



Memòria  
d'activitats  
2010

aproscom





# ÍNDEX

## 1. PRESENTACIÓ

φ Presentació .....	2
φ Trajectòria .....	3
φ Missió, visió i valors .....	4
φ Els nostres serveis .....	5
φ Els nostres programes .....	11
φ Xarxes i plataformes .....	12

## 2. ACTIVITAT

φ Usuaris atesos .....	14
φ Personal en plantilla .....	15
φ Places concertades .....	15
φ Socis col·laboradors .....	15

## 3. RESULTATS

φ Creixement de l'entitat .....	17
φ Qualitat .....	18
φ Projectes .....	20



# 1 PRESENTACIÓ

La nostra llarga trajectòria i l'experiència ens avalen per seguir treballant i avançant en la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i en el suport a les seves famílies. A Aproscom volem ser un referent en el camp de l'atenció integral a les persones, i seguir creant i gestionant serveis sota criteris responsables d'eficiència, d'eficàcia i de transparència. Una atenció des de la infància i fins a la vellesa, que ha anat evolucionant cap a uns serveis cada vegada més personalitzats, flexibles, adaptats i propers.

Educació, esport, lleure, acolliment residencial, treball... desenvolupen un ampli ventall de serveis, destinats a afavorir l'autonomia personal i a fomentar la vida independent de les persones amb igualtat de condicions que la resta de ciutadans.



## Presentació

### Identitat

**Aproscm** és una entitat de caràcter social, no lucrativa i declarada d'Utilitat Pública que es va fundar l'any 1969 amb l'objectiu d'atendre a les persones amb discapacitat intel·lectual de la zona de Manacor i comarca.

Durant aquest trajecte de més de quaranta anys hem anat creixent, millorant i ampliant la cobertura dels nostres serveis, per adaptar-los a les noves necessitats de les persones i de l'entorn, sempre en constant canvi.

Els serveis que ofereix avui Aproscm als seus usuaris cobreixen totes les àrees de la vida de la persona (educació, treball, habitatge, família,...) i van des de la infantesa (servei d'atenció primerenca) fins a edats ben avançades (residència i serveis de dia per a gent gran).

La tasca principal de l'associació és la de prestar a cada persona amb discapacitat intel·lectual i a les famílies els suports individualitzats que necessiten, amb la intenció de que puguin desenvolupar-se i relacionar-se amb l'entorn en el que conviuen com qualsevol altra persona amb les mateixes condicions, els mateixos drets i les mateixes oportunitats.

Els òrgans de govern són, segons els Estatuts, l'Assemblea de socis, la Junta Directiva i la Gerència.

### Teixit Social

El teixit social d'Aproscm està format per les més de 280 persones amb discapacitat intel·lectual que estan ateses en els diferents programes i serveis de l'associació, per les seves famílies, pels prop de 120 professionals que treballen a l'entitat, per les persones que de manera voluntària i desinteressada col·laboren com a voluntaris i pels prop de 250 socis col·laboradors.

### Objectius

- Que les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies gaudeixin d'una qualitat de vida similar a la de les altres persones.
- Oferir serveis i programes adequats a les necessitats i als interessos de les persones.
- Fomentar la integració en tots els àmbits de la vida de la persona (educatiu, laboral, social, ...)
- Col·laborar amb les administracions públiques i amb les entitats socials en la defensa del drets de les persones amb discapacitat.
- Promoure la solidaritat, la sensibilització i el compromís de la societat envers aquest col·lectiu.



## Trejectory

<b>1969</b>	Fundació d'Aproscom
<b>1975</b>	Es crea el primer servei d'Aproscom, l'escola Joan Mesquida
<b>1976</b>	Es crea el servei de Tallers Ocupacionals
<b>1989</b>	Es crea el centre especial de treball Aprocem
<b>1991</b>	Es posa en marxa el servei de Centre de Dia
<b>1995</b>	S'inauguren els nous tallers ocupacionals situats a la Ronda del Port
<b>1996</b>	Primer habitatge tutelat de l'associació
<b>1998</b>	Es crea el servei de residència
<b>1999</b>	Es posa en marxa el servei d'Atenció Primerenca
<b>2000</b>	S'introdueix la jardineria com activitat del Centre Especial de Treball
<b>2004</b>	Es crea el servei d'inserció laboral
<b>2006</b>	S'amplia els servei d'habitatges amb l'obertura d'un nou pis
<b>2008</b>	Obertura del tercer habitatge tutelat
<b>2009</b>	S'inaugura la nova residència i centre de dia
<b>2010</b>	S'obre un nou equipament amb els serveis d'atenció primerenca (SEDIAP) i d'inserció laboral

## Missió, visió i valors

### Missió

Procurar la millora de la qualitat de vida en els àmbits personal, familiar, social i laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual.



### Visió

Una organització millor de cada dia, referent de bona pràctica i compromesa en donar la millor resposta a les necessitats dels nostres usuaris i de les seves famílies.



### Valors

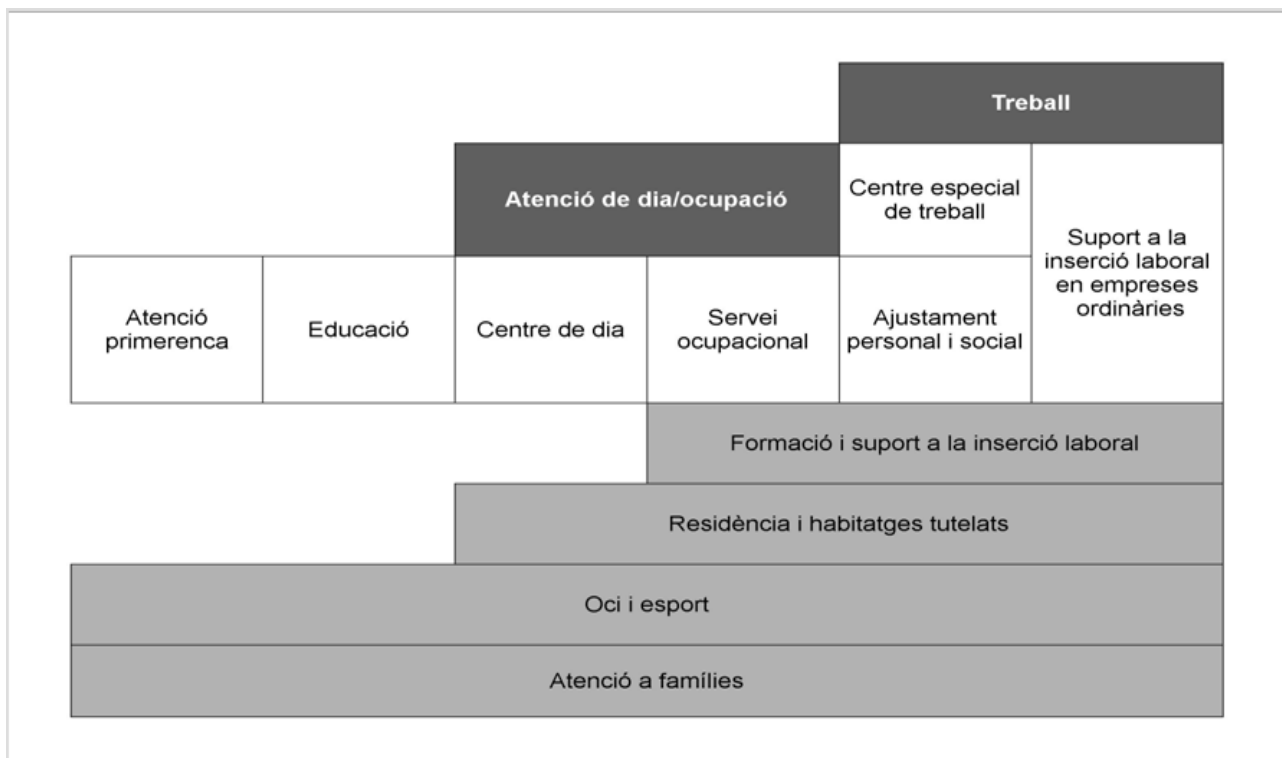
- **Compromís.** Amb els nostres usuaris, famílies, professionals de l'entitat, clients, administració i amb el conjunt de la societat.
- **Orientació al client.** Com a principal valor per contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i de les seves famílies i per garantir la igualtat d'oportunitats.
- **Interrelació amb la comunitat.** Oberts a la comunitat, interactuant amb l'entorn, com a valor indispensable per la normalització de les persones amb discapacitat.
- **Qualitat.** Apostam per fer les coses bé i per la millora contínua, així com també per a la innovació en l'àmbit tècnic i en la gestió.
- **Participació.** L'organització s'alimenta de la participació de tots: socis, famílies, persones amb discapacitat, professionals, comunitat, voluntaris,...
- **Transparència.** En la gestió i en totes les actuacions amb els nostres usuaris, les seves famílies, amb les administracions que financen els nostres serveis, amb els professionals,...
- **Eficiència.** Destinam tots els recursos al compliment dels objectius i a l'obtenció de resultats. Som una entitat útil i que aporta valor a la societat.



## Els nostres serveis

Durant l'any 2010 hem atès 304 persones amb discapacitat intel·lectual en els àmbits socio-sanitari (atenció primerenca), educatiu (educació especial), de serveis socials d'atenció diürna (centre de dia i servei ocupacional), de serveis residencials (residència i habitatges), de treball (centre especial de treball i suport a la inserció laboral) i d'atenció a famílies.

- Servei d'atenció primerenca
- Centre d'educació especial
- Centre de dia
- Servei ocupacional
- Servei de residència
- Servei d'habitatges tutelats
- Servei de respir familiar
- Ajustament personal i social en el Centre Especial de Treball
- Servei d'acompanyament a la inserció laboral
- Atenció social i familiar



## ÀMBIT SÒCIO-SANITARI

### Servei d'Atenció Primerenca (SEDIAP)

Per a infants entre 0 i 6 anys que presenten retard en el seu desenvolupament

El servei d'Atenció Primerenca o SEDIAP és un servei adreçat als infants de 0 a 6 anys que presenten trastorns o alteracions en el seu desenvolupament o risc de patir una discapacitat. Es tracta d'un servei interdisciplinar que té com a missió afavorir el desenvolupament i el benestar dels infants, possibilitant al màxim la seva integració en el medi familiar, escolar i social i la seva autonomia personal.

Les prestacions del servei són:

- Acolliment i orientació a les famílies
- Avaluació global de la problemàtica de l'infant
- Serveis especialitzats de psicologia, logopèdia i fisioteràpia
- Seguiment de l'evolució de l'infant

El servei, concertat amb la *Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració* del Govern Balear, ha passat de tenir 35 places concertades a finals de l'any 2009 a tenir-ne 61 a finals de 2010. El grau d'ocupació de places ha estat del 91%. És de destacar, així, l'important creixement experimentat pel servei els últims anys.



## EDUCACIÓ

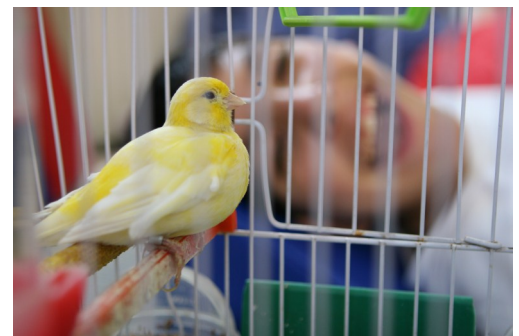
### Centre d'Educació Especial "Joan Mesquida"

Per atendre a alumnes amb necessitats educatives especials

El Centre d'Educació Especial Joan Mesquida és un centre educatiu concertat amb la *Conselleria d'Educació i Cultura del Govern Balear* que atén a alumnes amb necessitats educatives especials que, pel seu grau de discapacitat, no es poden integrar en un centre ordinari. La missió del centre és proporcionar als alumnes uns aprenentatges individualitzats que els permeti desenvolupar al màxim les seves capacitats.

Durant el 2010 (curs 2009-2010) hi ha hagut 55 alumnes escolaritzats, 42 al nivell d'educació primària i 13 al programa de Transició a la Vida Adulta, TVA).

Com en anys anteriors una de les actuacions més importants realitzades pel centre és la de procurar la integració en el sistema escolar ordinari dels alumnes que tenen possibilitats de seguir amb èxit aquesta modalitat d'escolarització. En aquest sentit, 16 dels 55 alumnes del centre han seguit la modalitat d'escolarització combinada que consisteix en que l'alumne amb discapacitat realitza part del seu horari lectiu en un centre ordinari.



## SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DIÛRNA

### Centre de Dia

Per a persones adultes que necessiten suport extens i/o generalitzat

La finalitat del centre de dia és facilitar una atenció integral i individualitzada a persones amb necessitat de suport extens i generalitzat: vigilància de la salut, autonomia en les activitats de la vida diària, desenvolupament personal i social, oci, etc.

Durant el 2010 hem atès a 37 persones a través del concert de places amb l'*Institut Mallorquí d'Afers Socials IMAS*, organisme dependent del Consell de Mallorca.



### Servei Ocupacional

Per a persones adultes que necessiten suport limitat i/o extens

El servei ocupacional proporciona ocupació i formació laboral i atenció personal i social a persones adultes que, a causa de la seva discapacitat o perquè necessiten adquirir encara uns hàbits prelaborals, no poden accedir de manera transitòria o permanent a programes d'inserció laboral.

A finals de 2010 hi ha hagut 77 persones ateses en el servei ocupacional, amb un grau d'ocupació del 99%.



## SERVEIS SOCIALS RESIDENCIALS

### Servei de residència

Per a persones adultes que necessiten suport extens i/o generalitzat

El servei de residència és un servei complementari del centre de dia destinat a persones amb discapacitat intel·lectual que degut al seu alt grau d'afectació necessiten assistència personalitzada i continuada per poder realitzar les activitats bàsiques de la vida diària i que per raons familiars o socials no poden conviure en domicili familiar.

El 2010 s'ha tancat el procés de posada en funcionament de la nova residència de Son Fangos (oberta el mes de febrer de 2009) i s'ha arribat al 100% del d'ocupació de les 24 places que disposa, totes en habitacions individuals.

El servei de residència ha estat finançat per la *Conselleria d'Afers Socials* (Govern de les Illes Balears) des del mes de gener fins els mes d'octubre. A partir de novembre, s'han concertat les places amb el Consell de Mallorca (IMAS).



## Servei d'habitatges tutelats

Proporciona allotjament i suport personal i social

El servei d'habitatges tutelats és un servei residencial que proporciona allotjament i suport personal i social a les persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat o extens. Els usuaris del servei viuen, per tant, en un entorn totalment normalitzat i integrat a la comunitat, a fi de facilitar la seva inserció social.

Durant l'any s'ha atès a 22 persones en aquest servei, distribuïdes en 3 habitatges ubicats en el nucli urbà de Manacor:

- Habitatge Pere Llull (8 places)
- Habitatge Son Peretó 1 (7 places)
- Habitatge Son Peretó 2 (7 places)

Les places del servei d'habitatges estan concertades amb el Consell de Mallorca (IMAS).



## Servei de respir familiar

Proporciona allotjament i suport personal i social

Aquest servei s'ha prestat durant tot l'any per atendre les necessitats que tenen les famílies de gaudir d'un temps lliure per descansar de la càrrega que suposa la cura permanent del seu fill o familiar dependent. Així, els pares i mares poden deixar els seus fills durant uns dies en algun dels serveis residencials de l'entitat i a càrrec de professionals de l'entitat. El servei respon també davant les situacions d'urgència per les que puguin passar les famílies (malaltia o hospitalització del cuidador, necessitat de viatjar, ...). El servei s'ofereix en 4 modalitats distintes:

- Estades curtes, fins un màxim de 3 dies
- Estades mitges, a partir de 5 dies fins a una setmana, pensat perquè les famílies puguin anar-se'n de viatge, etc.
- Estades llargues, fins un màxim de 15 dies i de manera excepcional
- Suports puntuals, per hores.

Durant el 2010, i per quart any consecutiu, s'han organitzat 8 estades de cap de setmana a l'Alberg Platja de Palma en les que hi ha participat 30 persones distintes. D'aquesta manera se soluciona el problema de la falta de places residencials per poder realitzar respirs en els nostres habitatges tutelats i també s'aconsegueix que els usuaris del programa passin un cap de setmana en un entorn distint de l'habitual.

- 18 famílies distintes han utilitzat el servei de respir en alguna de les seves modalitats
- S'han realitzat 93 estades, que han suposat 302 dies de respir
- 30 usuaris han participat a les estades de cap de setmana a un alberg

## TREBALL

### Ajustament personal i social en el Centre Especial de Treball

Ofereix treball productiu i remunerat a treballadors amb discapacitat intel·lectual

El centre especial de treball *APROCEM* és una empresa que té com a objectiu principal crear llocs de feina per a les persones amb discapacitat intel·lectual. Es dirigeix a les persones amb discapacitat que tenen més dificultats per a la incorporació al mercat laboral ordinari però que amb les adaptacions i els suports adequats poden mantenir un treball remunerat en un entorn protegit.

Les prestacions del Centre Especial de Treball són:

- Ocupació remunerada, amb contracte laboral i regulat per les lleis laborals
- Servei d'ajustament personal i social
- Formació contínua i preparació pel treball a l'empresa ordinària

L'any 2010 el centre especial de treball ha proporcionat treball estable a **10** persones amb discapacitat, dedicades a les 2 activitats comercials que Aprocem ha desenvolupat: la de **jardineria** i la de **manteniment i neteja de platges**; aquesta nova activitat de manteniment i neteja de platges es va introduir a Aprocem el mes de gener de 2010, gràcies a l'adjudicació del servei per part de l'Agència Balear de l'Aigua i Qualitat Ambiental de les platges de les zones de Manacor Sud i Felanitx.

Les places del servei d'ajustament personal i social estan subvencionades per la *Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració*. Per la seva banda, la *Conselleria de Treball* del Govern de les Illes Balears subvenciona el 50% del cost salarial i el 100% de la quota patronal dels treballadors amb discapacitat.



## Servei d'Inserció Laboral

Per afavorir la inserció laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual

El servei d'acompanyament i suport a la inserció laboral a l'empresa ordinària té per finalitat afavorir la inserció laboral de les persones amb discapacitat intel·lectual. Facilita als seus usuaris suports en la recerca, incorporació, adaptació i manteniment d'un lloc de feina, a més de suports en la vida social i personal. També presta suport i assessorament a les empreses que volen contractar persones amb discapacitat. Per a la recerca, incorporació, adaptació i manteniment de la persona amb discapacitat al lloc de feina s'utilitza la metodologia de Treball amb Suport.

El nombre total d'usuaris atesos al servei ha estat de **43** persones, de les quals **14** s'han incorporat o han mantingut un lloc de feina al mercat de treball ordinari. Un total de **13** usuaris del servei han participat en algun tipus d'acció formativa per tal de millorar les seves competències professionals i les opcions d'aconseguir un lloc de feina.

El programa d'acompanyament i suport a la inserció laboral està concertat amb la *Conselleria de Treball i Formació* i integrat a la Xarxa d'Orientació Laboral del *SOIB*.



## FAMÍLIA

### Atenció social i familiar

Atenció personalitzada a les famílies per atendre les seves necessitats socials, personals i familiars

El servei d'atenció a famílies s'adreça a totes les famílies de les persones ateses en els diferents serveis de l'associació. Consisteix bàsicament en l'atenció individualitzada a les famílies per atendre les seves necessitats socials, personals i familiars i es fa en coordinació amb els altres serveis de l'entitat (ocupacional, centre educatiu, centre de dia, ...). El servei ofereix:

- Tutories d'orientació i d'assessorament sobre qualsevol necessitat de la família en relació a la persona amb discapacitat intel·lectual.
- Gestió d'ajuts econòmics i tècnics
- Suport en la tramitació de documents i gestió de les necessitats socials (processos d'incapacitació, tutela, accés a la llista única per a l'accés als serveis, ...).

A més d'aquestes prestacions, des de l'àrea d'atenció a famílies s'han realitzat durant el 2010 els següents programes amb la intenció de millorar la qualitat de vida de les famílies:

## Els nostres programes

### Activitats d'oci i esport

El servei d'oci i esport facilita que la persona amb discapacitat pugui gaudir d'activitats d'oci i de la pràctica d'esport d'una manera programada i planificada. Així, Aproscum ofereix als alumnes del centre d'educació especial, durant el període de vacances d'estiu, un programa d'activitats amb l'objectiu de que s'ho passin bé i de que aprenguin a relacionar-se en ambients distints dels habituals, i també que permeti a les famílies fer compatibles el treball amb l'atenció dels seus fills durant les vacances d'estiu.

Les activitats d'oci d'estiu s'han realitzat des del 23 de juny fins el 10 de setembre i hi han participat 27 nins i joves del centre d'educació especial. S'han finançat a través d'una subvenció del Consell Insular de Mallorca i d'un concert de places amb la *Consejería d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears*.

Pel foment de les activitats d'esport, Aproscum disposa del seu propi club esportiu a través del qual participam en diferents proves i competicions, tant a nivell autonòmic (a través de AEDIM –Associació esportiva per a persones amb discapacitat intel·lectual de Mallorca) com a nivell nacional (a través de *Special Olympics*).



### Formació de pares

El **Grup de suport de pares i mares** en el que hi han participat els pares i mares del servei d'atenció primerenca té l'objectiu d'intercanviar experiències relacionades amb la problemàtica dels fills, promoure el suport emocional i millorar les habilitats educatives dels pares dels infants del servei. El grup de suport ha estat dinamitzat per la psicòloga del servei d'atenció primerenca, amb el suport de la treballadora social de l'entitat.. Hi ha participat 21 famílies.



### Autogestors

S'ha continuat amb els grups d'autogestors, grups de persones adultes amb discapacitat intel·lectual que es reuneixen periòdicament per:

- Adquirir habilitats d'autonomia i funcionament com a grup
- Augmentar les possibilitats de decidir per sí mateixos
- Aprendre a agafar decisions en la seva vida quotidiana
- Saber expressar i defensar les seves necessitats
- Reivindicar els seus drets

Els diferents grups d'autogestors tenen el suport d'un tècnic d'integració social que s'encarrega de dinamitzar el grup i de prestar a cada un dels participants els suports necessaris per aconseguir els objectius proposats. Hi ha participat 19 usuaris.



### Adults sols

És un programa destinat a persones amb DI que viuen soles, en parella o que tenen familiars al seu càrrec i que necessiten de suport individualitzat per avançar en el seu projecte de vida independent.

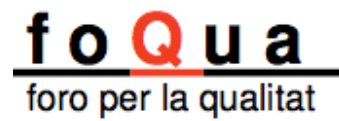


## Xarxes i plataformes

### A NIVELL AUTONÒMIC

---

- FEAPS Balears
- FOQUA fòrum per la qualitat
- Xarxa de qualitat FEAPS-ASPAS
- Tercer sector de les Illes Balears
- Taula de Treball amb Suport
- Taula d'Atenció Primerenca



### A NIVELL NACIONAL

---



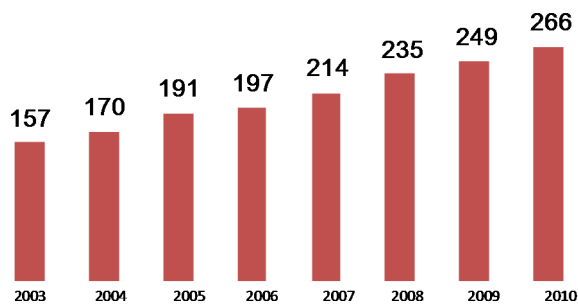


# 2 ACTIVITAT



## Activitat 2010

### Persones ateses



Durant 2010 el nombre de persones ateses en els diferents serveis de l'entitat ha estat de 316 de les quals La mitjana de persones ateses en els distints serveis de l'entitat ha estat de 214; per serveis, la distribució dels usuaris ha estat la que es mostra a la taula següent (es comparen amb els dels exercicis anteriors)

### Nombre d'usuaris per servei

	2007	2008	2009	2010
Servei d'Atenció Primerenca	25	30	35	55
Centre Educatiu	48	57	56	54
Centre Ocupacional	70	75	75	78
Centre de Dia			12	13
Centre Especial de Treball	10	10	8	10
Servei d'Inserció Laboral	35	38	44	32
Habitatges	14	22	22	22
Residència i centre de dia	7	7	24	24
Treball amb suport			12	14

La demanda creixent de places ens obliga a cercar recursos per poder ampliar el nombre de places dels diferents serveis i així poder atendre les necessitats de les persones que ho sol·liciten.

Els servei que més han incrementat el seu nombre de places en el 2010 han estat el Servei d'Atenció Primerenca, que ha incrementat en 20 el nombre de places, s'ha passat de 35 a 55.

### Nombre d'usuaris atesos: gènere

	homes	dones
Servei d'Atenció Primerenca	49	28
Centre Educatiu	39	16
Centre de Dia	9	4
Centre Ocupacional	48	30
Centre Especial de Treball	5	5
Servei d'Inserció Laboral	21	16
Habitatges	14	8
Residència	11	13

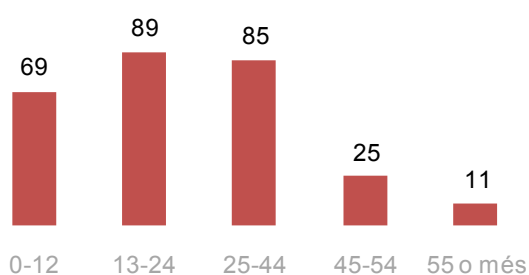
316 persones amb discapacitat intel·lectual han utilitzat els nostres serveis durant l'any 2010 .

φ 62% homes: 196

φ 38% dones: 120

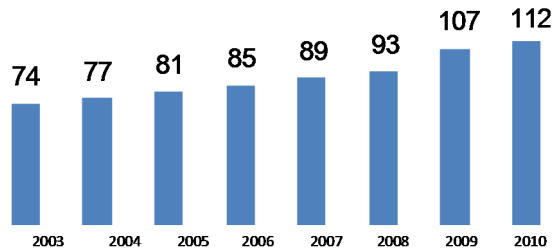
La diferència és significativa en el centre educatiu, on hi ha 39 nins i només 16 nines; en el centre ocupacional, on hi ha 48 homes i 30 dones i en el servei d'habitatges, on hi ha 14 homes i 8 dones.

### Nombre d'usuaris atesos: edat



La gràfica que es presenta ens deixa entreveure que l'entitat atén a usuaris de totes les edats. És significativa la diferència entre la franja 25-44 i 45-54.

### Personal en plantilla



La plantilla de professionals que treballa a l'entitat ha anat augmentant any rere any en funció de les necessitats dels serveis i de la creixent demanda de suports que l'entitat ofereix. Actualment són prop de 120 persones les que hi treballen, entre elles: fisioterapeutes, logopedes, psicòlegs, psicopedagogs, administratius, auxiliars tècnics educatius, mestres...

### Número de places concertades

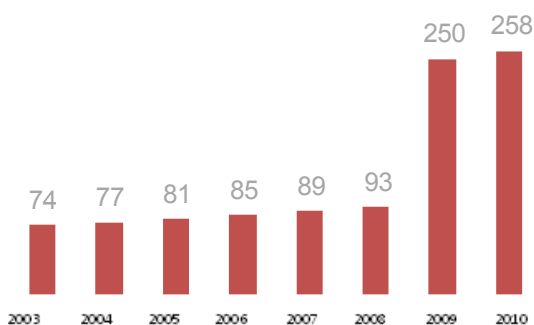
	Places
Servei d'atenció primerenca Conselleria d'afers socials	61
Centre Educatiu Conselleria d'Educació	57
Centre de Dia IMAS	36
Centre Ocupacional IMAS	75
Centre Especial de Treball Conselleria d'afers socials	15
Servei d'Inserció Laboral SOIB	36
Habitatges IMAS	22
Residència IMAS	24

Aproscom té les seves places ocupades al 100% .

La viabilitat tècnica i econòmica dels serveis que presta l'entitat s'assegura amb el sistema de concert i reserva de places entre Aproscum i les diferents administracions. Els concerts suposen el finançament del 100% dels costos dels serveis.

Les administracions públiques amb les quals Aproscum té un concert de places són la Conselleria d' Afers Socials, la Conselleria d'Educació, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i el Servei d'Ocupació de les Illes Balears.

### Socis col·laboradors



Aquests darrers anys s'ha incrementat notablement el nombre de socis perquè se n'ha regularitzat la gestió d'aquests. S'ha sol·licitat als familiars a participar d'una manera més directa amb l'associació fet que ha incrementat el seu nombre en un 268%.



# 3 RESULTATS

Totes les millores que aquí es presenten han estat possibles gràcies a l'esforç de totes les persones que d'una manera o d'una altra participen amb l'entitat: usuaris, professionals, junta directiva, famílies i voluntaris. Aquesta memòria ha de servir de balanç d'allò que s'ha aconseguit durant aquest període i com a eina d'anàlisi per al disseny de noves línies de futur. Ens hem encaminat decididament per a una atenció més personalitzada i més propera amb els usuaris amb qui treballem, ja que són la nostra raó de ser. També s'han invertit molts esforços en donar cabuda a tots aquells que estaven en situació de demanda de plaça, ja que aquests també tenen dret a poder rebre un servei i una atenció de qualitat. Hem apostat per la millora de la gestió com al camí que ens durà cap a una professionalització del treball que estam duent a terme i optam per la innovació contínua com a recurs clau que ens farà ser més bons professionals.



## Augment de places al Servei de Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca (SEDIAP)

Durant 2010 el Servei de Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca d'Aproscum ha incrementat el número d'usuaris en un 74% respecte l'any anterior, passant d'atendre a 35 infants en el mes de gener a 61 a finals d'any. Aquest fet ha estat possible gràcies a l'ampliació del concert de places amb la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears i a la possibilitat de disposar d'unes noves instal·lacions per a poder atendre les necessitats d'aquests infants i de les seves famílies.

Amb l'aplicació del Decret 85/2010, de 25 de juny, pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears, tots els infants de zero a sis anys que presenten un trastorn en el seu desenvolupament o que tenen risc de patir-ne tenen dret a rebre

aquest servei.

La capacitat d'adaptació del nostre SEDIAP pel que fa al número de places disponibles mantenint la qualitat de l'atenció garanteix el dret estipulat en dit Decret.

Poder detectar el més aviat possible qualsevol problemàtica en la maduració dels infants és clau per poder oferir un conjunt d'accions optimitzadores i compensadores, que facilitin la seva adequada maduració en tots els àmbits i que els permeti arribar al màxim nivell de desenvolupament personal i d'integració social.



## Nou local per al SEDIAP i Servei d'Inserció

Gràcies a l'ajut de "Obra Social Caja Madrid" i "Obra Social Sa Nostra", en el mes de gener de l'any 2009 es comprà un local de 163m<sup>2</sup> per als Serveis de Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca i Inserció Laboral.

En el mes de setembre de 2010 s'ha iniciat l'activitat d'aquests dos serveis en aquestes noves instal·lacions.

Fins aquesta data, el SEDIAP no disposava d'unes instal·lacions pròpies i s'havia d'oferir a les instal·lacions del centre d'educació especial de l'associació i, posteriorment, en el centre ocupacional, la qual cosa generava una situació de manca d'espais, fet que repercutia

en la qualitat del servei i, a la vegada, impedia l'ampliació del nombre de places.

D'igual manera, el Servei d'Inserció Laboral, no disposava tampoc d'espais propis i s'ubicava al centre d'educació especial.

Aquestes noves instal·lacions aporten una imatge moderna i de qualitat als dos serveis que s'hi ubiquen i, en conseqüència a tota l'entitat.



Fundación ONCE  
para la cooperación e integración social  
de personas con discapacidad



Obra Social  
SA NOSTRA Caixa de Balears



Govern  
de les Illes Balears

Conselleria d'Afers Socials,  
Promoció i Immigració

## Consolidació d'un sistema de gestió de qualitat

En el mes de juny de l'any 2009 Aproscom obtingué la certificació de la Norma ISO 9001: 2008, que confirma l'adequada implantació d'un sistema de treball a tota l'entitat basat en la Qualitat i és un reconeixement a la tasca realitzada com a model de gestió i organització de la nostra entitat.

Actualment seguim en la línia de voler millorar la nostra feina i entenem que aquesta certificació és un signe evident de creixement, de progrés i de salt qua-

litatiu que ens omple a tots de satisfacció.

La certificació de la Norma ISO, per ella mateixa, ens aporta un cert valor afegit i ens fa ser més competitius afavorint "l'atenció de qualitat i servei a les famílies".



## Satisfacció dels clients

En el marc de la millora contínua en els serveis que oferim, la satisfacció dels nostres clients és un element clau que ens permet analitzar la qualitat dels serveis d'Aproscom i, per tant, constitueix una font d'informació per detectar punts febles i determinar objectius de millora.

Des de l'any 2006 a la nostra entitat s'ha implantat un pla d'enquestes de satisfacció, fet que ens ha permès ser més conscients de la percepció de les persones que participen en l'entitat i poder establir accions de millora, que repercuteixen en una millor atenció i qualitat de vida dels nostres usuaris.

L'any 2010 s'han passat enquestes al personal de l'entitat; als clients del servei d'inserció laboral i als clients del Centre Especial de Treball.

En les enquestes de satisfacció de personal s'ha obtingut una mitjana de 3.71 sobre 5. Els resultats han estat molt similars als del 2008, on la mitjana fou d'un 3.77. Seguint la tendència dels anys anteriors, els resultats obtinguts estan per sobre de la mitjana. Destacam que

hi ha hagut puntuacions molt elevades (per sobre de 4.15, sobre 5) en tots els serveis en relació a l'ítem: "m'agrada la feina que faig i em sent satisfet".

L'avaluació de la satisfacció dels clients del Servei d'Inserció Laboral s'ha realitzat a persones usuàries, empreses col·laboradores, centres de formació i centres educatius.

Els resultats de les enquestes de satisfacció realitzades per als clients comercials del Centre Especial de Treball han estat molt positius, obtenint una mitjana de 2.95 sobre 3.

### Enquestes SIL

Persones usuàries 2.88

(PUNTUACIÓ SOBRE 3)

Empreses col·laboradores 4.51

(PUNTUACIÓ SOBRE 5)

Centres de formació 4.64

(PUNTUACIÓ SOBRE 5)

Centres educatius 5

(PUNTUACIÓ SOBRE 5)

### Enquestes CET

Clients comercials 2.95

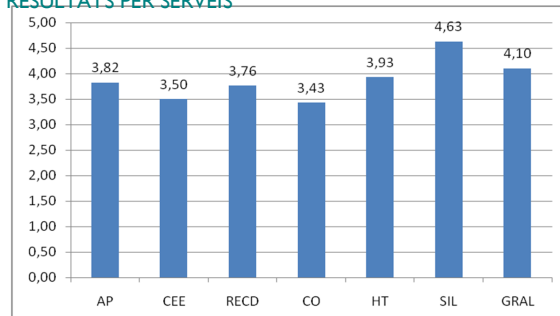
(PUNTUACIÓ SOBRE 3)

### Enquestes PERSONAL

Satisfacció de personal 3.71

(PUNTUACIÓ SOBRE 5)

RESULTATS PER SERVEIS



## Millora dels sistemes de gestió de la informació

Actualment les tecnologies de la informació i la comunicació estan sofrint un gran desenvolupament el qual afecta a pràcticament tots els àmbits de la nostra societat, i en l'àmbit de la discapacitat no en som una excepció.

A Aproscum veim aquest fet com a una oportunitat per a la millora de la gestió i l'eficàcia en el nostre treball diari, i no només això, sinó que també pretenem que això esdevengui també una eina i metodologia de treball amb els nostres usuaris.

Per aquest motiu, en aquesta any s'han dut tota una sèrie d'accions per tal de millorar els sistemes de

gestió de la informació, com és la contractació d'un tècnic informàtic i la introducció d'una nova eina informàtica que ens permetrà gestionar tota la informació dels usuaris.



## Pla de formació contínua

Aproscum dissenya cada any un pla de formació que sorgeix de la voluntat de donar una atenció de qualitat a les persones amb discapacitat intel·lectual que assisteixen a la nostra entitat.

Les accions formatives es planifiquen tenint en compte el pla estratègic de l'entitat, les necessitats dels treballadors i també els seus interessos i motivacions.

El pla de formació està obert a noves iniciatives de formació que puguin sorgir durant l'any, tant per part dels treballadors com per oportunitats d'assistència a jornades o cursos que l'entitat consideri d'interès.

El fet que Aproscum ja porta quatre anys de trajectòria quant a planificació i gestió de la formació, permet

fer-ne un balanç respecte als anys anteriors. La valoració que en feim és molt positiva, ja que no només ens ha ajudat a créixer i a millorar a nivell tècnic i professional, sinó que també ens ha ajudat a crear canals de comunicació entre els diferents professionals i incentivar les ganes de seguir aprenent i millorant dia a dia.

Cal destacar que, durant 2010 i respecte a l'any anterior, s'han realitzat menys accions formatives però aquestes han estat més ajustades a les demandes i necessitats reals dels professionals i s'han avaluat com a eficaces en un 95,83% dels casos.

Accions formatives realitzades al 2010	22
Hores totals de formació	3.951
Treballadors formats	131
Mitjana d'hores de formació per treballador	30,16
Mitjana de satisfacció del pla de formació	4,17



## Fisioteràpia

En el marc de la convocatòria d'ajuts 2010 de l'Obra Social "SA NOSTRA", Caixa de Balears Aproscm ha rebut un ajut de 6000€ per a l'equipament de fisioteràpia per al Centre d'Educació Especial Joan Mesquida

Gràcies a aquest projecte s'ha pogut adquirir material per a l'adequació i la millora de l'aula d'educació física i la sala de fisioteràpia del centre d'educació especial. També s'ha adquirit material per a la introducció d'un nou esport dins les activitats d'educació física: la boccia. És un esport paralímpic, similar a la petanca, la pràctica del qual està

destinada a esportistes amb discapacitats totals o parcials en les seves extremitats.



**Obra Social**  
SA NOSTRA Caixa de Balears

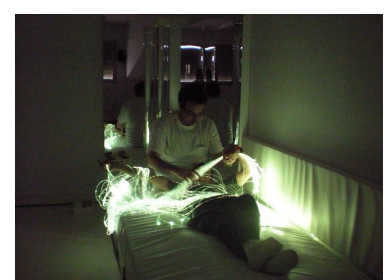
## Aula d'estimulació multisensorial

Gràcies a l'ajut de l'Obra Social Caja Madrid, en el marc de la convocatòria d'ajudes a projectes d'atenció a persones amb discapacitat i les seves famílies 2010, Aproscm ha estat beneficiària d'un ajut de 9.000€ per l'equipament d'una sala d'estimulació basal i multisensorial per al servei de Residència i Centre de Dia. Gràcies a aquesta col·laboració s'ha pogut equipar una sala de 26m<sup>2</sup> amb el material necessari per poder dur a terme aquesta activitat amb els usuaris del servei.

La sala d'estimulació basal i multisensorial està destinada a persones és un espai físic amb unes caracte-

rístiques determinades on es poden treballar de manera diferent els sentits. Està equipada amb materials dissenyats per a què els usuaris estiguin exposats a estímuls controlats, amb l'objectiu final d'afavorir el seu nivell d'integració sensorial facilitant així els aprenentatges bàsics i obrint aportes a relacions més significatives.

És una eina terapèutica on es conjuguen l'estimulació i la relaxació. Un entorn segur amb elements com són la música, llums de colors, aromes, textures, on els usuaris exploren, descobreixen i gaudeixen del món dels sentits.



## Curs d'operacions bàsiques de neteja i bugaderia

Gràcies al finançament de l'obra social "Caja Mediterráneo" Aproscm ha posat en marxa durant el 2010 un curs d'operacions bàsiques de neteja i bugaderia que ha permès formar a 12 persones amb necessitats d'inserció laboral.

El programa formatiu ha consistit en realitzar un curs pràctic sobre operacions bàsiques de neteja. La metodologia utilitzada s'ha basat en fomentar la participació activa dels alumnes mitjançant l'experimentació de situacions reals de treball, adaptant-se als ritmes de cada un dels alumnes.

El curs s'ha dut a terme a Manacor, a les instal·lacions de l'Escola Balear de Turisme. Els bons resultats de l'expe-

riència han fet que Aproscm es plantegi seguir duent a terme aquest tipus d'accions formatives. Per al curs 2011-2012 hi ha previst realitzar un Curs d'Aprenentatge Professional Inicial en auxiliar de serveis de restauració.

