

CARTA DE SERVEIS

Associació Esclat



ER-0150/2018



Índex

1. Presentació
2. Dades identificatives i contacte de la persona responsable
3. Llistat de tipologies del servei i elements principals d'atenció
4. A qui ens adrecem?
5. Els nostres compromisos: objectius grupals i individuals del servei
6. Vies d'accés al servei
7. Compliment dels objectius: elements i mesures d'avaluació
8. Drets i deures
9. Preus dels diferents serveis
10. Full de suggeriments i queixes, accions que es prenen i terminis
11. Estàndards de qualitat
12. Vies d'informació i orientació relacionats amb el servei

1. Presentació

Aquesta carta de serveis de l'Associació Esclat es concreta en un document públic i un instrument de qualitat que recull informació d'utilitat sobre els serveis que l'entitat presta, els compromisos que adopta en termes d'eficàcia i qualitat en l'execució de les seves funcions, així com els mecanismes de participació de les persones usuàries i les seves famílies per la millora dels serveis.

A més, vol informar sobre els serveis que gestiona, els compromisos de qualitat en la seva prestació i els drets i obligacions de les persones usuàries que hi assisteixen, així com de les seves famílies.

Amb la finalitat de treballar en una millora contínua de la qualitat i l'esforç d'assolir els objectius marcats per l'entitat, es presenta aquesta carta de serveis que serà revisada quan s'escaigui.

Així es fa un pas més en l'excel·lència de la prestació de serveis, demostrant a les persones usuàries i a les seves famílies que s'ha desenvolupat aquest document conforme a una metodologia establerta, seguint estàndards de qualitat i tractant d'assegurar el seu compliment, mitjançant la provisió dels recursos adequats.

La nostra responsabilitat i obligació és treballar per a millorar i donar resposta a les demandes i expectatives que les persones usuàries i les seves famílies tenen.

L'Associació Esclat defineix la seva política de qualitat com la directriu bàsica i el compromís per oferir uns serveis de qualitat de forma respectuosa amb l'entorn, tenint en compte diverses consideracions i principis.

2. Dades identificatives i contacte de persona responsable

L'Associació Esclat creada l'any 1977, [l'Associació Esclat](#) és una entitat no lucrativa declarada d'utilitat pública (O.M.06.03.97), membre de les federacions [AEES Dincat](#), [Dincat](#), [FEPCCAT](#) i [Sinergруп](#) amb una finalitat clarament social que té com missió:

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

“Contribuir, des del seu compromís ètic, mitjançant suports i oportunitats, a què cada persona amb paràlisi cerebral o altres discapacitats similars i la seva família pugui desenvolupar el seu projecte de qualitat de vida, així com a promoure la seva inclusió com a ciutadana de ple dret en una societat justa i solidària. L'Associació Esclat desenvolupa la seva activitat majoritàriament a Catalunya.”

Volem ser referents per a les persones amb paràlisi cerebral, dany cerebral adquirit i altres discapacitats similars i les seves famílies, construint dia rere dia un model exemplar per a famílies, persones usuàries, administracions, professionals i la societat, inspirant cada dia a altres, mitjançant la innovació, la participació i el compromís.

L'Associació Esclat forma part d'Esclat Grup Social, juntament amb la Fundació Esclat Marina que gestiona els serveis d'habitatge del grup.

Responsables de l'Associació Esclat:

- Ramón Ribera i Lluvià, president (ramon.ribera@associacioesclat.com)
- Jordi Gonzalez Barrufet, director general (jordi@associacioesclat.com)

3. Llistat de tipologies de servei i elements principals d'atenció

L'Associació Esclat ofereix diferents serveis d'atenció i suport a les persones amb pluridiscapacitat i a les seves famílies, que s'adapten a les seves necessitats educatives, socials, laborals i personals.

Centre d'Educació Especial Esclat

El Centre Esclat és una escola d'educació especial concertada amb la Generalitat de Catalunya. Es va fundar al 1977 per donar una resposta educativa de qualitat a alumnes amb paràlisi cerebral i pluridiscapacitat. Disposa de 40 places per a alumnes de 3 a 21 anys.

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

L'escola Esclat treballa el currículum escolar adaptat i és un centre d'educació especial proveïdor de recursos i serveis de suport a la inclusió (CEEPSIR). Realitza accions de suport educatiu a les escoles amb alumnat amb discapacitat.

Esclat gaudeix d'una llarga trajectòria d'innovació pedagògica i posa a l'abast de l'alumnat recursos didàctics, relacionals, socials i ambientals, així com suports metodològics i tecnològics avançats, especialment dissenyats per atendre els eixos transversals de comunicació i motricitat.

Activitats i serveis: Fisioteràpia, escolaritat compartida, logopèdia, infermeria, hidroteràpia, transport, menjador, activitats extraescolars, activitats esportives, piscina, hipoteràpia, convivències, sortides lúdiques i culturals, teràpia assistida amb gossos, estimulació multisensorial, teràpia miofuncional orofacial, hort urbà, casal d'estiu, programes de suport a la inclusió d'alumnes amb pluridiscapacitat als centres ordinaris, assessorament mèdic i ortopèdic, orientació, assessorament i suport familiar.

Centre Ocupacional Esclat 2

El Centre Ocupacional Esclat 2 és entitat proveïdora del sistema català de serveis socials de la Generalitat de Catalunya, i ofereix, des de l'any 1994, una alternativa real i de qualitat dins l'etapa adulta, a l'entorn de dos àmbits: l'ajustament personal i social i l'ocupació terapèutica.

El centre procura la formació integral i l'adquisició de les disciplines instrumentals i afavoridores de l'autonomia personal i social. Pel que fa a l'ocupació terapèutica es treballen tots els aspectes lligats al món productiu, tals com la responsabilitat, la qualitat o el treball en equip.

Activitats i serveis: Taller sociocultural, taller TecnoTic, taller d'estimulació cognitiva, taller AgilMent, taller d'activitats laborals i reciclatge, fisioteràpia, logopèdia, hidroteràpia, teràpia assistida amb gossos, infermeria, hipoteràpia, teràpia assistida amb gossos, musicoteràpia, hort urbà, teatre, esport, estimulació multisensorial, visites laborals, sortides lúdiques i culturals, estades d'estiu, orientació i assessorament personal, suport familiar, menjador i transport.

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

En el Centre Ocupacional Esclat 2 dissenyen i elaboren objectes decoratius i d'artesanía com espelmes, sabons i postals de Nadal.

Centre d'atenció Especialitzada Cades i CAE Esclat Marina

Els centres d'atenció especialitzada Cades (des de l'any 2001) i CAE Esclat Marina (des del 2011) se centren a donar respostes de qualitat a persones adultes amb pluridiscapacitat greu. Tenen una capacitat de 32 persones i 30 respectivament, en règim d'atenció diürna.

Ambdós centres són entitats proveïdores del sistema català de serveis socials de la Generalitat de Catalunya.

Per les necessitats de suport que requereixen les persones amb pluridiscapacitat usuàries dels centres, l'atenció assistencial ocupa una gran part del temps de la seva vida. Per aquest motiu, l'atenció individualitzada adquireix el màxim protagonisme i potencia l'autonomia personal, la inclusió social, la comunicació, la relació, i sobretot, la millora de la seva qualitat de vida.

Activitats i serveis: Taller de comunicació, hidroteràpia, hipoteràpia, fisioteràpia, Teràpia assistida amb gossos, musicoteràpia, estimulació multisensorial, piscina, dansa, sortides socioculturals, taller d'artesanía (espelmes, estampació), suport familiar, estades d'hivern (esquí adaptat), estades d'estiu (platja), menjador i transport.

Centre Especial de Treball Esclatec

Creat en 1999, Esclatec és un centre especial de treball singular, tant pels productes i serveis que ofereix, com per les persones que hi treballen. Són referents en la inserció laboral de persones amb discapacitat en l'àmbit de la indústria tecnològica.

La inclusió aporta un valor afegit en el dia a dia dels seus clients i per això confien en les capacitats de les persones que treballen amb ells per dur a terme els seus projectes.

Fabrica productes amb tecnologia desenvolupada en el seu departament d'R+D+I² (Recerca, Desenvolupament, Innovació i Inclusió) per al sector de les tecnologies de suport, i els sectors industrial, logístic i energètic.

El departament d'R+D+I² dissenya productes pensats perquè puguin ser fabricats per persones amb discapacitat i per facilitar la vida de les persones en l'àmbit de la comunicació, la mobilitat i les tecnologies de suport.

Esclatec gestiona l'Ateneu de fabricació digital de Gràcia de l'Ajuntament de Barcelona i l'Espai Lab de la Unió de Cooperadors de l'Ajuntament de Gavà, i col·labora amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i Elisava, Facultat de Disseny i Enginyeria de Barcelona (UVIC-UCC).

Gràcies al suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, Esclatec compta amb un Equip Multidisciplinari de Suport (EMS), per donar suport a les actuacions d'acompanyament especialitzat relatives a l'ajustament personal i social en el lloc de treball.

L'equip EMS està format per una treballadora social, dos monitors de taller i una psicòloga. A part tots els treballadors disposen de l'acompanyament especialitzar de professionals de l'entitat com fisioterapeutes i infermera.

4. A qui ens adrecem?

L'Associació Esclat contribueix, des del seu compromís ètic, mitjançant suports i oportunitats, a què cada persona amb paràlisi cerebral, dany cerebral adquirit i altres discapacitats similars (pluridiscapacitat), i la seva família, pugui desenvolupar el seu projecte de qualitat de vida, així com a promoure la seva inclusió com a ciutadà de ple dret en una societat justa i solidària.

L'Associació Esclat ofereix diferents serveis d'atenció i suport que s'adapten a les seves necessitats educatives, socials, laborals i personals de persones amb paràlisi cerebral i pluridiscapacitat.

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

5. Els nostres compromisos: objectius grupals i individuals del servei.

La nostra entitat compta amb un sistema de gestió integral de qualitat. Aquest, juntament amb altres eines com el pla estratègic són fonamentals per a la consecució de la nostra missió i per la millora contínua.

Duem a terme un procés de millora contínua i innovació, amb la participació de totes les persones que formen part de la nostra organització.

Els grans compromisos que prenem són:

- Garantir a l'estructura organitzativa un model d'atenció centrada en la persona (elaboració del pla de vida segons model ACP).
- Programar accions formatives continuades per a totes les categories professionals amb l'objectiu de millorar l'atenció.
- Oferir un programa individualitzat per a cada persona usuària on es marquen els acords i objectius amb la seva participació o de les seves famílies, des del primer trimestre d'estada al centre, i actualitzat bianualment.
- Promoure una conducta ètica per part de tots els membres de l'organització, a través del codi ètic, que contempla les diferents àrees i relacions de l'entitat.
- Garantir la igualtat d'oportunitats entre totes les persones i treballar per una entitat lliure de discriminacions siguin del tipus que siguin.
- Fer servir les normes ISO com un mitjà per aconseguir dur a terme la política del sistema de gestió de qualitat integrat.
- Fer servir aquestes normes com a pautes, regles generals i eines bàsiques, en l'organització del sistema de gestió integrat.
- Assegurar la qualitat a partir del control dels processos, garantint la satisfacció de les parts interessades i les seves expectatives.
- Garantir el compliment de tots aquells requisits legals aplicables i aquells que la mateixa organització consideri.
- Fomentar la participació social amb institucions, entitats i associacions properes al territori per realitzar xarxa social i entorn.

A més a més, l'entitat està contínuament treballant per millorar i donar un millor servei a les persones usuàries. Per aquest motiu l'entitat s'ha proposat alinear-se amb els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides. Els objectius que encaixen i amb què estem treballant són:

- **ODS3. Salut i benestar**

L'acció incideix en la millora de la salut i l'estat de benestar d'un col·lectiu especialment vulnerable en situació de risc social, les persones amb paràlisi cerebral o discapacitats similars. Aquestes persones tenen unes necessitats especials en relació a la seva salut que han de ser considerades per a aconseguir el seu ple desenvolupament i benestar.

- **ODS4. Educació de qualitat**

L'entitat gestiona una escola específica per a persones amb paràlisi cerebral i altres discapacitats similars. Treballa el currículum escolar adaptat i realitza escolaritat compartida amb centres ordinaris. Esclat gaudeix d'una llarga trajectòria d'innovació pedagògica i posa a l'abast dels alumnes recursos didàctics, relacionals, socials i ambientals, així com suports metodològics i tecnològics avançats, especialment dissenyats per atendre els eixos transversals de comunicació i motricitat.

- **ODS5. Igualtat de gènere**

L'Associació Esclat treballa de manera transversal per la igualtat de gènere. Ho fa tenint en compte el seu col·lectiu d'atenció, que en el cas de les dones, pateixen una doble discriminació, per raó de sexe i per la pròpia discapacitat, i des de la cultura de treball de l'entitat. Estem treballant en un pla d'igualtat de gènere i ja comptem amb un protocol per l'abordament de l'assetjament per raó de gènere que es poden consultar al web.

- **ODS8. Treball decent i creixement econòmic**

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

El Centre Especial de Treball Esclatec és un centre de referència en la inserció laboral de les persones amb greus discapacitats. Fabrica productes amb tecnologia desenvolupada en el seu departament d'R+D+I² (Recerca + Desenvolupament+ Innovació +Inclusió) per al sector de les tecnologies de suport, i els sectors industrial, logístic i energètic. Sumem a la meta específica del d'aquest objectiu aconseguir llocs de feina productius per a persones amb discapacitat.

• ODS10. Reducció de les desigualtats

Reduir les desigualtats necessàriament passa per l'adaptació de l'atenció a les persones amb necessitats diferenciades, com és el cas del col·lectiu que atenem. La reducció de les desigualtats implica necessàriament una redistribució de la riquesa que inclogui tots els sectors de la societat. Garantir l'atenció i les ajudes necessàries a les persones amb discapacitat contribueix a reduir les desigualtats entre els diferents col·lectius. La inclusió social és indispensable per a la reducció de les desigualtats en el si de les societats.

• ODS11. Ciutats i comunitats sostenibles

Perquè les ciutats i les comunitats siguin sostenibles cal que siguin inclusives amb tots els col·lectius. Les persones amb paràlisi cerebral o discapacitats similars necessiten polítiques i suports específics per aconseguir la seva inclusió social, així com també és necessària la sensibilització de la ciutadania en general per a la plena inclusió del col·lectiu.

• ODS12. Producció i consum responsable.

L'entitat, de forma transversal i en la mesura del possible, promou en tots els seus serveis i en la seva estructura el consum responsable, l'estalvi energètic i l'ús d'energies renovables, així com la reducció de deixalles, el reciclatge i la reutilització.

• ODS16. Pau, justícia i institucions sòlides

La justícia en una societat implica que totes les persones que la integren tenen els mateixos drets. Perquè una societat sigui justa, ho ha de ser amb tota la seva

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

ciutadania. Les accions que promouen els drets de les persones amb discapacitat i tenen en compte la seva especificitat són necessàries per aconseguir una societat justa.

6. Vies d'accés al servei

En el cas de l'escola d'educació especial la via d'accés és a través de l'EAP de zona de la persona i el Departament d'Educació.

Per l'accés als serveis d'atenció diürna (CAE, STO, SOI i STOA) la persona amb pluridiscapacitat precisa de la resolució d'orientació a serveis d'atenció diürna on consti la tipologia concreta. La persona també haurà de tenir la resolució del grau de dependència i finalment el vist-i-plau de serveis territorials.

En el cas d'accés al CET, la persona requereix el certificat de discapacitat i la sol·licitud de demanda d'ocupació.

7. Compliment dels objectius: elements i mesures d'avaluació

El seguiment dels compromisos de qualitat s'ha de realitzar a partir de mesura periòdica del grau de compliment dels indicadors associats i del seguiment anual de la certificació del sistema de qualitat implementat.

- A través d'auditories internes i externes mitjançant indicadors de qualitat.
- Nombre de formacions anuals per a categoria professional.
- Nombre de suggeriments i queixes a l'any.
- Enquestes de satisfacció de les famílies de les persones usuàries.
- Enquestes de satisfacció de les persones usuàries
- Enquesta clima laboral (professionals)
- Avaluació i comptabilització de les noves relacions amb les diferents institucions, entitats i associacions del territori.

8. Drets i deures

La persona usuària té els drets reconeguts a la Llei 12/2007, d'octubre i en referència als articles 8, 9, 10 i 12 de l'esmentada Llei de serveis socials.

Drets de les persones usuàries

- A ser respectat/ada en la seva intimitat, en la seva integritat física, i en les seves diferències com persona en els seus plens drets.
- A què se li facilitin els serveis necessaris i es porti a terme el seu programa individual.
- A utilitzar les instal·lacions i material dels centres que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- A què es respecti la seva dignitat, benestar, autonomia i intimitat.
- A la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en els seus expedients.
- A rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que afecti la persona a fi que, si escau, pugui donar el seu consentiment específic i lliure.
- A conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- A presentar suggeriments, queixes i reclamacions, i rebre'n resposta.
- A rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del centre i a participar en el Consell de Participació, i si no fos possible personalment, a través dels seus representants legals o de fet.

Deures de les persones usuàries

- Conèixer i complir el reglament intern.
- Respectar la dignitat i les funcions del personal d'atenció directa i de suport al centre, de la resta de persones usuàries i dels seus representants legals o de fet, així com complir les normes elementals de convivència.
- Assistir regularment de forma puntual a les seves activitats establertes.
- Participar i col·laborar en el PAI.

- Assistir al centre.

9. Preus dels diferents serveis

Els preus dels nostres serveis (CEE Esclat, C.O Esclat 2, CADES, CAE Marina) són segons concert.

10. Full de suggeriments i queixes, accions que es prenen i terminis

La carta de serveis representa el nostre compromís a desenvolupar les funcions que tenen encomanades sota uns criteris de millora contínua de la qualitat.

Per aquest motiu, "Ajuda'ns a millorar" mitjançant la tramesa de consultes, suggeriments i queixes.

Les persones usuàries i les seves famílies tenen al seu abast i en el tauler d'anuncis, models de reclamació, queixes i suggeriments que, una vegada arriben a direcció, han de ser comunicades al departament de qualitat de l'Associació per ser resolts en un termini màxim de dues setmanes.

També les persones usuàries i les seves famílies poden comunicar-se amb l'entitat:

- Telefònicament.
- Telemàticament a través del correu electrònic.
- Presencialment a través de la bústia de queixes i suggeriments en cadascun dels nostres centres.
- Presencialment, demanant cita prèvia.

També disposem d'un canal de denúncies a la nostra pàgina web, dissenyat per assegurar la confidencialitat tant de la persona que presenta la denúncia com d'aquelles que podrien estar involucrades en el procediment. El nostre compromís amb la protecció dels drets de privadesa es reflecteix en cada pas del procés.

11. Estàndards de qualitat

ESCLAT GRUP SOCIAL
Serveis Centrals
Tortosa, 22
08038 Barcelona

ASSOCIACIÓ ESCLAT
Guitard 80-92 (interior plaça)
08014 Barcelona
G 08569303

FUNDACIÓ ESCLAT MARINA
Tortosa, 22
08038 Barcelona
G 66339599

La política de l'Associació Esclat és aconseguir el màxim possible de confort, benestar i autonomia de les persones usuàries.

Amb la finalitat de garantir la continuïtat del projecte, l'Associació es compromet al manteniment i certificació d'un sistema basat en la norma ISO 9001:2015 de qualitat de tots els seus serveis, i cercar la satisfacció de tots els grups d'interès promovent amb ells la comunicació, participació i consulta per a la qualitat dels serveis, amb la implicació dels màxims òrgans de govern, junta directiva, patronat, direcció general i equip directiu.

Els centres de l'Associació Esclat estan certificats per AENOR sota la norma ISO 9001:2015 amb el certificat (ER-0150/2018) en la prestació de serveis per a persones amb paràlisi cerebral, dany cerebral adquirit i altres discapacitats similars, i en concret per serveis d'atenció diürna, d'educació especial i de centre ocupacional.

11. Vies d'informació i orientació relacionats amb el servei

Per sol·licitar informació i orientació relacionada amb els nostres serveis es pot realitzar de manera telefònica, presencial o concertant cita prèvia en qualsevol dels nostres centres, en horari de 9 h a 17 h de dilluns a divendres:

- EEE Esclat: c/ Guitard, 80-92 (interior plaça), 08014 de Barcelona
- CO Esclat 2/ CAD Cades: c/ Rambla de la Muntanya, 59-61, 08041 de Barcelona
- CAE Esclat Marina: c/ Tortosa, 22, 08038 de Barcelona
- CET Esclatec: Plaça Guinardó, 8, 08041 Barcelona

Tel. 93 450 11 50

Correu electrònic: info@associacioesclat.com

Per més informació es pot accedir a la pàgina Web <https://associacioesclat.com/>