

Índex	Apartats	Pàgina
1	Qui som	3
	Els nostres serveis	4
2	2.1. Àrea Atenció Diürna: • Servei de Teràpia Ocupacional (STO) • Servei de Teràpia Ocupacional amb auxiliar (STO aux) • Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) • Centre d'Atenció Especialitzada (CAE)	5
	2.2. Àrea d'Acolliment Residencial • Llars residència • Residència • Suport a l'Autonomia a la pròpia llar	7
3	Els protagonistes dels nostres serveis. Condicions accés	11
4	Metodologia, compromisos i estàndards de qualitat	12
5	Drets i deures de les persones ateses	16
6	Condicions econòmiques dels serveis	18
7	Canals de comunicació.	18
8	Millora continua: queixes i suggeriments. Subsanació i/o compensació	20
9	Accessibilitat i mobilitat	21
10	Normativa aplicable	22

1) QUI SOM

Raó social	Fundació Vallès Oriental per a persones amb disCapacitat Intel·lectual Ctra. Valldoriolf s.n. – 08430 La Roca del Vallès. www.fvo.cat
Centres i serveis	<u>ÀREA D'ATENCIÓ DIÛRNA</u> Centre Ocupacional "Xavier Quincoces" (STO; STO aux; SOI) CET "Xavier Quincoces" i Centre de formació/inserció laboral <u>ÀREA D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL</u> Residència Valldoriolf i CAE "Valldoriolf" Llars-residències: "Vallès", "Font Verda", "Jaume Gregori", "Jaume Anfruns i Janer", "El Cinquantenari" i "El Cinquantenari 2" Llars amb suport Granollers i Pas a Pas <u>Projectes socials:</u> Casa Empúries i Edifici de Rehabilitació Funcional.
Any constitució	1992
Antecedents	1965. Associació Patronat Comarcal de Pares de persones amb Disminució Psíquica.
Missió	Atendre les diferents necessitats que van apareixent a llarg de la vida adulta de la persona amb discapacitat intel·lectual i fomentant al mateix temps la inclusió social, l'autonomia personal i la integració laboral.
Visió	Crear els recursos necessaris per atendre les necessitats futures de la persona amb discapacitat intel·lectual.
Valors	Respecte a la persona ; Responsabilitat ; Solidaritat ; Implicació ; Compromís ; Discerniment ; Transparència

Model organitzatiu



Carretera de Valldoriolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
 T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



2.- ELS NOSTRES SERVEIS

Serveis	Establiments	Titularitat	Ubicació	Places
Servei de Teràpia Ocupacional discapacitats intel·lectuals	Centre Ocupacional Xavier Quincoces	Fundació Vallès Oriental.	Carretera de Valldoríolf s/n La Roca del Vallès (Barcelona)	170
Servei Ocupacional d'Inserció discapacitats intel·lectuals	Centre Ocupacional Xavier Quincoces	Codi entitat E01790		75
Servei Centre Residencial discapacitats intel·lectuals	Residència Valldoríolf	Règim de gestió delegada		64
Serveis Centre Atenció Especialitzada discapacitats intel·lectuals	CAE Valldoríolf	Departament de Drets Socials		19
Llar Residència discapacitats intel·lectuals	Llar Vallès	Fundació Vallès Oriental. Codi entitat E01790	Carrer Rosselló 27, 1-1, Granollers (Barcelona)	8
	Llar Font Verda		Passeig de la Muntanya 42, Granollers (Barcelona)	24
	Llar Jaume Gregori		Carrer Camprodon 37, Granollers (Barcelona)	10
	Llar Jaume Anfruns i Janer		Carrer Font del Gat 2, Urb. Can Sabater, Santa Eulàlia de Ronçana (Barcelona)	22
	Llar El Cinquantenari		Carrer La Sardana/Sant Antoni 2, Granollers (Barcelona)	24
	Llar El Cinquantenari 2			22
Suport a l'autonomia a la pròpia llar discapacitats intel·lectuals	Granollers	Fundació Vallès Oriental.	Carrer Joan Vidal Jumbert, 1, 2on 3a. Granollers	4
	Pas a Pas	Codi entitat E01790	Carrer Joan Tarafa, 4, 3 D Granollers	

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat


 Fundació vallès Oriental amb la persona amb disCapacitat	CARTA DE SERVEIS		E_01_ID07	
			Rev. 2	2/2026
				Pàg.5 de 23

2.1. Àrea Atenció Diürna (STO; STO amb auxiliar; SOI; CAE)

SERVEI DE CENTRE DE DIA DE TERÀPIA OCUPACIONAL (STO i STO amb auxiliar) per a persones amb discapacitat intel·lectual

Descripció	Servei dirigit a facilitar als seus destinataris una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, dins les possibilitats de cada persona atesa i a través d'un Pla d'atenció individual, la seva màxima integració social i laboral.
Objectiu	Aconseguir la potenciació i manteniment de les capacitats de les persones ateses amb relació a l'obtenció de la seva màxima integració social i laboral, si s'escau.
Funcions	Els serveis de centre de dia de teràpia ocupacional, en les seves modalitats de servei, estan organitzats per atendre les funcions d'ajustament personal i social, que consisteixen en el conjunt d'activitats adreçades a la persona atesa que, amb participació directa d'aquesta, tenen per objecte una rehabilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb el seu entorn cívic. Pel que fa a les activitats pròpiament ocupacionals, el servei de centre de dia de teràpia ocupacional s'encarrega d'assumir funcions d'activitat terapèutica: tasques que evitin les ocupacions rutinàries o estèrils, per tal que la persona atesa pugui adonar-se de l'assoliment d'un resultat material i satisfactori.
Població destinatària	Persones amb discapacitat intel·lectual més grans de 16 anys, i que han acabat el corresponent període de formació, el grau de discapacitat de les quals és igual o superior al 65%, segons la valoració feta per l'equip de valoració i orientació (EVO) de referència i que, de manera temporal o definitiva i no tenen capacitat productiva.
Horari	De 9h a 17h tot l'any, els dies laborables, excepte agost que tanca.
Responsable	Raquel García – Direcció tècnica – direccio.co@fvo.cat – 93 860 02 40

SERVEI DE CENTRE DE DIA OCUPACIONAL D'INSERCIÓ (SOI) PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

Descripció	Servei dirigit a facilitar als/a les seus/ves destinataris/es una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, dins les possibilitats de cada persona atesa i a través d'un Pla d'atenció Individual, la seva màxima integració laboral.
Objectiu	Potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que la persona atesa d'aquest servei estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral quan les circumstàncies ho permetin, preveient també l'orientació cap al servei de teràpia ocupacional quan les necessitats d'atenció de la persona atesa ho requereixi.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



 Fundació vallès Oriental amb la persona amb disCapacitat	CARTA DE SERVEIS	E_01_ID07	
		Rev. 2	2/2026
		Pàg.6 de 23	

Funcions	Respecte a les activitats prelaborals, el servei de centre de dia ocupacional d'inserció inclou totes les tasques destinades a afavorir l'adquisició o el manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la futura integració en l'àmbit laboral de la persona atesa. Quan, a conseqüència de tasques d'ocupació terapèutica que habilitin les persones ateses en l'assoliment de tècniques productives previstes als programes individuals de rehabilitació, s'obtinguin productes susceptibles de venda o transacció econòmica, es gratifica a les persones ateses per tal que puguin gaudir del resultat del seu esforç.
Població destinatària	Destinat a persones amb discapacitat més grans de 16 anys que han acabat el període de formació escolar, tenen capacitat productiva adequada per integrar-se en un centre especial de treball, però no estan integrades laboralment en aquest tipus d'empresa. També està destinat a les persones amb discapacitat que reuneixen els requisits establerts a l'article 3 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat, i l'Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplaçament del Decret esmentat.
Horari	De 9h a 17h tot l'any, els dies laborables, excepte agost que tanca.
Responsable	Raquel García – Direcció tècnica – direccio.co@fvo.cat – 93 860 02 40

SERVEI DE CENTRE DE DIA D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA TEMPORAL O PERMANENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL, EN RÈGIM DE GESTIÓ DELEGADA

Descripció	És un servei d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària que presta atenció especialitzada a persones amb greus discapacitats intel·lectuals.
Objectius	Oferir atenció individual a les persones amb discapacitats greus, per aconseguir el màxim grau d'autonomia personal i social, i afavorir així el manteniment al domicili.
Funcions	<u>Serveis bàsics:</u> 1. Acolliment i convivència. 2. Manutenció. 3. Foment dels hàbits d'autonomia personal i tractament de la higiene personal. 4. Administració de la medicació. 5. Donar suport a la família. 6. Rehabilitació i habilitació. 7. Dur a terme els programes i tractaments individuals. 8. Desenvolupar les activitats del grup. 9. Atenció a les activitats bàsiques de la vida diària. 10. Integració social. 11. Afavorir el manteniment de la persona en el domicili.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



 Fundació vallès Oriental amb la persona amb disCapacitat	CARTA DE SERVEIS		E_01_ID07	
			Rev. 2	2/2026
			Pàg.7 de 23	

	12. Atenció conductual. <u>Serveis opcionals</u> Són tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individualment.
Població destinatària	Persones amb discapacitat intel·lectual o física greu que necessiten atenció especialitzada. Edat de 18 a 65 anys.
Horari	De 9h a 17h tots els dies laborables de l'any.
Responsable	Izaskun Quintana – Direcció tècnica – direccio.residencia@fvo.cat – 938792772

2.2. Àrea d'Acolliment Residencial (Llars residència; Residència; Suport a l'Autonomia a la propia llar)

SERVEI DE LLAR RESIDÈNCIA TEMPORAL O PERMANENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL AMB NECESSITATS DE SUPORT INTERMITENT, LIMITAT, LIMITAT TC, EXTENS, EXTENS TC, GENERALITZAT

Descripció	És un servei d'acolliment residencial, amb caràcter temporal o permanent, substitutori de la llar i d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària, i està destinat a persones amb discapacitat intel·lectual que necessiten diferents tipus de suport.
Objectius	Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència en el conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individuals de rehabilitació i terapèutiques. Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones ateses i atendre totes les seves necessitats individuals, mitjançant els tractaments corresponents. Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.
Funcions	<u>Serveis bàsics</u> 1. Allotjament. 2. Acolliment. 3. Manutenció (esmorzar, berenar i sopar en horari ordinari i tots els àpats quan l'atenció és de 24 hores). 4. Supervisió o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària (higiene personal, àpats, bugaderia, roba personal, medicació, atenció conductual en situacions de crisi). 5. Provisió de productes d'higiene personal bàsics. 6. Servei garantit els dies festius i en períodes de vacances, així com atenció en supòsit de malaltia. 7. Atenció a la salut. 8. Trasllat mèdic d'urgències amb acompanyament en l'horari de la llar residència.

Carretera de Valldoríol s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



	CARTA DE SERVEIS		E_01_ID07
			Rev. 2 2/2026
			Pàg.8 de 23

9. Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn.
10. Foment dels hàbits d'autonomia personal, autoprotecció i conducta.
11. Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural i activitats de lleure).
12. Foment del lleure i del temps lliure.
13. Assessorament i supervisió.
14. Assessorament i suport per gestionar l'adquisició d'ajuts tècnics.
15. Atenció conductual.

Serveis opcionals

Són tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individualment.

Població destinatària

Les persones destinatàries són persones amb discapacitat intel·lectual que necessiten diferents tipus de suport i un servei substitutori de la llar. Aquest servei es presta de manera personalitzada, tenint en compte la necessitat de la persona amb discapacitat. Edat de 18 a 65 anys.

Horari servei

El servei es presta de dilluns a divendres des de les 17.00 hores fins a les 9.00 hores de l'endemà i les 24 hores els dies festius, els caps de setmana, les vacances i en cas de malaltia.
Les persones ateses de la llar assisteixen a un recurs diürn de l'FVO perquè puguin assolir la integració social i laboral.

Responsable

Raquel Anarte – Direcció tècnica – direccio.sh@fvo.cat – 93 860 02 40
Naiara Juan – Direcció tècnica – direccio2.sh@fvo.cat – 93 860 02 40

SERVEI DE CENTRE RESIDENCIAL TEMPORAL O PERMANENT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL AMB NECESSITAT DE SUPORT EXTENS, EXTENS TC, GENERALITZATS, GENERALITZATS TC, RÈGIM DE GESTIÓ DELEGADA

Descripció

Servei d'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal, substitutori de la llar, que ofereix atenció integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual amb diferents tipus de suport.

Objectius

Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència en el conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individualitzades de rehabilitació i terapèutiques; proporcionar una bona qualitat de vida als residents i atendre totes les necessitats individualitzades de la persona, tenint cura dels tractaments corresponents.
Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



Funcions

Procurar una bona interacció amb l'entorn, potenciar la inclusió social i l'exercici dels drets de ciutadania de les persones ateses del servei. Proporcionar suport a les famílies o tutors en relació amb la persona atesa al servei residencial.

Serveis bàsics:

1. Allotjament
2. Manutenció
3. Acolliment i convivència
4. Administració de la medicació
5. Suport personal, acompanyament i supervisió (assessorament, supervisió i suport en tasques externes de la vida diària)
6. Foment dels hàbits d'autonomia personal
7. Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials
8. Atenció a la salut i seguretat dins la residència
9. Foment de l'oci i del lleure
10. Bugaderia i repàs de la roba
11. Higiene personal: provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la higiene personal dels següents productes: gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant i maquineta d'afaitar d'un sol ús.
12. Garantia de l'assistència sanitària
13. Atenció conductual

Serveis opcionals

Són tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individualment.

Edat població destinària

De 18 a 65 anys.

Horari

Les 24 hores del dia cada dia de l'any.

Responsable

Izaskun Quintana – Direcció tècnica – direccio.residencia@fvo.cat – 938792772

SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

Descripció

És un servei que té per objecte contribuir al desenvolupament de la persona beneficiària per possibilitar-ne l'autonomia i que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat intel·lectual que viuen soles, en parella o amb altres persones (amb un nombre màxim de quatre), que necessiten suport en aspectes relacionats amb l'autodeterminació, el benestar físic o material, les relacions interpersonals, el desenvolupament personal i la inclusió social.

	Consisteix en la prestació de suport personal especialitzat, durant un nombre determinat d'hores, per possibilitar l'autonomia de les persones a les quals s'adreça. Té un paper preventiu, de promoció de l'autonomia personal, i integrador, en tant que facilita la detecció precoç de situacions de risc, contribueix a millorar la qualitat de vida i es desenvolupa en l'entorn habitual de la persona atesa. Això possibilita una resposta articulada i complementària d'altres serveis socials i sanitaris existents per facilitar la continuïtat assistencial.
Objectiu	Contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia. Amb aquesta finalitat, es dona suport a la persona en les activitats d'autocura (bàsicament l'acció de vestir-se, la higiene i l'alimentació), domèstiques i comunitàries que requereixi, donant-li ajut i suport 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.
Funcions	Donar suport a la persona en les activitats d'autocura, 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. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Població destinatària	Les persones beneficiàries han de complir els requisits següents: - Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%. - Tenir entre 18 i 65 anys. - Grau de discapacitat igual o superior al 33%. - Tenir valorada la situació de dependència. - Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i adequat a les seves necessitats. - Poden beneficiar-se d'aquest servei les persones que convisquin amb algun familiar en determinats supòsits. - Acreditar la idoneïtat del servei de suport personal.
Dedicació professional Responsable	Es garanteix una atenció mitjana per persona atesa no inferior a 10 hores setmanals en còmput mensual. Raquel Anarte – Direcció tècnica – direccio.sh@fvo.cat – 93 860 02 40 Naiara Juan – Direcció tècnica – direccio2.sh@fvo.cat – 93 860 02 40

3.- ELS PROTAGONISTES DELS NOSTRES SERVEIS. CONDICIONS ACCÉS

Atenem a persones amb disCapacitat intel·lectual en la seva etapa de vida adulta.

Els requisits que es tindran en compte per a poder realitzar un ingrés són els següents:

- Ser major d'edat, excepte Serveis de STO/STO amb auxiliar i SOI (majors de 16 anys).
- Disposar del certificat de discapacitat emès pel CAD.
- Disposar de la valoració de Grau i nivell de dependència.
- Disposar del dictamen tècnic-facultatiu realitzat per l'Equip de Valoració i Orientació del CAD.
- Registre de la sol·licitud d'ingrés per part de la persona, família/representant legal/assistent.
- Valoració de la idoneïtat de Servei per part dels professionals de l'equip tècnic.
- Disposar de la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- Signatura del contracte assistencial.

L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris que estableix la legislació vigent de serveis social i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials els que, un cop hagin valorat el tipus de servei i de plaça vacant, orienten la derivació de la persona al recurs més adequat.

Els accessos als serveis de persones amb discapacitat es fan mitjançant el sistema d'atenció a persones amb discapacitat (SAD), des del qual s'envia una resolució per comunicar l'accés tant a la persona atesa com al centre on ha d'ingressar.

La valoració de l'estat de necessitat del servei i de la seva tipologia correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a discapacitats de la zona (CAD). Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que s'estableix per al reconeixement del grau de discapacitat.

Per qualsevol consulta, poden adreçar-se a:

Treballador/a social Centre Ocupacional (STO/SOI) : treballsocial.co@fvo.cat

Treballador/a social Llars Residències/Suport autonomia pròpia llar: treballsocial.sh@fvo.cat

Treballador/a social Residència i CAE: treballsocial.residencia@fvo.cat

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



4.- METODOLOGIA, ESTÀNDARDS DE QUALITAT, COMPROMISOS

4.1. Metodologia:

Acompanyem a la persona en el seu projecte de vida, i juntament amb la seva família, vetllem per a aconseguir els seus somnis.



- El nostre model d'atenció es basa en el **model de Qualitat de Vida**, en els fonaments de l'**Atenció Centrada en la Persona**, el **Suport Actiu** i el **Suport Conductual Positiu**.
- Promovem **suports personalitzats**, responnent als interessos i necessitats de cada persona.
- Fomentem la **participació** en activitats quotidianes i significatives.
- Intervenim en l'**aprenentatge d'habilitats adaptatives**, aconseguint que millori la qualitat de vida i el desenvolupament personal.
- Fomentem el **treball interdisciplinari**.
- Planifiquem les intervencions en el **projecte de vida** individual de la persona atesa.
- Revisem periòdicament el **PIAI** per tal que doni resposta a les necessitats evolutives de les persones ateses.

Carretera de Valldoríol s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
 T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
 fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat

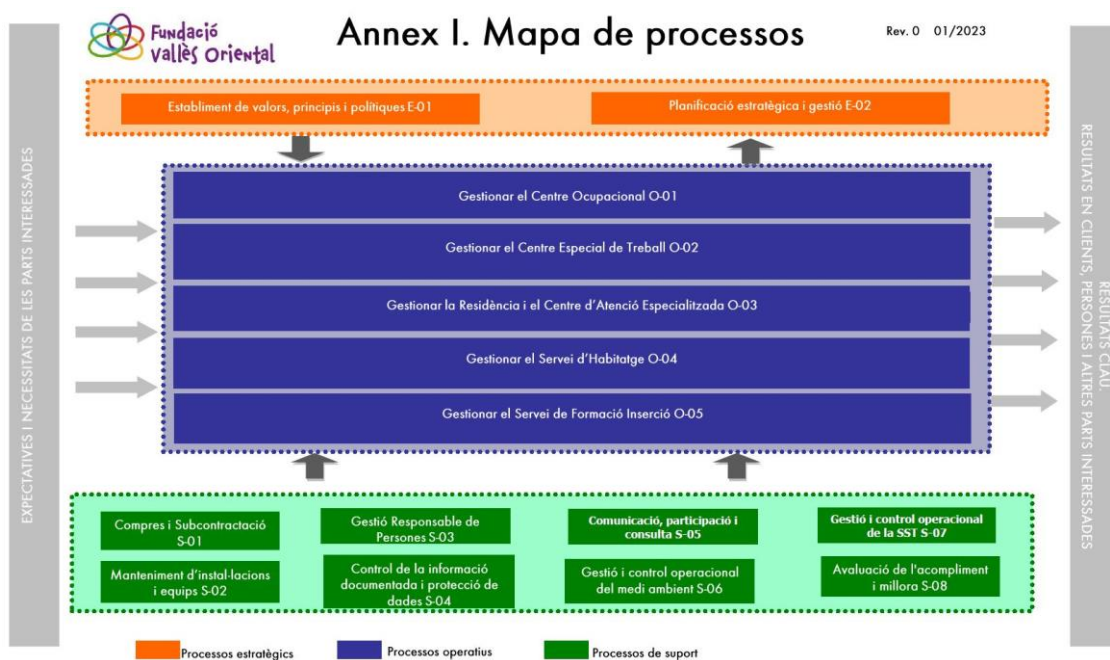


I amb el suport de grups de treball interdisciplinaris de comissions específiques:



4.2. Estàndards de qualitat:

Apostem per la qualitat dels serveis a la persona amb disCapacitat i per la millora contínua, per aquest motiu estem certificats per AENOR en la norma ISO 9001 de gestió de la qualitat, norma ISO 14001 de sistema de gestió ambiental i la norma ISO 45001 de gestió de seguretat i salut al treball.



Disposem d'un programa de Gestió d'Indicadors de qualitat (Quadre de Comandament), que permet el seguiment i avaluació contínua dels indicadors per part de les direccions dels serveis amb el suport del departament de qualitat i de la Comissió del Sistema Integrat de Qualitat. L'explotació dels indicadors es fixa com a mensual i la seva avaluació i anàlisi de caràcter trimestral. En cas de desviació dels indicadors s'analitzen els motius i es defineix un pla de mesures correctives per a reconduir les causes del resultat desviat.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



CARTA DE SERVEIS

E_01_ID07

Rev. 2

2/2026

Pàg. 14 de 23

	OBJECTIU	INDICADOR	PLA D'ACCIÓ	FÓRMULA	PERIODE EXPLOTACIÓ	RESPONSABLE EXPLOTACIÓ	OBJECTIU 2024
ATENCIÓ A LES PERSONES ATESES	Incrementar la satisfacció del les persones que atenem	Propostes de millora	Recollir i analitzar les propostes i suggeriments que emeten les persones ateses i analitzar la seva viabilitat	$\frac{\text{Propostes analitzades i viables}}{\text{Total de propostes i suggeriments rebuts}} \times 100$	Semestral	Direcció Tècnica	Mínim 60%
	Millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona amb disCapacitat	Assoliment de l'objectiu d'adaptació del PIAI	Personalització i adaptació del procés d'adaptació de cada persona atesa	$\frac{\text{Objectius adaptació PIAI assolit}}{\text{Total objectius adaptació PIAI}} \times 100$	Semestral	Psicòloga	Mínim 80%
		Recompte de plans d'adaptació segons les àrees de qualitat de vida	Regulació d'estímul i planificació de la vida quotidiana per aconseguir un estat basal òptim	$\frac{\text{Persones amb plans d'adaptació segons les 8 àrees de qualitat de vida}}{\text{Total de persones amb perfil TEA}} \times 100$	Semestral	Psicòleg/oga	Mínim 70%
		Acompanyament de la persona atesa i en els seus processos de dol	Acompanyament de la persona atesa per part dels professionals en el seu dia a dia i en els moments altament sensibles (inestabilitat emocional, tristor...)	$\frac{\text{Número de persones que elaboren i finalitzen el procés de dol}}{\text{Total persones ateses}} \times 100$	Anyal	Psicòleg/oga	Mínim 90%
		Accions de conscienciació i preservació de la intimitat de les persones ateses	Acompanyament de la persona atesa per part dels professionals per a conèixer el concepte d'intimitat i preservar-lo	$\frac{\text{Número de persones amb les que es treballa la preservació de la seva intimitat}}{\text{Total persones ateses que formen part del}} \times 100$	Anyal	Equip tècnic i ATEs	Mínim 85%
		Ús de sistemes alternatius i augmentatius de la comunicació (SAAC)	Oferir a les persones amb problemes de comunicació un sistema alternatiu que li permeti desenvolupar-se per si sol i comunicar-se amb l'entorn	$\frac{\text{Persones ateses que utilitzen SAAC}}{\text{Total persones ateses}} \times 100$	Semestral	Psicòleg/oga	Mínim 50%
		Tria del pla d'activitats i sortides	Aprofitar les capacitats de cada persona perquè prengui decisions a l'hora triar el seu pla d'activitats i les sortides que vol realitzar	$\frac{\text{Persones atese que decideixen i confeccionen el seu pla}}{\text{Total persones ateses}} \times 100$	Semestral	Psicòleg/oga	Mínim 70%
		Espais de trobada amb persones significatives, per incrementar les relacions interpersonal i la qualitat d'aquestes relacions	Vetllar per enriquir les amistats i relacions familiars facilitant aquests espais tant importants per la persona i animant el grup de suport per reforçar-los	$\frac{\text{Persones ateses que gaudeixen d'espais mínim un cop a la setmana}}{\text{Total persones ateses}} \times 100$	Semestral	Treballador/a Social	Mínim 75%
		Detecció de l'augment de necessitat de suport a les persones ateses en procés d'envelliment	Derivacions al CAD i propostes de canvi de servei i/o de llar	$\frac{\text{Persones ateses amb derivació al CAD i/o proposta de canvi}}{\text{Total persones ateses en procés d'envelliment}} \times 100$	Semestral	Direcció Tècnica	Mínim 50%
	Augmentar la participació a l'entorn comunitari	Recompte d'activitats de voluntariat realitzades per les persones ateses	Augmentar el nombre d'entitats i d'activitats on les persones ateses realitzen activitats de voluntariat	Recompte d'activitats de voluntariat	Semestral	Psicòleg/a	Mínim 10 activitats anuals

CARTA DE SERVEIS

E_01_ID07

Rev. 2

2/2026

Pàg. 15 de 23

	OBJECTIU	INDICADOR	PLA D'ACCIÓ	FÓRMULA	PERIODE EXPLOTACIÓ	RESPONSABLE EXPLOTA CIÓ	OBJECTIU 2024
ATENCIÓ ALS PROFESSIONALS	Acompanyar les noves incorporacions a l'equip de professionals per a sensibilitzar-los en el projecte social i fidelitzar-los	Planificar el Pla d'Acolida i Formació a nous professionals en totes les àrees d'atenció de la persona atesa i les seves famílies	Recompte de noves incorporacions que superen l'any de contractació	Noves contractacions que superen l'any de contractació en jornada de més de 1.542 hores 2024 / Noves contractacions que van superar l'any de contractació en jornada de més de 1.542 hores 2023 x 100	Anual	Cap Planificació Operativa/Direcció Tècnica	Augment del 10%
	Millorar els espais de reunió amb més contingut sobre l'anàlisi de la conducta de la persona atesa	Recollir les idees, suggeriments i propostes realitzades en els espais de reunió planificats i amb ordre del dia	Incrementar les Propostes de Millora realitzades per l'equip d'atenció directa	PMI realitzades per atenció directa 2024 / PMI realitzades per atenció directa 2023 x 100	Anual	Direcció Tècnica	Augment del 25%
	Millora de les competències professionals	Aprofitament del Pla de formació aprovat	Detecció de les necessitats de formació, cerca de cursos per incloure al pla, realització dels mateixos i seguiment de que finalment s'ha pogut dur a terme	$\frac{\text{Cursos realitzats}}{\text{cursos aprovats en el Pla}} \times 100$	Anual	Direcció Tècnica	Mínim el 70%
	Reducció impacte absentisme laboral	Reducció impacte absentisme laboral amb la implantació de la Campanya FVO empresa saludable	Disminuir l'impacte de l'absentisme laboral	$\frac{\text{Número jornades substituïdes}}{\text{Total jornades contractades}} \times 100$	Mensual	Cap Planificació Operativa	>5%
ATENCIÓ A LES FAMÍLIES	Augmentar la participació de les famílies i assistents amb el servei	Activitats programades amb la participació de les famílies	Compartir vivències significatives entre familiars i persones ateses del mateix servei	Número d'activitats programades al llarg de l'any	Anual	Treballador/a Social	Mínim 6 activitats
		Recollir les idees, suggeriments i propostes realitzades en els espais de participació i seguiment de les famílies	Incrementar les Propostes de Millora realitzades per les famílies a través de la treballadora social i/o direcció del servei	PMI realitzades per les famílies 2024 / PMI realitzades per famílies 2023 x 100	Anual	Treballador/a Social/Direcció Tècnica	Augment del 10%
SUPORT: SISTEMA INTEGRAT DE QUALITAT, MEDIAMBIENT, MANTENIMENT, NETEJA	Disminuir l'impacte ambiental	Consum d'aigua	Recollir les dades del consum d'aigua, fer seguiment i establir mesures per reduir el consum en cas necessari	$\frac{\text{Litres d'aigua consumits}}{\text{Persones x dies treballats}} \times 100$	Mensual	Cap Manteniment	Màxim 114'68 lt
	Neteja de les instal·lacions	Valoració correcta de la comprovació de la neteja dels espais del servei	Recollir les dades de la comprovació de la neteja del servei segons el formulari	$\frac{\text{Número comprovacions correctes}}{\text{Total número comprovacions}} \times 100$	Anual	Responsable neteja	Mínim 70% espais correctes
	Mantenir les instal·lacions i equipaments (maquinària i ordinadors) en bon estat i operatius	Peticions de manteniment resoltes abans de 3 dies	Atendre les demandes que els professionals puguin fer respecte les necessitats de reparació d'elements i infraestructura. Registrar resultats	$\frac{\text{Nº peticions que es resolten en 3 dies o menys}}{\text{Total peticions de manteniment rebuts}} \times 100$	Quadrimestral	Direcció Tècnica	Mínim 76%
GESTIÓ ECONÒMICOFINANCERA	Millorar la capacitat productiva-assistencial del centre	Inversió en elements d'immobilitzat	Planificar nous recursos segons les necessitats del centre.	Total d'altres d'immobilitzat	Semestral	Direcció General	>0
	Rati de tresoreria	Mesurar la capacitat de l'empresa per fer front als seus deutes a curt termini amb els actius disponibles a curt termini	Mesurar l'endeutament de l'empresa	Actiu realitzable a CP + Caixa i Bancs / Deutes Exigibles a CP	Semestral / Anual	Direcció General	=1 es acceptable menor que 1 perill d'insuficients recursos per fer front als pagaments, major de 1 l'empresa pot tenir excès de Tresoreria

4.3. Compromisos: objectius de desenvolupament sostenible (ODS)



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE
PER UN MÓN MILLOR












Els serveis de la Fundació estan alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides que tenen més impacte en el nostre projecte social.

5.- DRETS I DEURES PERSONES ATESES

Vetllem pel respecte dels **drets** de les persones ateses que reconeix la legislació, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb consideració absoluta envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



6.- CONDICIONS ECONÒMIQUES DELS SERVEIS

El preu, segons la tipologia de servei, és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

Als serveis assistencials, les places dels centres són públiques, per tant l'aportació de la persona la calcula directament l'Administració. Es fa una revisió de la calculadora de la llei de dependència i en funció dels ingressos de la persona es determina el copagament.

En el cas de les places d'atenció diürna (STO, STO aux; SOI i CAE), aplica exempció de copagament.

En el moment que es produeixin canvis en els ingressos de la persona, s'haurà de demanar una revisió d'aportació de centre a l'Administració de nou.

Altres serveis com el servei de menjador, activitats especialitzades realitzades per tercers, podologia, perruqueria... són serveis externs i optatius per a la persona i es facturaran a part des del centre.

7.- CANALS DE COMUNICACIÓ

Participació:

- Les persones ateses, familiars i l'equip de professionals participen en la presa de decisions del **Consells de Participació de Centre** de la Residència i Centre d'Atenció Especialitzada i del Consell de Participació del Centre Ocupacional i Servei d'Habitatge.
- A les **comissions de treball multidisciplinaris**, com la Comissió de Sexefectivitat, Envel·liment o TEA, hi participen persones ateses i/o familiars a banda de professionals externs a la Fundació especialistes en la temàtica de treball.
- La Fundació i cadascun dels centres disposen d'un **horari d'atenció presencial a persones ateses i famílies**, que recau en la Direcció tècnica de cada centre i en el Departament de Treball Social.
- Assemblees i xerrades periòdiques amb les persones ateses i famílies on es traslladen temes d'interès i es recullen els neguits i necessitats actuals i futures.
- **Enquestes de satisfacció periòdiques** per a persones ateses, per a famílies i l'equip de professionals.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



 Fundació vallès Oriental amb la persona amb disCapacitat	CARTA DE SERVEIS		E_01_ID07	
			Rev. 2	2/2026
				Pàg.19 de 23

• **Les propostes, idees i comentaris** també es poden enviar per correu postal o comunicar telefònicament a les direccions dels centres i serveis, a través del formulari de contacte de la pàgina web o per escrit a la bústia de suggeriments situada a l'entrada de la seu de la Fundació.

• Es compta amb la implicació i col·laboració de l'**Associació de Famílies de la Fundació (ASDISINT)** per a defensar els drets i el benestar de les persones ateses. Les famílies també poden fer arribar les seves propostes al Departament de Treball Social de la Fundació.

• **Comitè d'empresa** com a eina de representació de l'equip de professionals de la Fundació, participant en la comissió de formació, comitè de seguretat i salut, comissió d'igualtat i diversitat, comissió ètica.

Comunicació:

• **Actes:** activitats diverses organitzades per l'entitat per enfortir el vincle entre les persones que formen part de la gran família de la Fundació com la Festa d'estiu de la Residència, Festa de la Gran Família o les estrenes de les obres de teatre anuals.

• **Correus electrònics:** Enviament d'informació del centre o servei, de l'entitat o informació d'interès de manera constant.

• **Correu postal:** Enviament d'informació del centre o servei, de l'entitat o informació d'interès de manera constant per a les famílies amb dificultats d'accés a les comunicacions digitals.

• **FVO al Dia,** butlletí intern dels professionals de la Fundació: recollint la informació laboral rellevant, informació i consells de prevenció de riscos laborals i les principals novetats i activitats dels centres i serveis.

• **Canal difusió de whatsapp i/o telegram:** Enviament d'informació del centre o servei, de l'entitat o informació d'interès de manera constant.

• **Mitjans de comunicació:** Enviament periòdic de les novetats de l'entitat per a fer informar a l'entorn comunitari.

• **Pàgina web:** www.fvo.cat Informació sobre els centres i serveis, projectes innovadors, notícies, accés a informació organitzativa, econòmica i pressupostària i als documents corporatius de l'entitat.

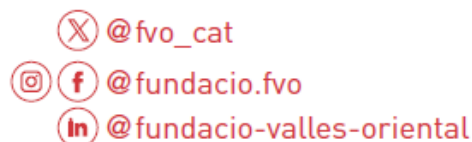
• **Revista digital BATEC:** Publicació semestral que es distribueix pels tots els canals de comunicació i a través de la web <https://fvo.cat/la-fundacio/revista-batec/>

Carretera de Valldoríol s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



• **Xarxes socials:**



• **Reunió presencial:**

Adreça seu central Fundació Vallès Oriental - Ctra Valldoríolf, s/n. - 08430 La Roca del Vallès - Tel. 93 860 02 40 – fundacio@fvo.cat
Horari dies laborables de les 9 a les 17h.

8.- MILLORA CONTINUA: QUEIXES I SUGGERIMENTS. SUBSANACIÓ I COMPENSACIÓ

Disposem del Protocol de gestió de queixes i reclamacions on queda explicitat, la metodologia i els mecanismes de recollida d'informació, les estratègies per fomentar la transparència i la participació de les persones ateses, famílies i tutors i tutores.

A banda, també disposem dels següents canals de denúncies:

1. **Formulari web:** Des de la secció contacte de la web de la Fundació es pot fer arribar la queixa, suggeriment o denúncia de manera anònima o confidencial.
www.fvo.cat
2. **Correu electrònic:** etica@fvo.cat que garanteix la màxima confidencialitat
3. **Flux REC/ETIC:** flux de treball digital d'accés a tot l'equip de professionals i a través del Departament de Treball Social d'accés també per a famílies i persones ateses
4. **Llibre de reclamacions** de la Generalitat de Catalunya

Dins de l'informe de tancament anual del Sistema de Qualitat, s'informa de les queixes, suggeriments, reclamacions i denúncies realitzades durant l'any.

La Residència i Centre d'Atenció Especialitzada disposa de l'**Espai de Reflexió Ètica**, format per professionals, persones ateses, familiars i, segons correspongui la temàtica, professionals assessors externs.

Finalment, comptem amb la **Comissió Igualtat, Ètica i Responsabilitat Social** com a espai de deliberació i reflexió davant les queixes i reclamacions presentades i com a eina d'acció proactiva en el foment de la diversitat, igualtat de gènere i justícia social.

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



Subsanació i compensació

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis poden adreçar-se a la Direcció del Servei qui ho posarà en coneixement de la Direcció General.

Des de la Direcció General, es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible valorant la situació i informant de les accions i/o mesures adoptades, en els terminis de resposta establerts per les queixes i reclamacions.

9.- ACCESSIBILITAT I MOBILITAT

Els serveis diürns i la Residència, estan ubicats a la Carretera de Valldoriolf, s/n, 08430 La Roca del Vallès, a 5 minuts a peu de Granollers ciutat i a 15 minuts a peu de La Roca del Vallès.

Disposem a més de bons accessos de comunicació a carreteres i vies diverses per facilitar la nostra mobilitat.



La Roca del Vallès
08430, Barcelona
41.587880, 2.295365

Els serveis de llar residència (excepte la llar Jaume Anfruns i Janer ubicada a Santa Eulàlia de Ronçana) i el suport a l'autonomia a la pròpia llar, estan ubicats a Granollers.

Disposició de transport públic que facilita l'accés als Serveis diürns

Les persones ateses al Centre Ocupacional (serveis STO i SOI) i CAE, provenen de 22 municipis diversos de la comarca del Vallès Oriental, de la comarca del Vallès Occidental i de les 6 llars residències que gestiona la Fundació Vallès Oriental.

La connexió principal és mitjançant les rutes de transport públic adaptat gestionades, pel Consell Comarcal del Vallès Oriental en els municipis amb població inferior a 50.000 habitants, per l'Ajuntament de Granollers, per l'Ajuntament de Montcada i Reixac i pels Ajuntaments de Santa Perpetua / Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

Transport propi

Com a complement del transport públic adaptat i per cobrir la mobilitat de les persones ateses des de les llars residències ubicades a Granollers, tenim contractat un transport adaptat que actualment mobilitza a diari a 40 persones ateses. Disposem a més, de 10

Carretera de Valldoriolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



furgonetes, 4 de les quals disposen de plataforma elevadora per la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda. A més, disposem d'un professional contractat exclusivament per facilitar el transport de les persones, fent servir preferentment, una furgoneta elèctrica en els seus desplaçaments.

A banda, segons necessitats, contractem els serveis d'autocars per la mobilitat de les persones ateses en les situacions que no hi ha cobertura del transport adaptat o bé en situacions de festes i esdeveniments varis que celebrem a les nostres instal·lacions o bé en instal·lacions municipals cedides.

10.- NORMATIVA APLICABLE

General:

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea 2007 (art. 21 i 26).
- Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996.
- 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.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Llei 19/2024, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació.

Serveis:

- Decret 318/2006, de 25 de juliol, de serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat.
- Resolució DSO/1057/2022, de 9 d'abril, per la qual s'inclou a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública., l'annex que regula les condicions d'execució i els criteris de

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat



provisió per al servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

- Resolució DSO/3861/2022, de 9 de desembre, per la qual s'obre convocatòria per a la provisió de places, en règim de concert social, per al servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Decret 279/1987, de 27 d'agost pel qual es regulen els Centres Ocupacionals per a Disminuïts.
- Resolució DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Decret 86/2015, de 2 de juny, sobre l'aplicació de la quota de reserva del 2% a favor de persones amb discapacitat en empreses de 50 o més persones treballadores i de les mesures alternatives de caràcter excepcional al seu compliment.
- Ordre DSI/197/2025, de 14 de novembre, per la qual s'actualitzen els preus imports de determinats Serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Com a Fundació:

- Llei 49/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.
- Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense ànim de lucre i dels incentius fiscals al mecenatge.
- Llei 7/2012, de 15 de juny, de modificació del Llibre tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres.
- Llei 4/2008, de 24 d'abril del Llibre Tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Decret 125/2010, de 14 de setembre de modificació del Pla de Comptabilitat de les fundacions i les associacions subjectes a la legislació de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 259/2008, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Pla de comptabilitat de les fundacions i les associacions subjectes a la legislació de la Generalitat de Catalunya.

A més a més de la normativa específica detallada, és d'aplicació tota la normativa general estatal, autonòmica i local com a entitat jurídica.

Elaborat per:

Equip Tècnic

Aprovat per:

Direcció General

Data inici aplicació:

Agost 2023

Data actualització:

Febrer 2026

Data revisió:

Juliol 2027

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès
T. 93 860 02 40. Fax 93 860 02 49
fundacio@fvo.cat – www.fvo.cat

