



ACUDAM

ACOMPANAMOS
PROYECTOS DE VIDA



CARTA DE SERVICIOS



ÍNDICE

1 Historia, información general y datos relevantes de la institución	2
1.1 Organigrama	3
2. Carta de servicios	5
2.1 Organización del servicio	5
2.2 Misión, visión y valores	5
2.3 Identificación de los responsables de la gestión	7
2.4 Marco legal	8
3. Relación de servicios que se prestan	10
3.1 Servicio de Terapia Ocupacional (STO), Servicio Ocupacional de Inserción (SOI) y Servicio Viviendas	10
3.2 Equipo Multidisciplinario de Apoyo del Centro Especial de Empleo	11
3.3 Servicio de Acompañamiento en la Vida Independiente (SAVI)	14
3.4 Servicios Transversales	14
4. Calidad - estándares mínimos	18
5. Condiciones de acceso a los servicios	18
5.1 Servicio de Terapia Ocupacional / Servicio Ocupacional de Inserción / Servicio Viviendas	18
5.2 EMA – Centro Especial de Empleo	19
5.3 Servicio de Acompañamiento en la Vida Independiente (SAVI)	19
6. Medidas de reparación o corrección en caso de que se incumplan los estándares mínimos que establece la carta de servicios	20
7. Derechos y deberes de las personas usuarias	20
8. Régimen económico aplicable	22
9. Presentación de quejas y sugerencias	22
10. Vías para obtener información y orientación con el servicio	23
11. Comunicación y transparencia	23

1. HISTORIA, INFORMACIÓN GENERAL Y DATOS RELEVANTES DE LA INSTITUCIÓN

ACUDAM es una entidad sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública que se creó en 1975 por iniciativa de madres, padres y familiares de personas con discapacidad intelectual en el Pla d'Urgell (Lleida). Dispone de tres servicios principales: Servicio de Viviendas (servicios residenciales), Servicio de Terapia Ocupacional y de Centro Especial de Empleo.

Actualmente, se benefician de los servicios de la entidad más de 162 personas y sus familias. Dispone de 130 profesionales y da ocupación laboral a 68 personas con discapacidad intelectual y/o con trastorno de salud mental. También dispone de 435 personas asociadas.

ACUDAM se diversifica en dos grandes áreas

- Área de Atención a las Personas.
- Área comercial vinculada en el Centro Especial de Trabajo.

La junta directiva de la entidad está mayoritariamente formada por madres, padres y familiares de personas atendidas. El año 2003 fue reconocida con la Cruz de Sant Jordi.



[illegible]

2. CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de ACUDAM es el documento de la entidad que informa sobre los diferentes servicios que presta la organización, así como los compromisos de cumplimiento que adquiere respecto de estos servicios, informando sobre los derechos que tienen los usuarios y las formas de acceder a la organización, también de los compromisos de calidad, transparencia y ética, así como los canales de contacto, quejas sugerencias y transparencia.

El contenido de la presente carta tiene como referencia:

- El DECRETO 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.
- LEY 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

2.1 LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Razón social: Asociación Comarcal de Urgell de Ayuda al Minusválido (ACUDAM).

CIF: G-25014036

Sede: C/Ferrer y Busquets, 2. CP: 25230 Mollerussa (Lleida).

Presidencia: Jordi Garriga y Muñoz.

Representante legal: Nicolau Sisqués Santallúcia (gerente).

2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra MISIÓN es proporcionar los servicios y los apoyos necesarios porque cada una de las personas con capacidades diferentes pueda desarrollar una vida de calidad y el más autónoma posible. Es también parte de nuestra misión apoyar a todas las familias de las personas atendidas.

Nuestra VISIÓN es que ACUDAM quiere ser una organización de referencia en cuanto a la calidad en la atención hacia las personas con capacidades diferentes y una entidad en lo referente a la comarca en cuanto a la defensa y difusión de los derechos de estas personas. Partiendo de esta voluntad ACUDAM quiere distinguirse por:

Una atención hacia las personas apoyada en paradigmas actuales y referenciales como:

- El modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP).
- Un trabajo fundamentado con un trabajo de equipo, con la máxima profesionalidad, con una constante actualización a través de la formación, con supervisiones de equipo... y apoyado por un espacio de Reflexión Ética que permita revisar conflictos de valores, procedimientos... y orientar hacia un trabajo de máxima calidad de la gestión.

- Saber anticiparse a la evolución de las personas atendidas e ir creando servicios específicos de acuerdo con el que las personas atendidas precisan en diferentes momentos de su trayectoria personal.
- Servicios de atención a las personas adecuados a las necesidades de apoyo de cada momento y que a la vez sean confortables, agradables y seguros y donde las personas con capacidades diferentes puedan desarrollar su proyecto de vida.
- Contar con el apoyo y la confianza de las Familias y también de las administraciones por su buen hacer.
- Ser una entidad sostenible y con solidez financiera.
- **Los VALORS** que promueve ACUDAM en todos sus servicios y como organización son el siguientes:
 - **IGUALDAD**
 - **LIBERTADO**
 - **INTIMIDAD**
 - **JUSTICIA**
 - **ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA**
 - **CALIDAD**



ACUDAM dispone de tres servicios principales: Servicios de Vivienda, Servicios de Terapia Ocupacional y de Centro Especial de Empleo.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN

Presidente de ACUDAM: Jordi Garriga Muñoz.

Gerencia: Nicolau Sisqués Santallúcia.

Responsable de Administración: Ramon Castelló Pujol.

Responsable EMA y SAVI: Cristina Viñolas Rizo.

Responsable de Viviendas: Irene Solsona Aixalà.

Responsable STO/SOI: Esther Ros Esteve.

El número de registro como entidad social del Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Cataluña es el E00849.

Disponemos de los siguientes Registros de Establecimientos y entidades Sociales de servicios sociales especializados con las capacidades registrales correspondientes:

Ámbito	Número de registro	Localidad	Fecha
Club de ocio	S01066	Mollerussa	21/01/1991
Centre Especial de Empleo	T0059	Vila-sana	09/03/1993
Voluntariado	Cens: 000017-000.	Mollerussa	13/06/1995
Juventud	Cens: 1815	Mollerussa	27/05/1998
Hogar Residencia	S03925	Mollerussa	04/11/2002
Servicio de Terapia Ocupacional	S00893	Mollerussa	23/02/2005
Servicio Ocupacional de Inserción	S03530	Mollerussa	23/02/2005
Hogar Residencia (Hogares)	S07346	Mollerussa	12/02/2009
PSALL (SAVI)	S07776	Mollerussa	2/06/2010
Residencia	S09270	Mollerussa	10/05/2016

2.4 MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN

El funcionamiento de la entidad se regula según el siguiente marco legal:

Relacionada con nuestra forma jurídica de Asociación

- Ley 4/2008, de 24 de abril, del Libro Tercero del Código Civil de Cataluña
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales del mecenazgo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y el buen gobierno.
- Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Relacionada con nuestra misión

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Como prestadora de servicios de la Cartera de Servicios Sociales

- Ley 12/2007 del 11 de octubre, de Servicios Sociales.
- Decreto 142/2010, del 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.
- Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del sistema catalán de servicios sociales.
- Decreto 176/2000, de 15 de mayo, de modificación del Decreto 284/1996.

Como Centre Especial de Empleo

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Decreto 63/2015, de 28 de abril, de reestructuración del Departamento de Empresa y Empleo.
- Real Decreto 469/2006 de 21 de abril por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los CET.

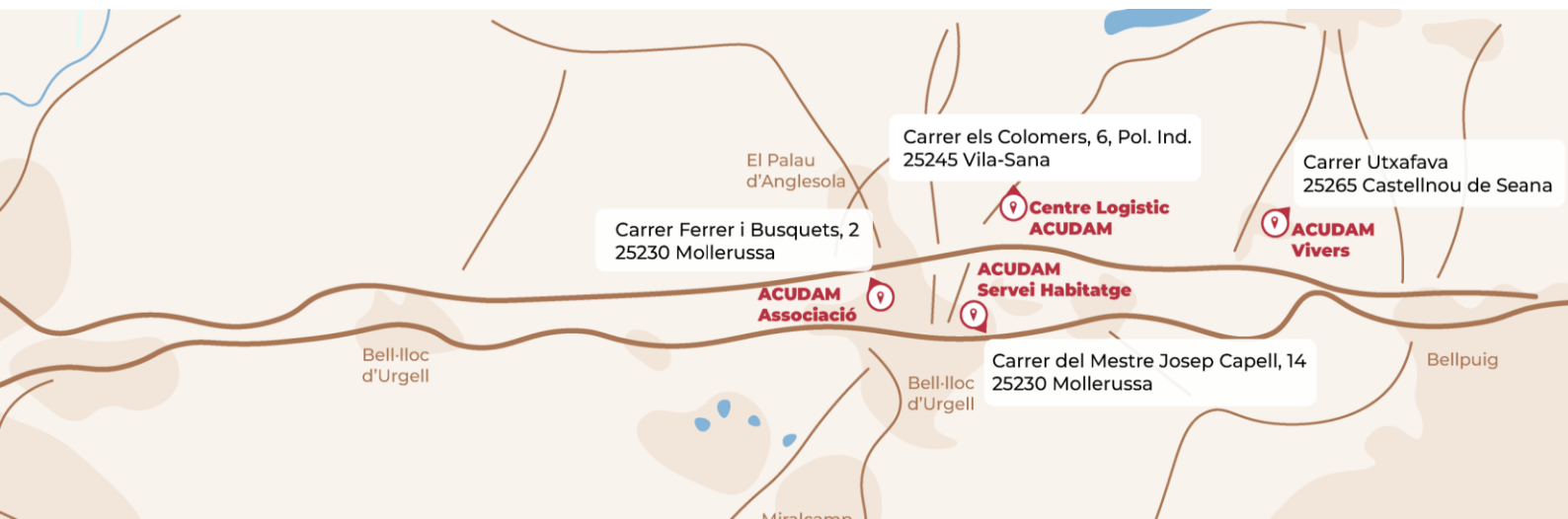
- Real Decreto 1368/1985 de 17 de julio, que regula la relación laboral de carácter especial de los que trabajan en centros especializados de empleo de disminuidos.
- Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.

•

Como prestadora de actividades de voluntariado

ACUDAM está inscrita en el Censo de Entidades del Voluntariado de Cataluña censada el 13 de junio de 1995 con el número: 000017-000.

- Ley 25/2015, del 30 de julio, del voluntariado y de fomento del asociacionismo.
- Carta del voluntariado de Cataluña, adoptada por el Parlamento de Cataluña en su resolución 98 / V, de 29 de mayo de 1996.
- Decreto 69/2010, de 1 de junio, de creación del Consejo del Asociacionismo y el Voluntariado de Cataluña.
- Decreto 111/2014, de 22 de julio, de modificación del Decreto 69/2010, de 1 de junio, de creación del Consejo del Asociacionismo y el Voluntariado de Cataluña.



3. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN

3.1 SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL (STO) Y SERVICIO OCUPACIONAL DE INSERCIÓN (SOI)

Tipología de plazas:

STO, SOI y STOA (servicio de terapia ocupacional con monitor).



El STO y el SOI están ubicados en Mollerussa (Taller ACUDAM: C/ Ferrer y Busquets número 2) y atienden a personas con discapacidad intelectual que presentan más necesidades de apoyo. Aquí se compagina la Ocupación Terapéutica (OT) con diferentes actividades de Ajustamiento Personal y Social (APS) para potenciar al máximo sus competencias.

Ocupación Terapéutica: se concreta con tareas diferentes (engarzar cortina, manipulados, envasado de ferretería...) se realiza de lunes a viernes y ocupa el 50% de la jornada laboral. La exigencia para cada usuario está en relación a sus posibilidades, características y habilidades personales y, sobre todo, en relación a sus necesidades de apoyo. En ningún caso hay finalidad lucrativa.

Ajustamiento Personal y Social (APS): se compone del otro 50% de la jornada laboral y consta de una serie de actividades dirigidas a potenciar las capacidades de los usuarios y garantizar un buen desarrollo en todos los niveles posibles.

- Actividades físicas y de salud
- Actividades cognitivas y de comunicación y para la vida diaria
- Actividades socioemocionales y en la comunidad
- Actividades para el envejecimiento

<i>Actividades que se desarrollan</i>	<i>Profesionales</i>
APS Cognitivas intelectuales y de comunicación. APS de apoyo a la vida diaria APS físicas y de salud Cura personal Salud Utilización de la comunidad Habilidadados sociales Ocio y ocio Estimulación multisensorial	1 Directora del servicio y psicóloga 1 Psicopedagoga 1 Trabajador Social 1 Coordinadora Médica – Física 2 Pedagogas 2 Fisioterapeutas 1 Técnico de actividad física 10 Monitores de atención directa

3.2 SERVICIO VIVIENDAS



Está ubicado en Mollerussa (C/ Mestre Josep Capell, 14) y tiene como finalidad la acogida residencial de carácter temporal o permanente de personas con discapacidad intelectual y con diferentes necesidades de apoyo, con trastornos de conducta o de salud añadidos o no. Su función es sustitutoria del hogar familiar.

Distinguimos 2 servicios:

- Residencia:** entra en funcionamiento el 2017. Da respuesta a un grupo de personas que, a causa de su envejecimiento y necesidad de un apoyo extenso y generalizado, requerían este servicio. La nueva residencia tiene una superficie útil de 365 m², el equipamiento está formado por un cuarto de estar y de actividades, zona de enfermería y fisioterapia, cocina, office y de 8 habitaciones (4 de individuales y 4 de dobles) con una capacidad de 12 plazas. Las instalaciones disponen de las últimas novedades y adecuaciones del sector.
- Hogar Residencia:** actualmente ubicados en dos edificios diferenciados: Hogar Residencia (1997) y los Hogares (2007): se ofrece los apoyos necesarios para cada persona y así poder obtener una mayor autonomía y desarrollo personal. Este trabajo se realiza por medio de los programas de atención individualizada. Un usuario/aria disfrutará del Hogar Residencia o de los Hogares en función del grado de apoyo que requiera.

<i>Servicios</i>	<i>Profesionales</i>
Acogida y convivencia Respiro familiar Comedor Higiene personal Atención psicológica Transporte Trabajo social Fisioterapia Ocio y ocio Salud	1 Directora 1 Trabajadora social 1 Psicóloga 2 Enfermeras 1 Doctor 34 Monitores/se de atención directa 2 Pedagogas 1 Fisioterapeuta 2 Personal cocina 3 Personas limpia



3.3 EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE APOYO DEL CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



El Centro Especial de Trabajo (CEE) está ubicado en el polígono de Vila-sana (Calle los Colomers núm 6). Es un espacio de trabajo protegido que tiene como objetivo ofrecer un puesto de trabajo digno, remunerado y adecuado a las capacidades de personas con discapacidad de especial dificultad (intelectual, física o sensorial). Fabricamos alveolos, planteles, bandejas y protectores para el sector de la fruta y para el sector forestal; fabricamos cortinas de puerta, persianas alicantinas y otros complementos decorativos y también mosquiteras para puertas y ventanas. Además, disponemos de un vivero donde hacemos crecer plantones de olivo de la variedad arbequina y tenemos un servicio de manipulados y empaquetamiento manual que es usado por empresas de varios sectores. El año 2023 se creó una UTE entre BO de llersis y ACUDAM dando como resultado la creación del bar gastronómico ubicado a la Pl. Manuel Bertrand número 19 de Mollerussa.

El Equipo Multidisciplinario de Apoyo (EMA) que forma parte del CEE, tiene como objetivo potenciar las capacidades laborales, personales, sociales y de APS de estos trabajadores y trabajadoras para que se desarrollen de forma satisfactoria a la empresa y en su entorno.

Serveicios	Profesionales
Atención psicológica	1 Trabajador social
Trabajo social	1 Psicóloga
Fisioterapia y ergonomía	1 Fisioterapeuta
Cursos de formación	2 Técnicos: Externos: doctor + psiquiatra
	4 Jefes de producción
	8 Monitores de apoyo

3.4 SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A LA VIDA INDEPENDENT (SAVI)



El **SAVI** se dirige a personas con discapacidad intelectual que forman parte del Centro Especial de Trabajo y del Servicio Ocupacional de Inserción vinculado al Servicio de Terapia Ocupacional. Se gestiona desde el CEE y forman parte aquellas personas que necesitan ciertos apoyos para llevar una vida autónoma e independiente. Mediante el uso del servicio, estas personas pueden vivir en viviendas propias, de alquiler, en pareja o acompañadas (hasta un máximo de 4 personas por vivienda). El programa ofrece el apoyo necesario para promover la integración social y el desarrollo personal, ayudando a fomentar la autonomía en las actividades de la vida diaria, tanto en el hogar como en la comunidad de las personas usuarias.

3.5 SERVICIOS TRANSVERSALES

COMUNICACIÓN

El servicio gestiona la comunicación corporativa, interna, de crisis y financiera, quedando excluida la comercial. Desarrolla toda una serie de acciones internas y externas que pretenden mejorar la gestión de los intangibles de la organización y la relación con los diferentes grupos de interés.

COCINA Y COMEDOR

Tiene lugar al Taller ACUDAM y en Viviendas. En el caso del Taller ACUDAM se benefician de este servicio las personas atendidas al STO y del Centro Especial de Empleo que residen en Viviendas.

El control de la cantidad y la textura de los alimentos va a cargo de los profesionales que atienden el servicio de comedor. El servicio tiene un coste adicional por todas las personas que lo utilizan.

En el caso de Viviendas es asumido por otra profesional de la cocina, la cual interviene en las comidas nocturnas y en los de fines de semana y festivos.

Entre el Taller ACUDAM y el Servicio Viviendas, se ha servido un total de 37.824 comidas con 5 dietas diferenciadas en 2023. Se dispone de tres menús para emplear alimentos de temporada y facilitar así la adaptación a cada estación del año.

En cada menú, se elabora platos especiales para las personas que hacen dieta hipocalórica, hiposódica, sin gluten y sin azúcar. El control de la cantidad y la textura de los alimentos va a cargo de los profesionales que atienden el servicio de comedor.

DEPORTES

Se encarga de la práctica deportiva y de las actividades de prácticas motrices de las personas vinculadas al Servicio de Terapia Ocupacional y del Centro Especial de Empleo. Se participa de los acontecimientos y campeonatos deportivos organizados por la Federación ACELL (federación de entidades deportivas de personas con discapacidad intelectual).

La práctica deportiva o también las llamadas prácticas motrices, tienen como finalidades entre otros:

- Mejora de la salud: a través de la práctica continuada, adecuada y programada de actividades físicodeportivas para las personas que forman parte de la entidad, tratando de hacer prevención de los riesgos que puedan salir derivados del sedentarismo, tales como enfermedades cardiovasculares, obesidad o disminución de la movilidad.
- Mejora de la calidad de vida: tratando que las actividades aporten nuevas situaciones motrices, cognitivas y afectivas que tengan la máxima transferencia posible a las actividades de la vida diaria.
- Mejora de la autonomía personal: programando las actividades por el desarrollo de la iniciativa, el refuerzo de la confianza y la mejora del autoconcepto.
- En la vertiente más deportiva, participamos en los campeonatos y ligas de ACELL en las siguientes modalidades:
 - Fútbol sala
 - Baloncesto
 - Tenis mesa
 - Petanca
 - Atletismo
 - Bádminton

PEDAGOGÍA

Tiene como finalidad diseñar y proporcionar actividades de Ajustamiento Personal y Social (APS) para cada persona teniendo en cuenta sus necesidades y competencias, para mejorar la interacción con su entorno y potenciar la autonomía personal. Forma parte del STO y también lleva a cabo su actividad en la Residencia de ACUDAM y en los “Cursos de Formación” que tienen lugar al CEE.

REHABILITACIÓN, ERGONOMÍA Y TERAPIA OCUPACIONA

Pretende hacer un trabajo preventivo a través de la fisioterapia y la ergonomía, en una población con discapacidad intelectual y/o motriz que presenta básicamente patologías neurológicas y reumáticas, que limitan el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana y que con la edad se hacen crónicas.

El objetivo de fisioterapia es mantener al máximo la autonomía de los usuarios, para mejorar su calidad de vida, fomentar el desarrollo de las actividades de la vida diaria y prevenir posibles complicaciones.

Se realiza tratamiento de fisioterapia a los usuarios que vienen derivados por la doctora de cada centro y también en aquellos usuarios nuevos que mediante una exploración física lo requieran. Se hacen sesiones de 2 o 3 golpes en la semana y según las necesidades de la persona se le hace de forma individual o en grupo.

OCIO

Se ofrece una serie de actividades dirigidas a todas las personas atendidas. Estas actividades permiten participar en la esfera socio-lúdica comunitaria aprovechando el desarrollo de actividad en ambientes normalizados y de acuerdo con las necesidades e intereses de los participantes.

PSIQUIATRÍA

Tiene como objetivo lograr el máximo nivel de salud mental y bienestar emocional y compensar los trastornos conductuales que se puedan presentar en los usuarios. Es un servicio enfocado desde una derramando interdisciplinaria, puesto que las actuaciones y valoraciones se realizan conjuntamente entre la psiquiatra, las psicólogas y los trabajadores sociales.

PSICOLOGÍA

La atención psicológica y emocional, así como de los trastornos de conducta y/o de personalidad, que puedan presentar las personas atendidas a los diferentes servicios, es el eje central y prioritario de la actuación del equipo de psicólogas. El equipo trabaja de forma coordinada y transversal a lo largo de las diferentes unidades y secciones (Viviendas, STO y EMS).

MÉDICO

Responsable del control y seguimiento del estado de salud de las personas usuarias de los servicios de la entidad, y actúa coordinadamente con los servicios sanitarios públicos. En los últimos años ha visto incrementado el volumen de trabajo a causa del aumento de la esperanza de vida de la población adulta de la entidad.

Se destaca:

- Confección y actualización de los historiales médicos
- Control de somatometría (peso, talla, presión arterial)
- Visitas médicas
- Vacunaciones
- Control y recomendaciones dietéticas
- Monitorización farmacológica
- Entre otros.

TRANSPORTE

Se ofrece a las personas que se benefician de los servicios del ACUDAM, la posibilidad de hacer uso del transporte de la entidad. Dispone de diferentes rutas, vehículos adaptados y chóferes. Cerca de un centenar de personas benefician de este servicio.

TREBAJO SOCIAL

Ofrece atención a las personas atendidas a cada servicio y sus familias para que reciban todos los servicios y prestaciones de los cuales pueden ser beneficiarios. También se tiene en cuenta la situación individual o familiar de cada persona. Trabaja coordinadamente con el resto de servicios de la entidad y bajo la misma metodología que el resto de los SAP. Se coordina con los Servicios de Atención Primaria, administraciones (Derechos Sociales, Justicia, Sanidad...) y entidades.



4. CALIDAD - ESTÁNDARES MÍNIMOS

La Calidad y la atención personalizada en ACUDAM se centra en las personas atendidas en los diferentes servicios de la entidad. Mejoramos esta atención mediante:

- Protocolización de procesos de atención.
- Aplicación de planes de actuación específicos a cada servicio.
- Aplicación de la normativa de nuestro marco legal (ver apartado 2.4 del presente documento).
- Política de Calidad
- Aplicación normativa en Transparencia
- Plan de Igualdad de Oportunidades hombres- mujeres
- Protocolo de prevención en caso de acoso moral y sexual
- Estudio del Clima Laboral & Riesgos Psicosociales
- Consejo Participativo del STO
- Disponemos de un Espacio de reflexión en ética en servicios de intervención social (ERESS). Reconocido por el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña, donde estamos inscritos.

5. CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

5.1 SERVICIO DE TERÀPIA OCUPACIONAL, SERVICIO OCUPACIONAL DE INSERCIÓN Y SERVICIO VIVIENDAS

PLAZA CONCERTADA

Las plazas son competencia de la administración correspondiente (Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Cataluña). La gestión de la plaza es efectuada por ACUDAM como entidad prestamista de servicio.

La persona usuaria viene designada al servicio según la orientación que ha sido evaluada y designada por la administración. Posteriormente, ACUDAM hace una primera entrevista de evaluación que sirve para corroborar que la persona es adecuada al servicio asignado (persona con DI que no presenta alteraciones graves de la conducta). Posteriormente, y una vez validada este último proceso, se comunica a la administración que se puede proceder al ingreso.

PLAZA PRIVADA

La persona y la familia contacta con ACUDAM y se lleva a cabo la entrevista inicial por parte del equipo técnico de acogida (con la aplicación de los protocolos pertinentes) que resolverá la solicitud de la persona (la aceptación de acceso al servicio o no). En caso de que sea positivo, se comunicará a la Junta de la entidad para que acepte en última instancia el acceso o no al servicio.

REQUISITOS Y PROCESO DE ACCESO

1. Disponer de valoración de Grado de discapacidad (Certificado de discapacidad Intelectual) emitido por la administración competente.
2. Tener un diagnóstico de Discapacidad Intelectual y del Desarrollo(*DID) como principal diagnóstico.
3. Orientación y plaza.
4. Resolución de dependencia.
5. Estar, preferentemente, empadronado en la Comarca del Pla d'Urgell.
6. Ausencia de enfermedad física grave (dirigirlo a centro de atención a personas con discapacidad física).
7. Si se tiene un diagnóstico de enfermedad mental y/o trastorno de la conducta tendrán que estar compensados y con seguimiento de psiquiatría.
8. Entrevista inicial de acogida y aplicación de los protocolos pertinentes de cada servicio.
9. Solicitud de comunicación de acceso a la Junta por escrito.

5.2 EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE APOYO / CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

Para acceder al servicio primeramente se tiene que generar una oferta de trabajo y hace falta que la persona candidata disponga de un certificado de grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido por el Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Cataluña. Paralelamente, tiene que estar inscrita como demandante al Servicio de Ocupación de Cataluña. Posteriormente, la persona será evaluada por parte del equipo técnico del mismo servicio para valorar la idoneidad o no de su incorporación. Si se considera idónea y después de cumplir con los diferentes protocolos de acceso al CEE, la persona se incorporará laboralmente.

5.3 SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A LA VIDA INDEPENDIENTE

Para acceder al servicio aquellas personas que formen parte del Centro Especial de Trabajo y del Servicio Ocupacional de Inserción:

- Disponer de certificado de discapacidad y/o con diagnóstico de salud mental.
- Pedir orientación y plaza al Departamento de Derechos Sociales.
- El servicio se puede solicitar en cualquier momento y tiene estos principales requisitos:
- Tener un grado de discapacidad igual o superior al 33%.
- Tener dieciocho años o más y menos de sesenta y cinco años en el momento de presentar la solicitud.
- Poder desarrollar las actividades de la vida diaria mediante el apoyo previsto, ajustado a sus necesidades.
- Quedan excluidas las personas que conviven con un familiar y que no tienen reconocida la dependencia.

6. MEDIDAS DE REPARACIÓN O CORRECCIÓN EN CASO DE QUE SE INCUMPLAN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS QUE ESTABLECE LA CARTA DE SERVICIOS

ACUDAM realiza anualmente auditorías internas a todos los servicios de atención a las personas, con el apoyo de una auditora externa a la entidad. Estas auditorías son esenciales para evaluar la calidad y eficacia de los servicios, así como para detectar oportunidades de mejora y acciones correctivas necesarias en los procedimientos de prestación, gestión y control de los servicios. Los resultados obtenidos permiten a ACUDAM ajustar y optimizar sus procesos, asegurando una atención de calidad a todas las personas usuarias.

Paralelamente, ACUDAM lleva a cabo anualmente una encuesta de satisfacción dirigida a todas las personas atendidas por la organización. Esta encuesta individualizada evalúa varios aspectos del servicio, incluyendo la calidad del servicio, el trato recibido, los recursos utilizados y la valoración de los profesionales que interactúan con cada persona atendida. Los datos recogidos son analizados detenidamente para identificar áreas de mejora e implementar cambios que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

A través de estas auditorías y encuestas, ACUDAM se compromete a mantener unos estándares elevados de calidad en sus servicios, promoviendo una cultura de mejora continua y excelencia en la atención a las personas. Así, la organización asegura que sus servicios no solo cumplan, sino que superen las expectativas de los usuarios, ofreciendo una atención personalizada, eficiente y de calidad.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos específicos de los usuarios de los servicios residenciales y diurnos DE ACUDAM recogidos en el artículo 12 de la LEY 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

Los usuarios de servicios residenciales y diurnos, además de los derechos que reconocen los artículos 8, 9 y 10, tienen derecho a:

- El ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer al establecimiento y para salir, sin perjuicio del que establece la legislación vigente respecto a los menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- Conocer el reglamento interno del servicio, y también los derechos y los deberes, que se tienen que explicar de manera entendedora y accesible, especialmente cuando afectan niños y adolescentes.

- Recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los otros ciudadanos.
- Comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión de manera accesible.
- El secreto de las comunicaciones, salvo que se dicte una resolución judicial que lo suspenda.
- La intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana, derecho que tiene que ser recogido por los protocolos de actuación y de intervención del personal del servicio.
- Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar, de convivencia y social, respetando las formas de vida actuales.
- Participar en la toma de decisiones del centro que los afecten individualmente o colectivamente por medio del que establece la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- Acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, siempre que respeten los derechos de las otras personas.
- Ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- Ejercer la práctica religiosa, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente
- Recibir de manera continuada la prestación de los servicios y las prestaciones económicas y tecnológicas en las condiciones que se establezcan por reglamento.
- No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción

facultativa y supervisión, salvo que haya un peligro inminente para la seguridad física de los usuarios o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones se tienen que justificar documentalmente, tienen que constar en el expediente del usuario o usuaria y se tienen que comunicar al Ministerio Fiscal, de acuerdo con el que establece la legislación.

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

Deberes específicos de los usuarios de los servicios residenciales y diurnos al ACUDAM recogidos en el artículo 13, de la LEY 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

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

- Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender la situación.
- Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar o convivencia y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar las prestaciones solicitadas o recibimientos.
- Destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido.
- Devolver el dinero recibido indebidamente.
- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores.
- Atender las indicaciones del personal y comparecer a las entrevistas a que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y tener cura.
- Cumplir las normas y los procedimientos para el uso y el goce de las prestaciones.

- Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- Cumplir los otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios sociales de Cataluña.

8. RÈGIMEN ECONÓMICO APLICABLE, CON INDICACIÓN DE LAS TASAS Y LOS PRECIOS PÚBLICOS QUE SEAN APLICABLES

En cada uno de los servicios, tal y como marca la normativa, están indicados los precios en el azulejo de anuncios de cada Servicio.

9. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Disponemos de un protocolo de quejas y sugerencias en el cual se indica los diferentes procedimientos a seguir. La hoja de reclamación o sugerencia se puede encontrar y entregar con mano en la recepción del Taller ACUDAM, en los buzones físicos habilitados en cada centro o también se puede hacer uso del buzón virtual de la página web de la entidad (www.acudam.org/bustia-virtual).

10. VÍAS PARA OBTENER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Las personas se pueden dirigir a la entidad de manera presencial a la sede de la entidad, por teléfono al 973 71 04 04 y vía corréeis electrónico info@acudam.com

Paralelamente, también disponemos de la página web oficial de la entidad (acudam.org) la cual recoge las informaciones, publicaciones y datos de contacto de acuerdo con la legislación en materia de transparencia y buen gobierno vigentes a día de hoy (en el próximo punto se detalla).

11. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

A continuación, se describe los diferentes medios que se utilizan para la sensibilización, información y comunicación hacia las personas usuarias de los servicios, las familias y en la comunidad

ACUDAM dispone de un Plan de Comunicación que tiene como finalidad la gestión de la comunicación interna, externa y corporativa de la entidad. Desarrollando toda una serie de acciones internas y externas que pretenden mejorar la gestión de los intangibles de la organización y la relación con los diferentes grupos de interés.

MUNDO DIGITAL

ACUDAM dispone de la página web www.acudam.org que recoge todas aquellas publicaciones, informaciones y noticias de interés de la organización.

Disponemos de perfiles sociales a las plataformas Instagram, X (antiguo twitter), Facebook, LinkedIn, YouTube y Tik Tok donde se aglutina cerca de 7.000 seguidores/as entre ellas. El contenido que se comparte es pedagógico (donde se informa de los servicios, actividades y noticias de los servicios) y también de sensibilización (derechos, vulneraciones y reivindicaciones del colectivo). Además, hay que destacar, se participa en campañas de sensibilización sobre las personas con discapacidad lideradas por Dincat, la Federación ALLEM y en propias (Miradas, Día Internacional de las personas con discapacidad en Mollerussa y las Jornadas ACUDAM).

RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ACUDAM mantiene un vínculo estrecho y activo con los medios del territorio, consiguiendo una media anual de 120 apariciones a prensa (impresa, digital y tv). Se genera noticias sobre las últimas novedades de los servicios, proyectos y actividades.

ACUDAM INFORMA – MEMORIA ANUAL Y NUESTRO TALLER

Publicación en formato digital y física que recoge la valoración anual de los servicios, objetivos, proyectos y las actuaciones más destacadas. Con una tirada física de 800 ejemplares y una difusión digital además de 700 contactos directos. También se hace difusión del recurso mediante las redes sociales de la entidad.

Nuestro Taller es la revista de la entidad que es elaborada por diferentes personas del Servicio de Terapia Ocupacional y de los Cursos de Formación del Centro Especial de Trabajo. Los contenidos son elaborados por ellas y es compartida en formato digital y físico (con una tirada de 350 ejemplares). Una publicación que contribuye en la sensibilización y en la proyección de las capacidades del colectivo.

JORNADAS ACUDAM

Más de 7.500 alumnos de ESO, Bachillerato, FP y universidad de todas partes han participado en las 4 jornadas que ACUDAM ha organizado en línea. En estas participan siempre tres personas extraordinarias con #discapacidad que exponen sus trayectorias de vida ejemplares que contribuyen a romper prejuicios, tabúes y reflexionarán sobre la “inclusión” a la sociedad del colectivo.

LA HOJA INFORMATIVA

Boletín de tirada mensual que recoge las noticias y hechos más destacados de la entidad. Es compartido en las diferentes redes sociales y se envía en formato digital por Whatsapp y e-mail a los diferentes grupos de interés. También disfruta de una versión en lectura fácil impresa en papel que se libra a todas las personas atendidas de la organización.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS ATENDIDAS, FAMILIAS Y TUTOR/A LEGAL

ACUDAM ofrece diferentes canales de comunicación entre la entidad y las familias y/o usuarias. A la vez, cada familia y/o persona atendida, decide el canal de comunicación en que quiere recibir las informaciones generales de los servicios y de las actividades en cuestión (pueden escoger en formato físico o digital).

En formato físico encontramos:

- Carta: documento impreso que recoge información relevante para las familias y/o persona atendida. La entrega se lleva a cabo librándola al mismo usuario/aria o a través del monitor de referencia o del chófer del servicio de transporte.
- Teléfono: llamadas telefónicas directas con el tutor/a, familiar o persona atendida por parte del equipo técnico del servicio o viceversa.
- Plafón informativo: en cada centro se disfruta de plafones informativos con informaciones de interés del servicio en cuestión públicas para todo el mundo.
- Lectura fácil: el boletín mensual de la entidad se comparte en lectura fácil y en tamaño A3 a todos los plafones informativos de la entidad para hacer accesible las informaciones destacadas a todas las personas que forman parte de la organización.

En formato digital:

- Whatsapp oficial: mediante las listas de difusión pertinentes ACUDAM difunde información sobre actividades, cambios normativos, artículos de interés y acontecimientos hacia las familias de las personas atendidas. También de forma directa las familias y las personas atendidas pueden contactar a través de este canal de contacto y posteriormente se gestionará la demanda.
- E-mail: mediante las listas de correo electrónico pertinentes ACUDAM difunde información sobre actividades, cambios normativos, artículos de interés y acontecimientos hacia las familias de las personas atendidas. También de forma directa las familias y las personas atendidas pueden contactar a través de este canal de contacto y posteriormente se gestiona la demanda.

- Web: www.acudam.org compilación diferentes puntos de contacto directos con la entidad:
- Formulario de contacto web
- Icono de Whatsapp web contacto
- Relación de correos electrónicos de la entidad de acuerdo con la Ley de Transparencia.

Por otra parte, aclaramos que ante aquellas informaciones de alta importancia se cita a las familias de forma presencial mediante una reunión, donde los profesionales del ACUDAM la dirigen. Si la comunicación tiene que ser de las familias hacia la entidad, estas utilizan el teléfono fijo de la entidad y piden por el trabajador social. El técnico es el responsable de gestionar toda la información de los usuarios/aries y es el vínculo de unión entre familias y la entidad.

También se utiliza el teléfono móvil de contacto oficial (ACUDAM Comunicación) para hacer llegar alguna documentación que se ha hablado con anterioridad con el trabajador social.

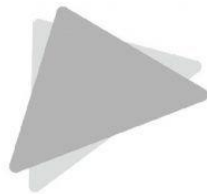
POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

Aplicamos la política de transparencia en base a dos leyes:

- Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno“
- Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de transparencia , acceso a la información pública y el buen gobierno.

Participamos en el proyecto “Transparente”. Es un proyecto del Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural de la Universitat Autònoma de Barcelona (LPCCP-UAB). El objetivo es proporcionar a las entidades criterios y herramientas para hacer una comunicación transparente y de calidad, impulsando mejoras que favorezcan tanto a cada una de las organizaciones como al conjunto del sector. Permite hacer un autodiagnóstico de la transparencia y obtener una autoacreditación del nivel de éxito logrado.

La transparencia no tiene que ser una obligación del cumplimiento de las leyes para las entidades sociales, tiene que ir más allá. Tiene que ser una filosofía y un valor que tiene que dirigir a cualquier organización social. Tiene que permitir a la ciudadanía y a las diferentes administraciones, hacer accesible cualquier dato, informe o proyecto de la entidad. Ser transparentes nos hace mejores en nuestra tarea y nos permite legitimarnos ante nuestra sociedad. Además, permite optimizar los recursos de los cuales disponemos y a la vez, nos ayuda a conseguir la excelencia en nuestro funcionamiento.

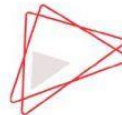


TransparEnt

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

La entidad ACUDAM ha logrado el nivel “Peldaño 03” de la herramienta de autoevaluación del proyecto Transparente, que evalúa la calidad y la transparencia de la información de las entidades sin ánimo de lucro, según los datos aportados por la misma entidad.

Esta autoacreditación ha sido
emitida a fecha de: 14-01-2022



Labcompública

Laboratori de
Periodisme i Comunicació
per a la Ciutadania Plural

