DATA	REVISIÓ	MODIFICACIÓ
Juny 2024	0	Creació de la carta dels serveis de CDIAP, STO i SAPLL d'Integra
Novembre 24	1	Incorporació a la carta del servei de CAE i Residència

REDACTAT: Consell de Direcció DATA: 03/11/2024
Núria Fité, Marta Tombas i Jordi Sunyol,
APROVAT: Junta Directiva DATA: 27/11/2024
Acta de la Junta Directiva del mes de novembre de 2024
REVISAT: DATA:

ÒRGAN/PERSONA RESPONSABLE
Consell de Direcció/Núria Fité - Gerent
A QUI VA DIRIGIT I ABAST TERRITORIAL
Persones de la comarca de la Garrotxa que reuneixin els requisits per ser ateses als serveis de l'entitat i les seves famílies
VIGÈNCIA
Juny 2029

RESOLUCIÓ D'APROVACIÓ, NÚMERO DE DOGC I DATA
ENLLAÇ AL DOGC

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

1. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS

1.1. SOBRE INTEGRA

INTEGRA, Associació per la Inclusió de Col·lectius de Risc és una entitat sense ànim de lucre i declarada d'utilitat pública, que fou fundada l'any 1968. És una entitat legalment constituïda i registrada al Registre d'Entitats i Establiments de serveis socials del Departament de Treball, Afers Socials i Família amb el número E00641.

L'àmbit d'actuació d'Integra és la comarca de la Garrotxa i el nostre propòsit és oferir suports a les persones, amb discapacitat, trastorn del desenvolupament o risc d'exclusió social, i les seves famílies, d'acord amb la nostra missió, visió i valors.

La persona responsable de la gestió de tota l'activitat de l'entitat i d'aquesta carta de serveis és la Núria Fité Grabalosa, gerent d'Integra.

1.2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

- Defensar els drets individuals activament.
- Afavorir les capacitats per promoure canvis en un mateix.
- Acompanyar el creixement personal amb una intervenció integral al llarg del cicle vital.
- Facilitar els suports necessaris per a una veritable inclusió social.
- Incentivar l'autonomia per gaudir, per decidir i per escollir el propi projecte vital.
- Cercar la felicitat.

VISIÓ

INTEGRA vol ser una entitat de referència en l'atenció a les persones per afavorir la igualtat d'oportunitats, per promoure la defensa dels seus drets, per facilitar el coneixement, la comprensió i la naturalitat de la diversitat i per transformar la societat.
Volem innovar conceptualment, amb consonància amb les directives europees actuals, i estratègicament per una inclusió social plena.

VALORS

Ens **ADAPTEM** als canvis socials i als entorns proers per entendre'ls i detectar noves necessitats.
Promovem la **COOPERACIÓ** amb els professionals, les entitats i la comunitat.
Apostem per la **TRANSPARÈNCIA** i la **RESPONSABILITAT** en les nostres accions.
Sempre amb la iniciativa de cercar respostes **CREATIVES** a les necessitats.
Amb **RESPECTE** per a les persones, per entendre i acceptar els altres.
Essent **HONESTOS** mostrant coherència i sinceritat.
Amb **PROFESSIONALITAT** amb una actitud flexible, emprenedora, positiva, inconformista i crítica.
I amb un ferm **COMPROMÍS** per transformar la societat.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

1.3. ESTRUCTURA DE L'ORGANITZACIÓ

Integra s'organitza en tres nivells de funcionament:

1. Nivell de governança. Format per l'Assemblea de socis i la Junta Directiva. La seva funció és definir l'estratègia de l'entitat i vetllar perquè es dugui a terme d'acord amb la missió i els recursos econòmics disponibles.
2. Nivell de direcció. Format per la gerència i el consell de direcció. La seva funció és executar l'estratègia d'acord amb els estàndards de qualitat definits per a cada servei.
3. Nivell operatiu. Format per tots els serveis que presta l'entitat. Cada servei té el seu propi equip de professionals. La seva funció és oferir atenció especialitzada i individualitzada a les persones ateses d'acord amb la normativa vigent i les necessitats de suport individuals.

Tots els serveis estan ubicats a la ciutat d'Olot, però l'àmbit d'actuació és comarcal, per això estan adreçats a tota la població de la comarca de la Garrotxa.

La responsabilitat d'aquesta carta de serveis és de la gerencia: Núria Fité Grabalosa.

1.4. XARXA DE SERVEIS

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ INTEGRA
Responsable: Ester Pla Colomer, directora
Número de Registre: S00633
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:00 h a 18:00 h
Telèfon: 972 266 291
Adreça electrònica: cdiap@integraolot.cat
Ubicació: Carrer Pintor Enric Galwey, 1, 1r-2a 17800 Olot

SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL INTEGRA
Responsable: Gemma Sala Vila, directora
Número de Registre: S01776
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:30 h a 16:30 h
Telèfon: 972 271 668
Adreça electrònica: direcciotaller@integraolot.cat
Ubicació: Urbanització Les Fonts, s/n. 17800 Olot

SERVEI DE CENTRE D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA INTEGRA
Responsable: Gemma Sala Vila, directora
Número de Registre: S05456
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8:30 h a 16:30 h
Telèfon: 972 271 668
Adreça electrònica: direcciotaller@integraolot.cat
Ubicació: Urbanització Les Fonts, s/n. 17800 Olot

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

RESIDÈNCIA VORA-RIU
Responsable: Isaac Uyà Gassot, director
Titular: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
Número de Registre: S05457
Horari d'atenció: de dilluns a diumenge 24 hores
Telèfon: 972 267 068
Adreça electrònica: direccioresidencia@integraolot.cat
Ubicació: Carrer Terrassa, 39 17800 Olot

SERVEI SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR INTEGRA
Responsable: Maria Eugenia Barbieri, Responsable
Número de Registre: S06801
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 8:00 h a 17:00 h i divendres de 8:00 h a 15:00 h
Telèfon: 972 262 390
Adreça electrònica: mbarbieri@integraolot.cat
Ubicació: Oficines carrer Serra Ginesta, 14 17800 Olot

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

1.5. ELS RECURSOS

Tots els serveis d'Integra són serveis socials bàsics, d'atenció especialitzada, del Sistema Català de Serveis Socials. Aquests serveis els gestionem de manera directa, a la comarca de la Garrotxa, per encàrrec del Departament de Drets Socials en règim de concert social.

Els recursos econòmics de l'entitat provenen de la Generalitat a través del concert social (88%) i de mitjans propis (12%).

2. ELS SERVEIS D'INTEGRA

2.1. CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ

Descripció. És un servei social bàsic d'atenció especialitzada del Sistema Català de Serveis Socials, que incideix en els trastorns del desenvolupament infantil i les situacions de risc que puguin provocar-los.

El servei d'atenció precoç dirigeix, coordina i implementa un conjunt d'actuacions preventives de detecció, diagnòstic i intervenció terapèutica de caràcter interdisciplinari que es realitzen des del moment de la concepció fins que l'infant compleix sis anys, i que abasten, per tant, l'etapa prenatal, perinatal, postnatal i la petita infància.

Aquesta atenció es fa en diferents àmbits, com ara el familiar, el sanitari, l'educatiu, el social i d'altres, a fi de procurar un tractament global, integrat i coordinat.

Número de Registre: S00633

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Destinataris. Tenen dret al servei d'atenció precoç els infants que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-los, des del moment de la concepció fins que compleixin sis anys.
Accés. Es fa mitjançant la presentació de la sol·licitud, dels pares, tutors o guardadors de fet de l'infant al CDIAP competent per raó de territori.

Objectius. *Els objectius del servei d'atenció precoç són bàsicament els següents:*
a. Atendre la població infantil des de la concepció fins que l'infant compleixi sis anys pel que fa a la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament.
b. Participar en la coordinació de les actuacions que es duen a terme en aquesta franja d'edat.
c. Participar en els projectes de coordinació entre departaments.
d. Assegurar equips experts en desenvolupament infantil.
e. Garantir la continuïtat assistencial.

Règim econòmic. És un dret universal i gratuït. No hi ha copagament.

Serveis complementaris. No contemplats.
Criteris d'accés i normativa reguladora. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb els articles 4 i 5 del Decret 261/2003, de 21 d'octubre, pel qual es regulen els serveis d'atenció precoç; b) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; c) la residència habitual en un municipi de Catalunya; d) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; e) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i decret 45/2014, d'1 d'abril, de modificació del Decret 261/2003, de 21 d'octubre.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

2.2. SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL

Descripció. És un servei social bàsic d'atenció especialitzada del Sistema Català de Serveis Socials, dirigit a facilitar a les persones destinatàries, mitjançant suports personalitzats, una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, dins les possibilitats de cadascú, la seva màxima integració social i laboral.

Número de Registre: S01776

Destinataris. Persones amb edats compreses entre els 16 i els 65 anys i amb discapacitat Intel·lectual en edat laboral i que han acabat el període de formació corresponent, el grau de discapacitat de les quals és igual o superior al 65%, segons valoració feta per l'Equip de valoració i orientació de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal (SISPAP). En aquestes persones ha de concórrer el fet que, temporalment o definitivament, no tinguin capacitat de treball suficient per accedir a una plaça de Centre Especial de Treball.

Objectius. Aquest servei té dos objectius principals:
a) **Ocupació terapèutica:** Inclou activitats en què es pot veure un resultat material i satisfactori, i s'eviten les ocupacions estèrils i rutinàries. Aquestes activitats estan orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral.

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

b) **Ajustament personal i social:** Inclou activitats relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.

Accés. Es fa mitjançant la presentació de la sol·licitud als CAD. Les orientacions laborals les fa l'equip d'orientació i valoració (EVO) i les resolucions d'ingrés les fan els Serveis Territorials.

Règim econòmic. Servei de caràcter gratuït per a les persones ateses, amb possibilitat de contractació de serveis complementaris.

Serveis complementaris. Transport, menjador i piscina.

Criteris d'accés i normativa reguladora. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb el que preveuen els articles 3, 8 i 9 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a discapacitats, i l'Annex 2 de l'Ordre de 28-7-1992; b) si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril; c) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; d) la residència en un municipi de Catalunya i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre; e) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; f) si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre, i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre; g) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a discapacitats.

2.3. SERVEI DE CENTRE D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

Descripció. És un servei d'acolliment diürn que presta atenció especialitzada a persones amb greus discapacitats intel·lectuals.

Número de Registre: S05456

Destinataris. Persones amb edats compreses entre els 18 i els 65 anys i amb una greu discapacitat Intel·lectual.

Objectiu. Oferir atenció individual a les persones amb greus discapacitats, per aconseguir el màxim grau d'autonomia personal i d'integració social, i afavorir, així, el manteniment en el domicili.

Funcions. Donar suport a la família. Rehabilitació-habilitació. Dur a terme els programes i tractaments individuals. Desenvolupar les activitats del grup. Atenció a les activitats de la vida diària. Acolliment i convivència. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Accés. Es fa mitjançant la presentació de la sol·licitud al CAD. L'orientació la fa l'equip d'orientació i valoració (EVO) i la resolució d'ingrés la fa el Servei Territorial.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Règim econòmic. Servei de caràcter gratuït per a les persones ateses, amb possibilitat de contractació de serveis complementaris.

Serveis complementaris. Transport i piscina.

Criteris d'accés i normativa reguladora. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb el que preveuen l'article 30 i l'Annex (apartat 2.2.7) del Decret 284/1996, de 23 de juliol, del sistema català de serveis socials; b) si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril; c) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; d) la residència en un municipi de Catalunya i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre; e) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; f) si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre, i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre; g) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

2.4. RESIDÈNCIA VORA-RIU

Descripció. És un servei especialitzat d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar, adequat per acollir a persones amb discapacitat psíquica amb necessitat de suport generalitzat, suport extens i suport extens amb trastorn de conducta, d'acord amb el que estableix el Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.

Titular: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

Número de Registre: S05457

Destinataris. Persones amb edats compreses entre els 18 i els 65 anys i amb discapacitat Intel·lectual amb necessitat de suport generalitzat, suport extens i suport extens amb trastorn de conducta.

Objectius. Afavorir i potenciar les habilitats d'autonomia personal, de la llar, oci, lleure i la vida comunitària de les persones ateses.

Funcions. Dues tipologies:
a)Serveis bàsics: Allotjament. Acolliment i convivència. Manutenció. Atenció o cura personal. Atenció a la salut i seguretat personal a la llar. Foment dels hàbits d'autonomia personal. Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials. Foment de l'oci i del lleure. Assessorament i supervisió. Atenció conductual.

b)Serveis opcionals: S'entenen com a serveis opcionals tots aquells que no estiguin inclosos a l'apartat anterior, i que no siguin necessaris per a la seva provisió, i que la persona discapacitada pugui optar voluntàriament perquè li siguin facilitats o no. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Accés. Es fa mitjançant la presentació de la sol·licitud als CAD. Les orientacions laborals les fa l'equip d'orientació i valoració (EVO) i les resolucions d'ingrés les fan els Serveis Territorials.

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Règim econòmic. Servei amb copagament per part de les persones ateses, amb possibilitat d'optar voluntàriament a serveis opcionals.

Serveis complementaris. No contemplats.

Criteris d'accés i normativa reguladora. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb el que preveuen els articles 2, 3, 4, 5 i 6 i l'annex 1 del Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat; b) si és el cas, l'acreditació de la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril; c) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; d) la residència en un municipi de Catalunya i, si és el cas, el requisit de residència establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre; e) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; f) si és el cas, l'abonament del preu públic, d'acord amb el Decret 394/1996, de 12 de desembre, i l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre; g) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

2.5. SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR

Descripció del servei. És un servei social bàsic d'atenció especialitzada del Sistema Català de Serveis Socials, que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat psíquica amb necessitats de suport que viuen soles, en parella o bé conviuen amb altres persones (amb un nombre de quatre màxim), i que, en alguns aspectes, plantegen necessitats o tenen carències que no poden satisfer per a elles mateixes. La tinència de la llar pot correspondre a la pròpia persona usuària o a una de les persones usuàries o a l'entitat prestadora del servei.

Número de Registre: S06801

Destinataris. Persones amb edats compreses entre els 18 i els 65 anys i amb discapacitat Intel·lectual.

Accés. Es fa mitjançant la presentació de la sol·licitud al CAD. L'orientació la fa l'equip d'orientació i valoració (EVO) i la resolució d'ingrés els Serveis Territorials.

Objectius. Els objectius principals d'aquest servei són:

Contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, possibilitant la seva autonomia.

Donar suport a la persona en les activitats de cura personal, domèstiques i comunitàries, per tal de millorar l'autogestió i la vida independent.

Donar suport a la persona per planificar i gestionar la seva llar, els seus assumptes administratius i financers, la seva salut i la utilització dels recursos de la comunitat, entre d'altres.

Règim econòmic. Servei de caràcter gratuït per a les persones ateses.

Serveis complementaris. No contemplats.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Criteris d'accés i normativa reguladora. Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb el que preveuen els articles 2 i 5 i l'Annex 1 de l'Ordre BES/6/2002, de 10 de gener, i la convocatòria anual corresponent; b) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; c) la residència legal en un municipi de Catalunya durant 5 anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud; d) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; e) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Llei 12/2007 d'11 d'octubre de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
ORDRE 471/2010 d'Assistència personal.
Llei de Protecció i autonomia personal (LAPAD).

2. ELS COMPROMISOS DE QUALITAT D'INTEGRA

Disposem d'un Manual de Gestió de la Qualitat, que recull els requisits del Sistema de Gestió de la Qualitat, d'acord a la **Norma UNE-EN-ISO-9001/2015**, on s'estableixen les bases per al desenvolupament dels procediments i processos d'INTEGRA.

L'objecte d'aquest Manual és servir com a referència permanent per la implantació i manteniment del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGC). I en particular, serveix per presentar l'organització d'INTEGRA, documentar les funcions i responsabilitats claus, establir les interaccions dels elements del sistema, definir la documentació de referència i descriure altres aspectes del SGC.

Tenim acreditat el Sistema de Gestió de la Qualitat des del 09/10/2013. El certificat actual és el ES13/14833 i és vàlid fins el 21/07/2026. És l'edició 7 i l'entitat certificadora és SGS. Enllaç web: https://integraolot.cat/iso/

Els compromisos de qualitat d'Integra, que estan recollits a la Política de Qualitat de l'entitat https://integraolot.cat/integra/qui-som/ i són:

- Ser una entitat prestadora de serveis reconeguda per la qualitat i excel·lència de les seves activitats.
- Actuar de manera honesta i transparent tal com queda recollit en el Codi Ètic de l'entitat: *PT IN-17 Codi Ètic.*
- Actuar segons el que estableix la normativa vigent relativa a cada una de les activitats desenvolupades.
- Actuar segons el que estableix la norma ISO 9001:2015, com a fonament del nostre Sistema de Gestió de la Qualitat incloent-hi tots els elements i persones que col·laboren amb l'empresa, sigui internament o externament.
- Establir un Sistema de Gestió de la Qualitat considerant la satisfacció dels usuaris com a objectiu principal i permanent per tal d'afavorir el seu benestar i la seva qualitat de vida.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

- Treballar coordinadament, des de totes les àrees, per establir una imatge i un ideari comú a tots els serveis, sense perdre els trets identitaris específics. Veure ideari en *PT IN-13 Ideari*.

- Mantenir una comunicació fluida i eficaç amb els usuaris que permeti assegurar l'acompliment de les seves necessitats i expectatives, així com millorar contínuament el servei que se'ls ofereix.

- Assegurar que els serveis compleixen els objectius establerts pel propi Sistema de Gestió de la Qualitat.

- Afavorir la millora continua invertint tots els esforços i recursos necessaris pel que fa a la formació interna, materials, innovació tecnològica i prevenció, amb la finalitat d'optimitzar globalment l'entitat.

- Establir objectius de millora mesurables i revisar-los de forma periòdica per assegurar la millora continua de la qualitat i prestigi dels nostres serveis.

- Aplicar aquests principis de gestió als nostres col·laboradors, proveïdors i subcontractistes.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

3. ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES ATESES

Els drets de les persones beneficiàries i del seu representant seran els legals o reglamentàriament reconeguts, i en especial, els que estableix l'article 5 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, els continguts al reglament de règim intern i els que estableixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Concretament, les persones beneficiàries tenen dret a:

a) Exercir la llibertat individual per ingressar i romandre a l'establiment.
b) Conèixer el reglament de règim intern del servei, els drets i els deures.
c) Rebre una atenció personalitzada.
d) Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
e) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
f) Accedir a llurs expedients individuals.
g) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
h) Comunicar i rebre lliurement informació.
i) Secret de les comunicacions.
j) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
k) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
l) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti per tal que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
m) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
n) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
p) No ésser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de la persona beneficiària.

Els deures de les persones beneficiàries i del seu representant seran els legals o reglamentàriament reconeguts, i en especial, els que estableix l'article 6 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, els continguts al reglament de règim intern i els que estableix l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials.
Concretament, les persones beneficiàries tenen els deures següents:

a) Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que li siguin sol·licitats.
b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el programa d'atenció individual i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar, que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
e) Retornar els diners rebuts indegudament.
f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en el servei i la resolució dels problemes.
h) Respectar la dignitat i els drets dels professionals del servei com a persones i com a treballadors.
i) Atendre les indicacions dels professionals i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats.
j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
l) Contribuir al finançament del cost del servei, si així ho estableix la normativa aplicable.

Integra té definides **les mesures de compensació o reparació** en cas d'incompliment dels compromisos, com una eina de millora continua de la gestió.

La petició de compensació o reparació es fa d'ofici o a petició de la persona usuària afectada, a través del formulari de Consultes, queixes i suggeriments, i a través dels canals habilitats i recollits a l'apartat de Consultes, queixes i suggeriments (Punt 5 d'aquest document).

Les situacions d'incompliment es registraran en el document RE IN-01 ACCIÓ CORRECTIVA-INFORME DE NO CONFORMITAT_V5, es definiran les mesures correctores que n'han d'evitar la reiteració, si és el cas, i tindran una resposta en el **termini màxim de quinze dies**, a comptar des de la seva presentació. En tots els casos es faran constar en l'informe d'avaluació del servei.

En el cas d'incompliments reiterats i quan s'acrediti la impossibilitat d'establir mesures correctores, es reformularà l'estàndard mínim.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Cal tenir en compte, que els estàndards mínims es refereixen a situacions de normalitat en la prestació del servei.

4. CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS

INTEGRA disposa d'un Protocol que regula el procediment de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments i de diferents canals per poder recollir aquesta informació.

Cada servei disposa d'un formulari de queixes i propostes de millora intern i del full oficial de reclamacions de la Generalitat.

Les vies habilitades a l'abast de les persones ateses, les famílies, els treballadors i la ciutadania en general són:

Digitalment: canaldenuncia@integraolot.cat
https://integraolot.cat/contacte/
https://integraolot.cat/wp-content/uploads/2019/11/CANAL_DENUNCIA_v2.pdf
https://docs.google.com/forms/d/1FWNn3xfGat_FLcbWz0mrBNOBZYPPo43isBv-bQul2wc/edit (canal específic només pels treballadors de l'entitat).

Telefònicament: 628 672 768

Presencialment: Omplint els formularis físics i dipositant-los a la bústia de cada centre o sol·licitant ser atesos dins de l'horari d'atenció al públic establert a cada servei.

5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS D'INTEGRA

El seguiment dels compromisos recollits en aquesta carta es realitza trimestralment, a través de l'avaluació dels indicadors associats a cada compromís o estàndard de qualitat.

L'avaluació dels compromisos de qualitat del servei o estàndards mínims de qualitat es realitza anualment i queda recollit a la memòria de cada servei i als documents RE IN-03 INFORME D'AUDITORIA INTERNA i RE IN-04 INFORME DE REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ, on es defineixen també les accions de millora que se'n derivin, si escau.

6. VERSIONS DE LA CARTA DE SERVEIS I MATERIAL DE DIFUSIÓ COMPLEMENTARI

Aquesta és la primera versió de carta de serveis d'Integra.

És publicada al web de l'entitat: https://integraolot.cat/carta-de-serveis/

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització

Està en tràmit la sol·licitud, al Departament de Drets Socials i Igualtat, per tal que aprovi aquesta carta i n'ordeni la publicació al DOGC.

Norma ISO: 9001:2015 – V1 – 27/11/2024

El present document és propietat exclusiva de Integra i no pot ser reproduït ni parcial ni totalment sense la seva expressa autorització