

CARTA DE SERVEIS

PROGRAMA DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PROPIA LLAR

Juliol 2024

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT

A LaFACT, la Factoria Social de Terrassa, creem oportunitats per a les persones amb discapacitat intel·lectual, la gent gran i en l'àmbit cultural, gràcies al suport de la gent que confia en els productes i serveis de les nostres sòcioempreses.

La Fundació Privada President Amat Roumens – LaFACT Fupar, forma part de LaFACT, la Factoria Social de Terrassa, una factoria de transformació social i cultural, que treballa per a oferir oportunitats i eines de desenvolupament a les persones.

La Fundació Privada President Amat Roumens fou constituïda el 23 de setembre de 1985 com a entitat continuadora de l'activitat dels Tallers Protegits Amat Roumens, creats el 23 d'agost de 1971, per a donar continuïtat al procés de formació i inclusió social dels joves amb discapacitat intel·lectual que finalitzaven l'etapa educativa.

D'acord amb el que s'estableix a la legislació vigent, està inscrita en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya, amb el número 199 i centra la seva missió en acompanyar a les persones amb discapacitat intel·lectual, trastorn de l'espectre autista i discapacitat derivada de salut mental, amb eines i metodologies pròpies que impulsin el seu desenvolupament social i laboral, potenciant l'autoestima, el benestar i la inclusió de prop de 500 persones. Ho fem des dels àmbits de l'atenció integral, la promoció de la salut, la formació per a l'ocupació, la inserció laboral, l'atenció diürna ocupacional, el suport a la vida independent, l'accessibilitat universal, i la participació comunitària en activitats culturals, esportives i d'oci.

Totes les professionals participen en l'assoliment de la missió del servei, i dirigeixen els esforços per donar compliment als valors i principis ètics. El treball en equip és essencial per atendre la persona, entesa com una globalitat, i considerada des de diversos àmbits segons la metodologia interna APRENS de desenvolupament i aprenentatge de competències.

L'equip vetlla per a que la persona sigui la protagonista del seu procés d'aprenentatge i d'autonomia, i ofereix un ventall de possibilitats formatives i activitats que cobreixin totes les competències bàsiques i terapèutiques ocupacionals necessàries. El resultat és un ventall d'activitats dinàmic i transformador segons les necessitats existents: socioeducatives, culturals, artístiques, estimulatives, de salut, TIC, d'expressió i habilitats socials...

LA NOSTRA MISSIÓ I VALORS

La missió de LaFACT Fupar és acompanyar de manera global a la persona amb discapacitat intel·lectual, trastorn de l'espectre autista, derivada de salut mental i discapacitat física per aconseguir la seva inserció i inclusió social, com a persona de ple de dret.

Comptem amb un equip multidisciplinari de professionals amb l'objectiu de donar un servei integral de qualitat i humà atenent les necessitats de les persones participants.

Principis

Els principis fonamentals i orientadors de l'exercici de les activitats i accions es centrenen:

- **Proximitat amb la gent de Terrassa:** treballarem per l'arrelament de la nostra organització en la gent i perquè identifiquin la entitat com a seva i propera.
- **Compromís amb les persones amb risc d'exclusió:** treballarem per a què en totes les oportunitats que tinguem es sentin més integrades, acceptades i reconegudes per la ciutadania.
- **Emprenedoria Social:** fomentem l'emprenedoria social entre els nostres proveïdors, clients i veïns.
- **Diversitat i igualtat:** reconeixem i respectem la diversitat de tots els àmbits de les persones i fomentem la no discriminació.
- **Col·laboració:** busquem ponts de diàleg i vies de cooperació amb organitzacions que persegueixin valors similars als nostres.
- **Medi Ambient:** som proactius en totes les actuacions que persegueixin el respecte pel medi ambient.
- **Transparència en la gestió i bones pràctiques de govern corporatiu:** ens comprometem a complir amb les millors pràctiques.

DADES IDENTIFICATIVES

Règim jurídic. Dades de constitució i inscripcions de l'Entitat

La Fundació Privada President Amat Roumens, de naturalesa permanent, sense fi lucratiu, fou constituïda el 23 de setembre de 1985 com a entitat continuadora de l'activitat dels Tallers Protegits Amat Roumens, creats el 23 d'agost de 1971.

D'acord amb el que s'estableix a la legislació vigent, està inscrita en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya, amb el número 199.

El Servei de Teràpia Ocupacional està inscrit en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el número de registre S00845.

Número d'Identificació Fiscal

G-58049016

Domicili Social

Campiones Olímpiques, 36
08225 Terrassa
Telèfon 93 788 3662

Identificació de la persona responsable del servei: Jessica Díaz Font amb DNI 44993678C, com a Direcció Tècnica del Programa de Suport a l'Autonomia a la pròpia llar.

La gestió del Servei es durà a terme a les instal·lacions de LaFACT Fupar C/Campiones Olímpiques, 36, Terrassa 08225 (Barcelona).

Poden contactar a través de:T.
93 788 36 62
T. 607 75 45 09
@ suport04@lafact.cat

RELACIÓ DE SERVEIS

SERVEIS TRANSVERSALS D'ACOMPANYAMENT PSICOSOCIAL

Aquests serveis estan destinats a atendre holísticament a les persones amb discapacitat intel·lectual i discapacitat derivada de la salut mental, tenint com a objectius principals la prevenció, el diagnòstic i l'atenció a la persona.

A continuació es mostren els dispositius que disposa l'Entitat per atendre els diferents perfils de participants:

- Entorn i família
- Interacció sociocultural
- Orientació psicològica
- Servei d'acompanyament a la vida independent (SAVI)

SERVEIS D'ACOMPANYAMENT A LA VIDA INDEPENDENT

Servei destinat a contribuir al desenvolupament de les persones amb diversitat funcional en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com a la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia. Servei destinat a contribuir al desenvolupament de les persones amb diversitat funcional en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com a la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia

S'adreça persones amb discapacitat intel·lectual, discapacitat derivada de salut mental i/o discapacitat física, que vulguin viure soles o amb altres persones, sempre que compleixin els criteris de convivència.

LaFACT Fupar comprèn una sèrie d'activitats i recursos per potenciar l'apoderament i l'autonomia personal mitjançant l'acompanyament i els suports necessaris pel desenvolupament del propi projecte vital, com el Servei d'Atenció Domiciliària, el Servei d'Autonomia a la Pròpia Llar, formacions o suport en l'autogestió.

Consta com a entitat col·laboradora des de l'any 2007 i ofereix aquest servei a través del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar del Departament de Treball i Afers Socials i Famílies de la Generalitat. L'entitat està acreditada per prestar el servei a persones amb discapacitat intel·lectual i malaltia mental.

També promou xerrades i tallers formatius adreçats a que les persones puguin ser coneixedores de les diferents possibilitats de vida autònoma (què t'agradaria? com vols viure?), i les acompanya per poder ajustar el seu desig a les seves possibilitats, capacitats i realitat.

I disposa del projecte S.O.Stre per garantir el dret a l'habitatge a aquelles persones ateses a la fundació que, per raons econòmiques i/o socials, estiguin en una situació precària o risc d'exclusió i es trobin en un moment de dificultat per aconseguir habitatge estable.

A continuació es mostren els dispositius que disposa l'Entitat per atendre els diferents perfils de persones participants:

- Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar
- Servei d'Autogestió
- Projecte S.O.Stre
- SAD

SERVEIS D'ORIENTACIÓ I FORMACIÓ PER L'OCUPACIÓ

Servei adreçat principalment a persones amb discapacitat intel·lectual o discapacitat derivada de salut mental, en situació d'atur demandants d'ocupació.

OFERIM A LES PERSONES:

- Itinerari personalitzat per a la orientació professional.
- Recerca activa de feina. (Sessions individualitzades, inscripcions en bosses detreball)
- Acompanyament per i en la inserció.
- Prospecció a empreses.

OFERIM A LES EMPRESES:

- Cessió d'espais per a la realització d'entrevistes.
- Treball mitjançant la metodologia TAS (Treball amb suport).
- Assessorament sobre les bonificacions per a la contractació. (acompliment de la LGD, mesures alternatives).
- RSC (Responsabilitat social corporativa).

A continuació es mostren els dispositius que disposa l'Entitat per atendre els diferents perfils de persones participants:

- Orientació Laboral
- Formació tècnica professional
- Formació en competències transversals

SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA

Servei destinat a persones amb discapacitat intel·lectual que:

- Finalitzen l'educació especial i actualment estan en etapa dels 21 als 65 anys.
- Disposen de valoració SOI o STO.
- Persones que finalitzen l'etapa laboral al CET.

A continuació es mostren els dispositius que disposa l'Entitat per atendre els diferents perfils de persones participants:

- Servei de Teràpia Ocupacional
- Servei d'Ocupació i Inserció

SERVEIS D'INSERCIÓ

Les actuacions dels serveis d'inserció es mantenen enfocades i adaptades per a potenciar la ocupabilitat, contribuir al desenvolupament professional i personal de persones amb discapacitat intel·lectual, paràlisi cerebral, trastorn del desenvolupament, trastorn de l'espectre autista i/o que presenten simptomatologia derivada de salut mental. Addicionalment incorpora persones amb discapacitat física i sensorial que ocupen posicions en la cadena de valor de cadascuna de les activitats, i que van des de recepció / consergeria, a encarregats de planta, departament d'administració, etc.

Les nostres sòcioempreses són negocis competitius en qualitat i preu amb una mirada social; donant feina a més de 200 persones amb discapacitat intel·lectual. Els recursos que generen ens permeten continuar duent a terme la nostra activitat social. Actualment comptem amb les següents socioempreses:

- Garden i Floristeria
- Rentat de Vehicles
- Residència
- Centre de Dia
- Ortopèdia
- Fisioteràpia
- Atenció Domiciliària
- Restauració Social
- Jardineria i Neteja d'Exteriors
- Serveis Empresarials
- Espais
- Teixidors

A continuació es mostren els dispositius que disposa l'Entitat per atendre els diferents perfils de persones participants:

- Servei Integral d'orientació, acompanyament i suport a la inserció de les persones amb discapacitat i salut mental (SIOAS)
- Equip Mutidisciplinar de Suport (EMS)

SERVEIS D'ATENCIÓ SÒCIOSANITÀRIA

L'entitat ofereix permanentment a les persones participants els següents serveis de salut, en concepte d'autocura:

A continuació es mostren els dispositius que disposa LaFACT per atendre els diferents perfils de persones participants:

- Servei d'infermeria
- Servei de podologia
- Servei de menjador
- Restauració social
- Servei de fisioteràpia
- Revisió mèdica
- Revisió optomètrica

Servei d'infermeria: Servei setmanal distribuïts en dos dies a la setmana, en horari de matí i tarda. Les funcions principals són:

- Coordinació de les actuacions del Servei de Prevenció aliè de Riscos Laborals pel que fa a l'especialitat de vigilància de la salut.
- Primeres cures i controls de lesions o patologies.
- Comandes pertinents per mantenir el servei amb el material necessari.

Servei de podologia: Servei mensual en horari de matí i tarda.

- Realitza tractament de durícies, ulls de poll, ungles clavades i fongs.
- També es poden fer consultes sobre tractament de plantilles i/o fascitis.

Servei de Menjador: Servei de càtering ofert per Restauració Social de LaFACT.

- Servei de dilluns a divendres de 12:45h a 15:00h en el menjador de l'edifici del Carrer de Campiones Olímpiques.

Restauració social: Servei d'àpats a domicili ofert per Restauració Social de LaFACT.

- Repartiment setmanal (en 1 ó 2 repartiments) de l'àpat principal de migdia que consta de: 1er plat, 2on plat, pa i postre.
- Es fa menjar de dieta Normal (baixa en sal), dieta Diabètica, dieta Hipocalòrica i dieta estricta sense sal. Amb consistència normal / tova o fàcil masticació / triturada.
- Cada plat es presenta en barquetes embassades al buit i pasteuritzades que cal conservar en fred al frigorífic.
- Si no es disposa de microones al domicili, es facilita la cessió mentre la personafaci us de la restauració social

Servei de Fisioteràpia: és un servei que ofereix avaluació i tractament terapèutic on s'utilitza el fred, calor, llum infrarojos, massatges i exercicis.

- Prèviament a la primera visita es fa traspàs d'informe mèdic al professional de fisioteràpia.
- A la primera visita es realitza una valoració. Si s'accepta la proposta, es programen les següents sessions segons la disponibilitat del servei i els horaris de la persona.
- Quan s'han assolit els objectius, el tractament es dona per finalitzat.
- Es poden fer visites de manteniment i/o seguiment periòdic.
- El servei s'ofereix de 9:00 a 17:30 al Centre de Dia de LaFACT Sociosanitari

Revisió mèdica: la revisió mèdica és anual i ofereix una gamma completa d'avaluacions de salut i controls per garantir el benestar de les persones que formen part de l'entitat:

- Revisió Mèdica General: Exàmens físics complets per avaluar l'estat de salut general i prendre les mesures de paràmetres vitals com ara la pressió arterial, freqüència cardíaca i temperatura.
- Anàlisis de Sang: Proves de laboratori per avaluar els nivells de glucosa, colesterol, hematòcrit i altres indicadors importants. Identificació de possibles problemes de salut com diabetis o altres trastorns metabòlics.
- Revisió Ocular i Auditiu: Exàmens per avaluar la salut ocular i la visió i proves d'audiometria per detectar problemes d'audició.
- Mesures de pes i altura per monitorar canvis en l'índex de massa corporal.
- Informes Personalitzats: Informes detallats amb resultats de les avaluacions i recomanacions per a la millora de la salut.
- El cost total de la revisió mèdica el subvenciona LaFACT Fupar.

Servei de revisió optomètrica: a través de conveni de LaFACT Fupar amb la Facultat d'Òptica i Optometria CUV de Terrassa. Revisió o ulleres socials, sota necessitat/demanda. Segons situació socioeconòmica, LaFACT Fupar en subvenciona el cost a través d'una beca social.

Odontologia: a través de conveni de LaFACT Fupar amb Centre Dental Les Escoles. Revisió i tractament amb cost reduït/social, sota necessitat/demanda, i en funció de la situació econòmica de la persona.

Per a una atenció integral a la persona, és important el treball en xarxa i amb l'entorn, pel què treballem coordinadament amb les entitats, professionals i referents tutelars de la persona amb discapacitat. També oferim un acompanyament específic i individualitza a les famílies.

ESTÀNDARTS DE QUALITAT

1. Prestar el servei mitjançant la signatura d' un contracte assistencial, així com també les disposicions aplicables a aquest Servei i el Pla d'Atenció Individual / Programa Individual.
2. Assumir la responsabilitat de la gestió del servei en les millors condicions i amb la necessària continuïtat, tot garantint una atenció personalitzada i integral de qualitat a la persona participant.
3. Vetllar pel correcte funcionament de la llar i de l'adaptació de la persona a la vida independent.
4. Elaborar el Pla d'Atenció Individual / Programa Individual amb la participació activa de la persona beneficiària i el referent legal, si s'escau, i executar-lo.
5. Revisar el Pla d'Atenció Individual semestralment i adaptar-lo en funció de les necessitats de la persona participant.
6. Donar resposta a les queixes i suggeriments presentats que no requereixin coneixement o participació d'una altra entitat o Unitat de l'Administració, en el termini d'1 mes des de la recepció.

MESURA I CONTROL DELS COMPROMISOS DE QUALITAT

- 1 Percentatge de participants que abans d'iniciar el servei disposen del contracte assistencial signat. Valor estàndard: 100% de participants tenen signat el contracte assistencial abans d'iniciar la prestació del servei.
- 2 Percentatge de participants que en el període semestral han tingut continuïtat en el servei, segons les condicions del contracte signat. Valor estàndard: 95% de participants han rebut el servei segons els terminis acordats.
- 3 Percentatge de participants que tenen unes condicions d'habilitat del domicili correctes per a una vida independent de qualitat. Valor estàndard: 95% de participants tenen unes condicions habitacionals correctes per a una vida independent de qualitat.
- 4 Percentatges de participants que participen activament en la elaboració del seu Pla d'Atenció Individual / Programa Individual. Valor estàndard: 100% de participants participen activament en la elaboració del seu pla d'atenció individual.
- 5 Percentatge de Pla d'Atenció Individual que es revisa semestralment. Valor estàndard: 100% de Pla d'Atenció Individual es revisen semestralment segons les necessitats de la persona.
- 6 Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans d'un mes des de la recepció. Valor estàndard: 100% de peticions s'han respost.

APPlus, acredita que el sistema de gestió de la qualitat és conforme a la norma ISO 9001 2015 per a les activitats que desenvolupa i te establerta una política de qualitat, corresponsable amb el medi ambient i amb la protecció dels riscos laborals.

CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

L'admissió es produirà d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i seran els respectius Serveis del Departament els que, un cop valorats el tipus de servei i plaça vacant, autoritzin l'ocupació de la mateixa amb la corresponent resolució.

Els requisits per ser beneficiaris/es del servei són:

- Tenir 18 anys o més, i menys de 65 anys en el moment de presentar el formulari de sol·licitud.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causada per una mateixa patologia. En els casos de discapacitat intel·lectual no s'exigeix el 25% per una única patologia.
- Tenir valorada la situació de Dependència d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, amb un grau I o sense grau.
- Les persones amb discapacitat física han de tenir entre 1 i 49 punts del barem de dependència.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.
- Estar empadronat i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud, llevat per a les persones que tenen reconeguda la condició de persones catalanes retornades, d'acord amb la Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrants i dels seus descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996, a les quals no s'exigeix el període mínim de residència.
- Disposar d'un pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat col·laboradora i prestadora del servei.

També es poden beneficiar d'aquest servei les persones que convisquin amb altres persones en els supòsits següents:

- Convivència amb un o tots dos progenitors sempre que aquests tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I.
- Convivència amb fills menors de 18 anys o majors d'edat amb un grau reconegut de dependència igual o superior al grau I.
- Convivència amb cònjuge o assimilat sempre que aquest tingui reconegut o bé un grau de dependència igual o superior al grau I o bé amb una discapacitat intel·lectual o malaltia mental reconeguda.

- Convivència amb altres persones quan aquestes siguin beneficiàries del Servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar o del servei d'acompanyament a la vida independent amb un nombre màxim de quatre persones.

- Convivència amb altres persones sense vinculació personal.

Per fer la demanda de servei, cal concertar cita. Pot ser una derivació per part d'un organisme públic o privat, amb atenció presencial o telefònica.

SATISFACCIÓ I AVALUACIÓ

La satisfacció i avaluació del servei es valorarà a través d'enquestes de satisfacció, bústia de suggeriments i entrevistes personals a les persones participants i entorns referents, i que s'inclou en el "Programa per a la Millora del Servei".

Aquests **COMPROMISOS** que adquirim es mesuren mitjançant la **Memòria dels estàndards de qualitat en l'organització i el personal**.

DRETS I DEURES ESPECÍFICS DE LES PERSONES PARTICIPANTS

L'Entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones participants reconeguts a la legislació vigent i, especialment, els que recull la Llei 12/2007. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- Ser tractada, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Ser respectada pel que fa a la seva intimitat.
- Ser tractada amb respecte i d'acord amb les seves particularsconviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectesque li impliquen.
- Mantenir privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta de persones participants.
- Ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Presentar suggeriments o reclamacions siguin estudiats i contestats.
- Conèixer els drets per part de la persona participant i el seu entorn referent, i

que siguin àmpliament divulgats entre el personal de l'establiment i la resta de persones participants, i que siguin respectats.

- Rebre voluntàriament el servei.
- 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 seguretat física de la persona participant o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- Ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries.

La persona participant o, en el cas que correspongui, la figura de suport està obligada a:

- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per a valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions de les professionals.
- Comunicar els canvis de la seva situació personal i familiar que puguin afectar a les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan sigui requerida.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del Servei.
- Complir amb les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei, si s'escau.
- Respectar la dignitat i els drets del personal com a persones i com treballadores.
- Comprometre's a una assistència amb regularitat i puntualitat, anunciant les absències sempre que siguin previsibles amb anterioritat, i en cas d'urgències o malalties inesperades, el més aviat possible.
- Signar les autoritzacions i conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de la persona o la subvenció de les activitats i programes que es destinin al mateix.
- Complir els altres deures que estableix la normativa reguladora de centres i serveis socials de Catalunya.

Les figures de suport, en cas d'haver-n'hi, tenen els deures que estableix la legislació.

Davant l'incompliment dels drets i deures s'obre una incidència i en conseqüència un procés per la reflexió i a partir de la situació personal s'estudien els fets i es valora quines són les mesures adients que cal adoptar.

RÈGIM ECONÒMIC

El Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar és gratuït. Les persones participants abonaran els serveis complementaris de menjador, podologia i lleure i esports, si utilitzen aquests serveis, i aquelles despeses derivades de l'habitatge.

Els preus seran revisats i comunicats anualment i constaran a la cartellera del centre.

CIRCUITS DE RECOLLIDA DE QUEIXES I RECLAMACIONS, CONSULTES I AGRAÏMENTS

Per facilitar la comunicació amb les persones participants i entorn referent, i promoure millores del servei, el centre té establerts tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte indicades en el tauler d'anuncis.
- Canal de denúncia d'accés a través del web

El **circuit de recollida i resolució** de queixes i reclamacions que s'efectuen a través de la bústia de queixes i suggeriments i les comunicacions dirigides directament al servei, és el següent.

- En primer lloc, existeix un avís al tauler d'anuncis del centre sobre la disponibilitat de fulls de reclamació tal com estableix la normativa vigent i una Bústia de queixes i suggeriments.

En qualsevol cas, tant si la reclamació o queixa es formula de forma verbal, com si es formula per escrit, aquesta és adreçada a la Direcció Tècnica que decideix amb qui ha de coordinar la resposta per resoldre la queixa o reclamació en funció de les circumstàncies del cas concret i de les necessitats específiques de la persona participant o familiar que ha formulat la queixa o reclamació.

- En la mesura del possible es dona resposta com a molt, en el termini d'un mes. No obstant, segons les peculiaritats o complexitat de la queixa o reclamació en qüestió, aquesta pot ser atesa abans, a criteri de la direcció tècnica.
- Totes les queixes i reclamacions han de rebre resposta, si són verbals, de forma verbal o escrita, a criteri de la Direcció Tècnica, si són escrites o es sol·licita expressament resposta escrita per part de la persona que ha formulat la queixa o reclamació, aquesta es respondrà de forma escrita.

- Es considera resposta escrita totalment vàlida, per raons de rapidesa i eficiència, la resposta realitzada mitjançant l'enviament d'un correu electrònic al compte de correu facilitat per la persona que ha formulat la queixa o reclamació.
- Les queixes realitzades per altres familiars o persones vinculades amb la persona participant, es poden adreçar al familiar de referència o persona responsable a criteri de la direcció tècnica.

El **circuit de recollida i resolució** de queixes i reclamacions que s'efectuen a través del canal de denúncies del web segueix el circuit normatiu i queda descrit en el mateix portal web.
<https://lafact.canaldenunciasanonimas.com/home>

FORMES DE COMUNICACIÓ, COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LEPARTICIPANTS EN LA MILLORA DEL SERVEI

Els canals de comunicació per a les persones participants i entorn referent són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts pel centre.
- Reunions i entrevistes presencials.
- Opinions a través de les xarxes socials.

CANALS DE COMUNICACIÓ

Els canals de comunicació que poden utilitzar les persones participants i la ciutadania són:

Adreça: C/ Campiones Olímpiques, 36 08225 Terrassa

Telèfon: 937883662

Correu electrònic: fupar@lafact.cat

Web: <https://www.lafact.cat/> Xarxes

Socials:

- Twitter: @lafact_fupar https://mobile.twitter.com/lafact_fupar
- Facebook: @lafactfupar https://www.facebook.com/lafactfupar/?notif_id=1645872819584056¬if_t=page_user_activity&ref=notif
- Instagram: @lafact_fupar https://www.instagram.com/lafact_fupar/
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/lafact-factoria-social-de-terrassa>

- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCLxvXIW2hS7B1b6DT1>