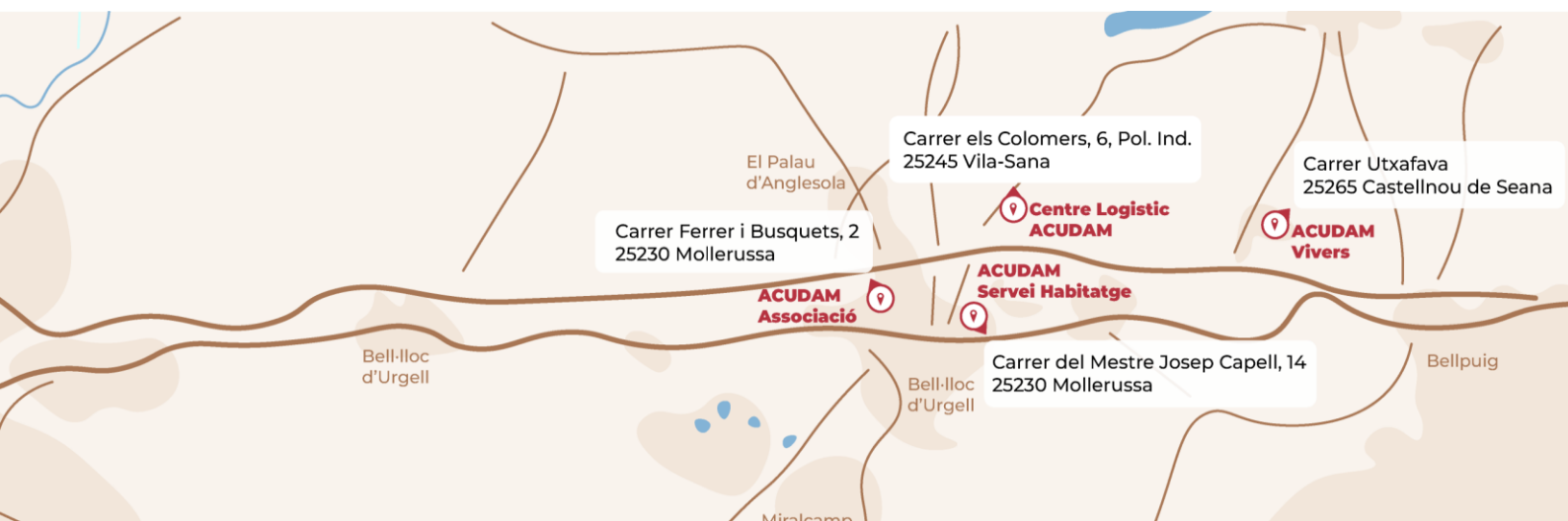
-
- DECRET 63/2015, de 28 d'abril, de reestructuració del Departament d'Empresa i Ocupació.
 - Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
 - REIAL DECRET 469/2006 de 21 d'abril pel qual es regulen les unitats de recolzament a l'activitat professional en el marc dels serveis d'ajustament personal i social dels CET.

- Reial Decret 1368/1985 de 17 de juliol, que regula la relació laboral de caràcter especial dels que treballen en centres especialitzats d'ocupació de disminuïts.
- Reial decret 2273/1985, de 4 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament dels Centres Especials d'Ocupació definits en l'article 42 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'Integració Social del Minusvàlid.

Com a prestadora d'activitats de voluntariat

ACUDAM està inscrita en el Cens d'Entitats del Voluntariat de Catalunya censada el 13 de juny de 1995 amb el número: 000017-000.

- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Carta del voluntariat de Catalunya, adoptada pel Parlament de Catalunya en la seva resolució 98/V, de 29 de maig de 1996.
- Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya.
- Decret 111/2014, de 22 de juliol, de modificació del Decret 69/2010, d'1 de juny, de creació del Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya .



3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

3.1 SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL (STO) I SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ (SOI)

Tipologia de places:

STO, SOI i STOA (servei de teràpia ocupacional amb monitor).



L'STO i el SOI estan ubicats a Mollerussa (Taller ACUDAM: C/ Ferrer i Busquets número 2) i atenen a persones amb discapacitat intel·lectual que presenten més necessitats de suport. Aquí es compagina l'Ocupació Terapèutica (OT) amb diferents activitats d'Ajustament Personal i Social (APS) per tal de potenciar al màxim les seves competències.

Ocupació Terapèutica: es concreta amb tasques diferents (engarçar cortina, manipulats, envasat de ferreteria...) es realitza de dilluns a divendres i ocupa el 50% de la jornada laboral. L'exigència per a cada usuari està en relació a les seves possibilitats, característiques i habilitats personals i, sobretot, en relació a les seves necessitats de suport. En cap cas hi ha finalitat lucrativa.

Ajustament Personal i Social (APS): compren l'altre 50 % de la jornada laboral i es consta d'una sèrie d'activitats dirigides a potenciar les capacitats dels usuaris i garantir un bon desenvolupament en tots els nivells possibles.

- Activitats físiques i de salut
- Activitats cognitives i de comunicació i per a la vida diària
- Activitats socioemocionals i a la comunitat.
- Activitats per a l'envelliment.

<i>Activitats que es desenvolupen</i>	<i>Professionals</i>
APS Cognitives intel·lectuals i de comunicació. APS de suport a la vida diària. APS físiques i de salut Cura personal Salut Utilització de la comunitat Habilitats socials Oci i lleure Estimulació multisensorial	1 Directora del servei i psicòloga 1 Psicopedagoga 1 Treballador Social 1 Coordinadora Mèdica – Física 2 Pedagogues 2 Fisioterapeutes 1 Tècnic d'activitat física 10 Monitors d'atenció directa

3.2 SERVEI HABITATGES



Està ubicat a Mollerussa (C/ Mestre Josep Capell, 14) i té com a finalitat l'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent de persones amb discapacitat intel·lectual i amb diferents necessitats de suport, amb trastorns de conducta o de salut afegits o no. La seva funció és substitutòria de la llar familiar.

Distingim 2 serveis:

- Residència:** entra en funcionament el 2017. Dona resposta a un grup de persones que a causa del seu envelliment i necessitat d'un suport extens i generalitzat, requerien aquest servei. La nova residència té una superfície útil de 365 m², l'equipament està format per una sala d'estar i d'activitats, zona d'infermeria i fisioteràpia, cuina, office i de 8 habitacions (4 d'individuals i 4 de dobles) amb una capacitat de 12 places. Les instal·lacions disposen de les darreres novetats i adequacions del sector.
- Llar Residència:** actualment ubicats en dos edificis diferenciats: Llar Residència (1997) i les Llars (2007): s'ofereix els suports necessaris per a cada persona i així poder obtenir una major autonomia i desenvolupament personal. Aquest treball es realitza per mitjà dels programes d'atenció individualitzada. Un usuari/ària gaudirà de la Llar Residència o de les Llars en funció del grau de suport que requereixi.

<i>Serveis</i>	<i>Professionals</i>
Acolliment i convivència Respir familiar Menjador Higiene personal Atenció psicològica Transport Treball social Fisioteràpia Oci i lleure Salut	1 Directora 1 Treballadora social 1 Psicòloga 2 Infermeres 1 Doctor 34 Monitors/es d'atenció directa 2 Pedagogues 1 Fisioterapeuta 2 Personal cuina 3 Persones neteja



3.3 EQUIP MULTIDISCIPLINARI DE SUPORT DEL CENTRE ESPECIAL DE TREBALL



El **Centre Especial de Treball** (CET) està ubicat al polígon de Vila-Sana (Carrer els Colomers núm 6). És un espai de treball protegit que té com a objectiu oferir un lloc de treball digne, remunerat i adequat a les capacitats de persones amb discapacitat d'especial dificultat (intel·lectual, física o sensorial). Fabriquem alvèols, planters, safates i protectors per al sector de la fruita i per al sector forestal; fabriquem cortines de porta, persianes alacantines i altres complements decoratius i també mosquiteres per a portes i finestres. A més, disposem d'un viver on fem créixer plançons d'olivera de la varietat arbequina i tenim un servei de manipulats i empaquetament manual que és usat per empreses de diversos sectors. L'any 2023 es va crear una UTE entre BO d'Illersis i ACUDAM donant com a resultat la creació del bar gastronòmic ubicat a la Pl. Manuel Bertrand número 19 de Mollerussa.

L'**Equip Multidisciplinari de Suport** (EMS) que forma part del CET, té com a objectiu potenciar les capacitats laborals, personals, socials i d'APS d'aquests treballadors i treballadores perquè es desenvolupin de forma satisfactòria a l'empresa i en el seu entorn.

Serveis	Professionals
Atenció psicològica	1 Treballador social
Treball social	1 Psicòloga
Fisioteràpia i ergonomia	1 Fisioterapeuta
Cursos de formació	2 Tècnics: Externs: doctor + psiquiatra
	4 Caps de producció
	8 Monitors de suport

3.4 SERVEI D'ACOMPANYAMENT A LA VIDA INDEPENDENT (SAVI)



El **Savi** s'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual que formen part del Centre Especial de Treball i del Servei Ocupacional d'Inserció vinculat al Servei de Teràpia Ocupacional. Es gestiona des del CET i en formen part aquelles persones que necessiten certs suports per portar una vida autònoma i independent. Mitjançant l'ús del servei, aquestes persones poden viure en habitatges propis, de lloguer, soles, en parella o acompanyades (fins a un màxim de 4 persones per habitatge). El programa ofereix el suport necessari per promoure la integració social i el desenvolupament personal, ajudant a fomentar l'autonomia en les activitats de la vida diària, tant a la llar com a la comunitat de les persones usuàries.

3.5 SERVEIS TRANSVERSALS

COMUNICACIÓ

El servei gestiona la comunicació corporativa, interna, de crisi i financera, quedant exclosa la comercial. Desenvolupa tot un seguit d'accions internes i externes que pretenen millorar la gestió dels intangibles de l'organització i la relació amb els diferents grups d'interès.

CUINA I MENJADOR

Té lloc al Taller ACUDAM i a Habitatges. En el cas del Taller ACUDAM es beneficien d'aquest servei les persones ateses a l'STO i del Centre Especial de Treball que resideixen a Habitatges.

El control de la quantitat i la textura dels aliments va a càrrec dels professionals que atenen el servei de menjador. El servei té un cost addicional per totes les persones que l'utilitzen.

En el cas d'Habitatges és assumit per una altra professional de la cuina, la qual intervé en els àpats nocturns i en els de caps de setmana i festius.

Entre el Taller ACUDAM i el Servei Habitatges s'ha servit un total de 37.824 àpats amb 5 dietes diferenciades l'any 2023. Es disposa de tres menús per emprar aliments de temporada i facilitar així l'adaptació a cada estació de l'any.

A cada menú, s'elabora plats especials per a les persones que fan dieta hipocalòrica, hiposòdica, sense gluten i sense sucre. El control de la quantitat i la textura dels aliments va a càrrec dels professionals que atenen el servei de menjador.

ESPORTS

S'encarrega de la pràctica esportiva i de les activitats de pràctiques motrius de les persones vinculades al Servei de Teràpia Ocupacional i del Centre Especial de Treball. Es participa dels esdeveniments i campionats esportius organitzats per la Federació ACELL (federació d'entitats esportives de persones amb discapacitat intel·lectual).

La pràctica esportiva o també les anomenades pràctiques motrius, tenen com a finalitats entre d'altres:

- Millora de la salut: a través de la pràctica continuada, adequada i programada d'activitats físicoesportives per a les persones que formen part de l'entitat, tractant de fer prevenció dels riscos que puguin sortir derivats del sedentarisme, tals com malalties cardiovasculars, obesitat o disminució de la mobilitat.
- Millora de la qualitat de vida: tractant que les activitats aportin noves situacions motrius, cognitives i afectives que tinguin la màxima transferència possible a les activitats de la vida diària.
- Millora de l'autonomia personal: programant les activitats pel desenvolupament de la iniciativa, el reforç de la confiança i la millora de l'autoconcepte.
- En la vessant més esportiva, participem en els campionats i lligues de l'ACELL en les següents modalitats:
 - Futbol sala
 - Bàsquet
 - Tennis taula
 - Petanca
 - Atletisme
 - Bàdminton

PEDAGOGIA

Té com a finalitat dissenyar i proporcionar activitats d'Ajustament Personal i Social (APS) per a cada persona tenint en compte les seves necessitats i competències, per tal de millorar la interacció amb el seu entorn i potenciar l'autonomia personal. Forma part de

l'STO i també duu a terme la seva activitat en la Residència de l'ACUDAM i en els "Cursos de Formació" que tenen lloc al CET.

REHABILITACIÓ, ERGONOMIA I TERÀPIA OCUPACIONAL

Pretén fer un treball preventiu a través de la fisioteràpia i l'ergonomia, a una població amb discapacitat intel·lectual i/o motriu que presenta bàsicament patologies neurològiques i reumàtiques, que limiten el desenvolupament de les activitats de la vida quotidiana i que amb l'edat es fan cròniques.

L'objectiu de fisioteràpia és mantenir al màxim l'autonomia dels usuaris, per tal de millorar la seva qualitat de vida, fomentar el desenvolupament de les activitats de la vida diària i prevenir possibles complicacions.

Es realitza tractament de fisioteràpia als usuaris que venen derivats per la doctora de cada centre i també en aquells usuaris nous que mitjançant una exploració física ho requereixin. Es fan sessions de 2 o 3 cops a la setmana i segons les necessitats de la persona se li fa de forma individual o en grup.

LLEURE

S'ofereix un seguit d'activitats dirigides a totes les persones ateses. Aquestes activitats permeten participar en l'esfera socio-lúdica comunitària aprofitant el desenvolupament d'activitat en ambients normalitzats i d'acord amb les necessitats i interessos dels participants.

PSIQUIATRIA

Té com a objectiu assolir el màxim nivell de salut mental i benestar emocional i compensar els trastorns conductuals que es puguin presentar en els usuaris. És un servei enfocat des d'una vessant interdisciplinària, ja que les actuacions i valoracions es realitzen conjuntament entre la psiquiatra, les psicòlogues i els treballadors socials.

PSICOLOGIA

L'atenció psicològica i emocional, així com dels trastorns de conducta i/o de personalitat, que puguin presentar les persones ateses als diferents serveis, és l'eix central i prioritari de l'actuació de l'equip de psicòlogues. L'equip treballa de forma coordinada i transversal al llarg de les diferents unitats i seccions (Habitatges, STO i EMS).

MÈDIC

Responsable del control i seguiment de l'estat de salut de les persones usuàries dels serveis de l'entitat, i actua coordinadament amb els serveis sanitaris públics. En els darrers anys ha vist incrementat el volum de feina a causa de l'augment de l'esperança de vida de la població adulta de l'entitat

En destaca:

- Confecció i actualització dels historials mèdics
- Control somatomètric (pes, talla, pressió arterial)
- Visites mèdiques
- Vacunacions

- Control i recomanacions dietètiques
- Monitoratge farmacològic
- Entre d'altres.

TRANSPORT

S'ofereix a les persones que es beneficien dels serveis de l'ACUDAM, la possibilitat de fer ús del transport de l'entitat. Disposa de diferents rutes, vehicles adaptats i xofers. Prop d'un centenar de persones beneficien d'aquest servei.

TREBALL SOCIAL

Ofereix atenció a les persones ateses a cada servei i les seves famílies perquè rebin tots els serveis i prestacions dels quals poden ser beneficiaris. També es té en compte la situació individual o familiar de cada persona. Treballa coordinadament amb la resta de serveis de l'entitat i sota la mateixa metodologia que la resta dels SAP. Es coordina amb els Serveis d'Atenció Primària, administracions (Drets Socials, Justícia, Sanitat...) i entitats.



4. QUALITAT - ESTÀNDARS MÍNIMS

La Qualitat i l'atenció personalitzada a l'ACUDAM es centra en les persones ateses en els diferents serveis de l'entitat. Millorem aquesta atenció mitjançant:

- Protocol·lització de processos d'atenció.
- Aplicació de plans d'actuació específics a cada servei.
- Aplicació de la normativa del nostre marc legal (veure apartat 2.4 del present document).
- [Política de Qualitat](#)
- Aplicació normativa en [Transparència](#)
- Pla d'Igualtat [d'Oportunitat homes- dones](#)
- Protocol de [prevenció en cas d'assetjament moral i sexual](#)
- Estudi del [Clima Laboral & Riscos Psicosocials](#)
- [Consell Participatiu](#) de l'STO
- Disposem d'un Espai de reflexió en ètica en serveis d'intervenció social (ERESS). Reconegut pel Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, on estem inscrits.

5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

5.1 SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL, SERVEI OCUPACIONAL D'INSERCIÓ I SERVEI HABITATGES

PLAÇA CONCERTADA

Les places són competència de l'administració corresponent (Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya). La gestió de la plaça és efectuada per ACUDAM com a entitat prestadora de servei.

La persona usuària ve designada al servei segons l'orientació que ha estat avaluada i designada per l'administració. Posteriorment, ACUDAM fa una primera entrevista d'avaluació que serveix per corroborar que la persona és adient al servei assignat (persona amb DI que no presenta alteracions greus de la conducta). Posteriorment, i un cop validat aquest últim procés, es comunica a l'administració que es pot procedir a l'ingrés.

PLAÇA PRIVADA

La persona i la família contacta amb ACUDAM i es duu a terme l'entrevista inicial per part de l'equip tècnic d'acollida (amb l'aplicació dels protocols pertinents) que resoldrà la sol·licitud de la persona (l'acceptació d'accés al servei o no). En cas que sigui positiu, es comunicarà a la Junta de l'entitat per tal que accepti en última instància l'accés o no al servei.

REQUISITS I PROCÉS D'ACCÉS

1. Disposar de valoració de Grau de discapacitat (Certificat de discapacitat Intel·lectual) emès per l'administració competent.
2. Tenir un diagnòstic de Discapacitat Intel·lectual i del Desenvolupament (DID) com a principal diagnòstic.
3. Orientació i plaça.
4. Resolució de dependència.
5. Estar, preferentment, empadronat a la Comarca del Pla d'Urgell.
6. Absència de malaltia física greu (adreçar-lo a centre d'atenció a persones amb discapacitat física).
7. Si es té un diagnòstic de malaltia mental i/o trastorn de la conducta hauran d'estar compensats i amb seguiment de psiquiatria.
8. Entrevista inicial d'acollida i aplicació dels protocols pertinents de cada servei.
9. Sol·licitud de comunicació d'accés a la Junta per escrit.

5.2 EQUIP MULTIDISCIPLINARI DE SUPORT / CENTRE ESPECIAL DE TREBALL

Per accedir al servei primerament s'ha de generar una oferta de treball i cal que la persona candidata disposi d'un certificat de grau de discapacitat igual o superior al 33% reconegut pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Paral·lelament, ha d'estar inscrita com a demandant al Servei d'Ocupació de Catalunya. Posteriorment, la persona serà avaluada per part de l'equip tècnic del mateix servei per valorar la idoneïtat o no de la seva incorporació. Si es considera idònia i després de complir amb els diferents protocols d'accés al CET, la persona s'incorporarà laboralment.

5.3 SERVEI D'ACOMPANYAMENT A LA VIDA INDEPENDENT

Per accedir al servei aquelles persones que formin part del Centre Especial de Treball i del Servei Ocupacional d'Inserció:

- Disposar de certificat de discapacitat i/o amb diagnòstic de salut mental.
- Demanar orientació i plaça al Departament de Drets Socials.

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment i té aquests principals requisits:

- Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Tenir divuit anys o més i menys de seixanta-cinc anys en el moment de presentar la sol·licitud.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària mitjançant el suport previst, ajustat a les seves necessitats.
- Queden excloses les persones que conviuen amb un familiar i que no te reconeguda la dependència.

6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIX LA CARTA DE SERVEIS

ACUDAM realitza anualment auditories internes a tots els serveis d'atenció a les persones, amb el suport d'una auditora externa a l'entitat. Aquestes auditories són essencials per avaluar la qualitat i eficàcia dels serveis, així com per detectar oportunitats de millora i accions correctives necessàries en els procediments de prestació, gestió i control dels serveis. Els resultats obtinguts permeten a ACUDAM ajustar i optimitzar els seus processos, assegurant una atenció de qualitat a totes les persones usuàries.

Paral·lelament, ACUDAM duu a terme anualment una enquesta de satisfacció dirigida a totes les persones ateses per l'organització. Aquesta enquesta individualitzada avalua diversos aspectes del servei, incloent-hi la qualitat del servei, el tracte rebut, els recursos utilitzats i la valoració dels professionals que interactuen amb cada persona atesa. Les dades recollides són analitzades detingudament per identificar àrees de millora i implementar canvis que responguin a les necessitats i expectatives dels usuaris.

A través d'aquestes auditories i enquestes, ACUDAM es compromet a mantenir uns estàndards elevats de qualitat en els seus serveis, promovent una cultura de millora contínua i excel·lència en l'atenció a les persones. Així, l'organització assegura que els seus serveis no només compleixin, sinó que superin les expectatives dels usuaris, oferint una atenció personalitzada, eficient i de qualitat.

7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets específics dels usuaris dels serveis residencials i diürns a l'ACUDAM recollits en l'article 12 de la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:
 - L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
 - Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
 - Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Obtindre facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures específics dels usuaris dels serveis residencials i diürns a l'ACUDAM recollits en l'article 13, de la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:
 - Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya

8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE LES TAXES I ELS PREUS PÚBLICS QUE SIGUIN APLICABLES

En cada un dels serveis, tal i com marca la normativa, estan indicats els preus en el taulell d'anuncis de cada Servei.

9. PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Disposem d'un protocol de queixes i suggeriments en el qual s'indica els diferents procediments a seguir. El full de reclamació o suggeriment es pot trobar i entregar amb mà a la recepció del Taller ACUDAM, en les bústies físiques habilitades a cada centre o també es pot fer ús de la bústia virtual de la pàgina web de l'entitat (www.acudam.org/bustia-virtual).

10. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN RELACIÓ AMB EL SERVEI

Les persones es poden adreçar a l'entitat de manera presencial a la seu de l'entitat, per telèfon al 973 71 04 04 i via correu electrònic info@acudam.com

Paral·lelament, també disposem de la pàgina web oficial de l'entitat (acudam.org) la qual recull les informacions, publicacions i dades de contacte d'acord amb la legislació en matèria de transparència i bon govern vigents a dia d'avui (en el pròxim punt es detalla).

11. COMUNICACIÓ I TRANSPARÈNCIA

A continuació es descriu els diferents mitjans que s'utilitzen per a la sensibilització, informació i comunicació envers les persones usuàries dels serveis, les famílies i a la comunitat

ACUDAM disposa d'un Pla de Comunicació que té com a finalitat la gestió de la comunicació interna, externa i corporativa de l'entitat. Desenvolupant tot un seguit d'accions internes i externes que pretenen millorar la gestió dels intangibles de l'organització i la relació amb els diferents grups d'interès.

MÓN DIGITAL

ACUDAM disposa de la pàgina web www.acudam.org que recull totes aquelles publicacions, informacions i notícies d'interès de l'organització.

Disposem de perfils socials a les plataformes Instagram, X (antic twitter), Facebook, LinkedIn, Youtube i Tik Tok on aglutinant prop de 7.000 seguidors/es entre elles. El contingut que es comparteix és pedagògic (on s'informa dels serveis, activitats i notícies dels serveis) i també de sensibilització (drets, vulneracions i reivindicacions del col·lectiu). A més a més, cal destacar, es participa en campanyes de sensibilització sobre les persones amb discapacitat liderades per Dincat, la Federació ALLEM i en pròpies (Mirades, Dia Internacional de les persones amb discapacitat a Mollerussa i les Jornades ACUDAM).

RELACIÓ AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

ACUDAM manté un vincle estret i actiu amb els mitjans del territori, aconseguint una mitjana anual de 120 aparicions a premsa (impresa, digital i tv). Es genera notícies sobre les darreres novetats dels serveis, projectes i activitats.

ACUDAM INFORMA – MEMÒRIA ANUAL I EL NOSTRE TALLER

Publicació en format digital i física que recull la valoració anual dels serveis, objectius, projectes i les actuacions més destacades. Amb una tirada física de 800 exemplars i una difusió digital a més de 700 contactes directes. També es fa difusió del recurs mitjançant les xarxes socials de l'entitat.

El Nostre Taller és la revista de l'entitat que és elaborada per diferents persones del Servei de Teràpia Ocupacional i dels Cursos de Formació del Centre Especial de Treball. Els continguts són elaborats per elles i és compartida en format digital i físic (amb una tirada de 350 exemplars). Una publicació que contribueix en la sensibilització i en la projecció de les capacitats del col·lectiu.

JORNADES ACUDAM

Més de 7.500 alumnes d'ESO, Batxillerat, FP i universitat d'arreu han participat en les 4 jornades que ACUDAM ha organitzat de forma online. En aquestes hi participen sempre tres persones extraordinàries amb #disCAPACITAT que exposen les seves trajectòries de vida exemplars que contribueixen a trencar prejudicis, tabús i en reflexionaran sobre la "inclusió" a la societat del col·lectiu.

EI FULL INFORMATIU

Butlletí de tirada mensual que recull les notícies i fets més destacats de l'entitat. És compartit en les diferents xarxes socials i s'envia en format digital per Whatsapp i e-mail als diferents grups d'interès. També gaudeix d'una versió en lectura fàcil impresa en paper que es lliura a totes les persones ateses de l'organització.

CANALS DE COMUNICACIÓ AMB LES PERSONES ATESES, FAMÍLIES I TUTOR/A LEGAL

ACUDAM ofereix diferents canals de comunicació entre l'entitat i les famílies i/o usuàries. Alhora, cada família i/o persona atesa, decideix el canal de comunicació en què vol rebre les informacions generals dels servei i de les activitats en qüestió (poden escollir en format físic o digital).

En format físic trobem:

- Carta: document imprès que recull informació rellevant per a les famílies i/o persona atesa. L'entrega es duu a terme lliurant-la al mateix usuari/ària o a través del monitor de referència o del xofer del servei de transport.
- Telèfon: trucades telefòniques directes amb el tutor/a, familiar o persona atesa per part de l'equip tècnic del servei o viceversa.
- Plafó informatiu: a cada centre es gaudeix de plafons informatius amb informacions d'interès del servei en qüestió públiques per a tothom.
- Lectura fàcil: el butlletí mensual de l'entitat es comparteix en lectura fàcil i en tamany A3 a tots els plafons informatius de l'entitat per fer accessible les informacions destacades a totes les persones que formen part de l'organització.

En format digital:

- Whatsapp oficial: mitjançant les llistes de difusió pertinents ACUDAM difon informació sobre activitats, canvis normatiu, articles d'interès i esdeveniments cap a les famílies de les persones ateses.

També de forma directa les famílies i les persones ateses poden contactar a través d'aquest canal de contacte i posteriorment es gestionar la demanda.

- E-mail: mitjançant les llistes de correu electrònic pertinents ACUDAM difon informació sobre activitats, canvis normatiu, articles d'interès i esdeveniments cap a les famílies de les persones ateses.
També de forma directa les famílies i les persones ateses poden contactar a través d'aquest canal de contacte i posteriorment es gestionar la demanda.
- Web: www.acudam.org recull diferents punts de contacte directes amb l'entitat:
 - Formulari de contacte web
 - Icona de Whatsapp web contact
 - Relació de correus electrònics de l'entitat d'acord amb la Llei de Transparència.

Per altra part, aclarim que davant d'aquelles informacions d'alta importància se cita a les famílies de forma presencial mitjançant una reunió, on els professionals de l'ACUDAM la dirigeixen. Si la comunicació ha de ser de les famílies cap a l'entitat, aquestes utilitzen el telèfon fix de l'entitat i demanen pel treballador social. El tècnic és el responsable de gestionar tota la informació dels usuaris/àries i és el vincle d'unió entre famílies i l'entitat.

També s'utilitza el telèfon mòbil de contacte oficial (ACUDAM Comunicació) per fer arribar alguna documentació que s'ha parlat amb anterioritat amb el treballador social.

POLÍTICA DE TRANSPARÈNCIA

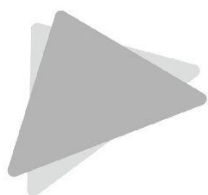
Apliquem la política de transparència en base a dues lleis:

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern“
- Llei 19/2013, de 9 de Desembre, de transparència , accés a la informació pública i el bon govern.

Participem en el projecte “TransparEnt”. És un projecte del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural de la Universitat Autònoma de Barcelona (LPCCP-UAB). L'objectiu és proporcionar a les entitats criteris i eines per a fer una comunicació transparent i de qualitat, impulsant-hi millores que afavoreixin tant a cada una de les organitzacions com al conjunt del sector. Permet fer un autodiagnòstic de la transparència i obtenir una autoacreditació del nivell d'èxit assolit.

La transparència no ha de ser una obligació del compliment de les lleis per a les entitats socials, ha d'anar més enllà. Ha de ser una filosofia i un valor que ha de dirigir a qualsevol organització social. Ha de permetre a la ciutadania i a les diferents administracions, fer accessible qualsevol dada, informe o projecte de l'entitat. Ser transparents ens fa millors en la nostra tasca i ens

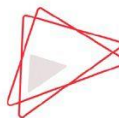
permet legitimar-nos davant de la nostra societat. A més a més, permet optimitzar els recursos dels quals disposem i alhora, ens ajuda a aconseguir l'excel·lència en el nostre funcionament.

**TransparEnt**

Qualitat i transparència de la informació
de les entitats sense ànim de lucre

L'entitat **ACUDAM** ha assolit el nivell **Esglaó 03** de l'eina d'autoavaluació del projecte **TransparEnt**, que avalua la qualitat i la transparència de la informació de les entitats sense ànim de lucre, segons les dades aportades per la mateixa entitat.

Aquesta autoacreditació ha estat
emesa a data de: **14-01-2022**

**Labcompública**

Laboratori de
Periodisme i Comunicació
per a la Ciutadania Plural

