

## **CARTA DE SERVEIS**

### **SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL**

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.

## **PRESENTACIÓ DELSERVEI**

El Servei de Teràpia Ocupacional és un servei d'atenció diürna per a persones amb discapacitat intel·lectual en edat laboral. Aquest servei forma part del Centre Ocupacional.

L'objectiu del Centre Ocupacional és millorar l'autonomia i competències de les persones participants oferint diferents activitats i accions terapèutiques. A més, s'ofereix un entorn on sentir-se útils, créixer en habilitats socials i millorar altres aspectes com l'autoestima o el treball en equip.

Es treballa l'atenció a les persones potenciant el seu desenvolupament personal, promocionant l'autonomia, fomentant hàbits saludables, i ensenyant habilitats socials i personals. Es cerca la millora de la seva qualitat de vida, tot avaluant les seves potencialitats i facilitant l'aprenentatge competencial.

La finalitat del servei es concreta en els següents objectius generals:

- Promoure l'autonomia i independència personal
- Desenvolupar competències per la comunicació i la interrelació
- Potenciar els hàbits per gaudir d'una vida saludable
- Formar a la persona en competències que millorin el benestar emocional
- Promocionar el benestar emocional de les persones que presenten alteracions o dèficits en els seus processos psicològics
- Desenvolupar competències en la teràpia ocupacional
- Potenciar la participació a la comunitat.
- Oferir suport a les famílies.

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 i derivada de salut mental 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. El Servei ha apostat per a incorporar a la plantilla d'atenció directa, professionals amb titulació acadèmica de grau superior o diplomats en l'àmbit social, i professionals que pel seu bagatge i coneixements específics en l'àrea de salut i àrea artística aporten valor afegit a l'atenció i millora de l'autonomia personal i social de les persones participants.

Així doncs, la plantilla està formada pràcticament en la seva totalitat per auxiliars en l'atenció a persones dependents, integradors/es socials, educadors/es socials i monitors especialistes – artterapeuta, expressió, judoca, psicomotricista, logopeda, infermera, tècnic auxiliar en accessibilitat cognitiva i tècnic esportiu.

## 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** Marta Puig Paloma amb DNI 39171777V, com a Direcció Tècnica del Servei de Teràpia Ocupacional. L'horari d'atenció és de 8.30 a 17.30h, prèvia petició de cita, mitjançant els canals de comunicació indicats més endavant.

## 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.

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.

Adicionalment 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 socioempreses 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 persona faci 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.
- Anàlisi 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. Orientar la persona que fa la demanda de servei. En cas de no haver-hi places vacants, es deriva cap a altres recursos o serveis, mentre no pot accedir al servei desitjant, com és l'Oficina de Capacitats Diverses del Ajuntament de Terrassa.
2. Elaborar un programa d'atenció individual per al 100% de les persones participants dins dels primers 10 dies hàbils d'estada al Centre.
3. Compartir el Programa Individual amb la persona participant i l'entorn referent, i amb tot l'equip d'atenció directa de referència i equip tècnic després de tres mesos d'inici de la persona al servei.
4. 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 persones demandants de servei a les quals, si no hi ha places vacants, s'ha orientat a altres recursos o serveis. Valor estàndard: 100% de demandes.
2. Percentatge de persones participants a les quals se'ls ha elaborat el Programa Individual en els terminis previstos. Valor estàndard: 100% de persones disposen del Programa Individual.
3. Percentatge de persones participants a qui se'ls ha reunit amb la família, l'equip d'atenció de referència i equip tècnic amb la periodicitat prevista. Valor estàndard: 100% de persones participen en la elaboració del Programa Individual.
4. Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans d'un mes des de la recepció. Valor estàndard: 100% de peticions s'han respost.

Existeixen mapes de procés, protocols i registres per respectar la traçabilitat dels mateixos.

## CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI

L'admissió es produirà d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de Serveis Socials i seran els respectius Serveis d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials 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 reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65%.
- -Disposar d'un EVO laboral amb dictamen STO i/o STO amb auxiliar.
- -Tenir valorada una situació de dependència.

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 particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que 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 social.
- 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, el seu representant legal està obligat 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 Centre i respectar les instal·lacions.
- 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 a treballadores.
- Comprometre's a una assistència amb regularitat i puntualitat al centre, anunciant les absències sempre que siguin previsible 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.
- Autoritzar expressament les sortides del Centre, on la persona participant anirà acompanyada o ella sola, segons les seves capacitats, com activitats terapèutiques i d'inclusió social.
- Complir els altres deures que estableix la normativa reguladora de centres i serveis socials de Catalunya.

Els tutors legals, 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 Teràpia Ocupacional és gratuït. Les persones participants abonaran els serveis complementaris de menjador, podologia i lleure i esports, si utilitzen aquests serveis. 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 els familiars i persones participants 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 LES PARTICIPANTS 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.

En el taulell d'anuncis del centre consta l'horari d'atenció als familiars i participants per part de la direcció tècnica i la forma de contacte amb la mateixa.

### **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](mailto:fupar@lafact.cat)

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



Xarxes Socials:

- Twitter: @lafact\_fupar [https://mobile.twitter.com/lafact\\_fupar](https://mobile.twitter.com/lafact_fupar)
- Facebook: @lafactfupar [https://www.facebook.com/lafactfupar/?notif\\_id=1645872819584056&notif\\_t=page\\_user\\_activity&ref=notif](https://www.facebook.com/lafactfupar/?notif_id=1645872819584056&notif_t=page_user_activity&ref=notif)
- Instagram: @lafact\_fupar [https://www.instagram.com/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>

**LA NORMATIVA FONAMENTAL APLICABLE ÉS LA SEGÜENT**

- Llei 13/1987, de 27 d'agost, d'integració social dels minusvàlids (LISMI) (BOEnúm. 103, de 30/04/1982).
- Decret 280/1993, de 28 de setembre, que modifica el 279/1987 (DOGC núm.1827, publicat el 29/11/1993).
- Ordre de 10 d'abril de 1997, d'aprovació de ràtios de personal per al Servei de Teràpia Ocupacional (DOGC núm. 2371).
- Ordre de 21 de gener de 1999, de modificació de l'orde de 28 de juliol de 1992.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007 d'11 d'octubre de 2007, de Serveis Socials.
- Reial Decret 504/2007 pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat DOGC 4 de novembre de 2014, núm. 6742
- DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya DOG 18 d'octubre de 2007 núm. 4990 BOE 6 de novembre de 2007, núm. 266
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials. DOGC de 17 de setembre de 2015, num. 6958 DOGC 25 de març de 2002,

núm. 3602

- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials DOGC 26 de maig de 2000, núm. 3418
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials DOGC 31 de juliol de 1996, núm. 2237
- Decret 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el Servei Ocupacional d'Inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució DOGC 7 de febrer de 1996, núm. 2165
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques DOGC 28 d'abril de 1995, núm. 2043
- Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen el Centres Ocupacionals de Disminuïts DOGC 14 de setembre de 1987, núm. 889
- Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret 279/1987, de 27 d'agost pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb disminució DOGC de 2 de setembre de 1992, núm. 1640