

Aquesta carta de serveis de la Fundació Tutelar de l'Empordà està pensada per exposar quina és la nostra finalitat, i els compromisos que hem pres per tal d'assegurar la qualitat dels nostres serveis, que és bàsicament exercir els càrrecs de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes, especialment de les persones que disposen d'una figura de suport contemplada en el Codi Civil de Catalunya, les seves famílies, les entitats, empreses col·laboradores i societat en general.

Amb aquesta carta, posem les bases per donar un servei de qualitat i mostrem el nostre interès en adaptar-nos a les necessitats canviants de la nostra societat per tal d'oferir el millor servei per part de l'equip de professionals, suports i treball en xarxa.

APROVACIÓ DE LA CARTA

La Carta de Serveis de la Fundació Tutelar de l'Empordà ha estat aprovada pel Patronat de la Fundació de data 13 de juny de 2022, que prèviament s'ha consultat, informat i consensuat amb els professionals que formen part de l'entitat a la reunió de coordinació setmanal.

La Carta de Serveis s'actualitza sempre que hi hagi modificacions en els serveis prestats o per altres modificacions substancials en les seves dades i s'avaluarà al mes de juny de 2024.

DADES INDETFICATIVES

La Fundació Tutelar de l'Empordà (Ftd'e) amb NIF g17715293, registrada a la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya amb el núm. 1700

Adreça: Rambla núm. 21, 1er A de la ciutat de Figueres.

Telèfons de contacte: 617684192 i FAX 972036524

Correu electrònic: fundacio.tutelar@gmail.com

Web: <http://fundaciotutelaremporda.blogspot.com.es>

Forma part de la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya i està adscrita a la Direcció General de Protecció Social del Departament De Drets Socials.

Codi Entitat: E03657

Codi Servei: S05532

Horari d'atenció: De dilluns a dijous de 8 a 18h i divendres de 8 a 15h.

Servei de guàrdia per atenció d'urgències a les persones acompanyades les 24h/dia els 365 dies de l'any.

Preu de serveis: Els serveis de suport a la capacitat jurídica, servei d'assessorament i servei de suport futur són gratuïts per a la persona.

Com a funció delegada de l'administració la major part de l'activitat de la Fundació de suport a l'exercici de la capacitat jurídica està finançada pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Qui pot accedir:

Qualsevol ciutadà o ciutadana, col·lectiu, entitat, professional o empresa.

IDENTIFICACIÓ DEL RESPONSABLE

La Gerència de la Ftd'e és la responsable de la coordinació operativa en l'elaboració, gestió i seguiment de la carta de serveis de l'entitat.

Gerent: Roser Ayats i Planagumà

QUI SOM

La Fundació Tutelar de l'Empordà, és una entitat privada sense ànim de lucre que va néixer a requeriment de les famílies de les persones amb diversitat funcional de l'Alt Empordà. Es va constituir a l'any 2002.

L'àmbit d'actuació són les comarques de l'Alt i Baix Empordà.

La Fundació Tutelar de l'Empordà és una entitat que la seva finalitat principal és donar suport de manera global i individualitzat a les persones amb discapacitat, persones grans i persones amb malaltia mental amb les que té un vincle legal, promovent la seva inclusió social.

Els objectius principals de l'entitat són els de:

- Promoure la inclusió social de les persones que atenem a fi de que puguin gaudir plenament dels seus drets, deures i llibertats.
- Afavorir la igualtat d'oportunitats per tal de garantir la seva autonomia personal.
- Oferir una atenció personalitzada, integral i continuada.
- Oferir assessorament, suport i acolliment a llurs famílies, en totes aquelles qüestions relacionades amb la protecció i benestar de la persona .

MISSIÓ

La Ftd'e té com a missió garantir els drets i deures de les persones que, a causa d'una discapacitat psicosocial, intel·lectual o derivada d'un procés d'envelliment de les comarques de l'Empordà, compten amb alguna de les figures jurídiques de suport contemplades en el Codi Civil de Catalunya; mitjançant l'acompanyament i donant suport individualitzat en el seu projecte de vida, potenciant el seu desenvolupament integral i la seva autonomia per una qualitat de vida i inclusió social a la comunitat en tots els àmbits.

VISIÓ

Ser una entitat de proximitat i referència en el suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes a les comarques de l'Alt i Baix Empordà.

VALORS

- Respecte vers les persones que acompanyem en totes les seves dimensions.
- Compromís de treballar al costat de les persones.
- Responsabilitat per garantir una qualitat de vida digna a les persones que acompanyem.
- Eficàcia entesa com una millora continua.
- Eficiència donant qualitat en tot allò que envolta a la persona.
- Transparència entesa com a mètode de la nostra gestió.
- Qualitat en els serveis vetllant pel benestar de les persones que acompanyem mitjançant un treball en equip i professionalitat en l'atenció.

SERVEIS

SERVEI DE SUPORT per LA CAPACITAT JURÍDICA.

L'activitat principal de la Fundació és EXERCIR ELS CÀRRECS DE SUPORT per a L'EXERCICI DE LA CAPACITAT de les persones que atén contemplats en el Codi Civil de Catalunya,

Es tracta doncs d'acompanyar i donar els suports necessaris a la persona, potenciant la seva autonomia i participació en la presa de les seves pròpies decisions i el seu desenvolupament global; promovent i respectant els seus drets, voluntats i preferències pel seu benestar en el seu projecte de vida.

SERVEI DE SUPORT FUTUR

Adreçat a aquelles famílies que exerceixen el càrrec de suport a l'exercici de la seva capacitat jurídica del seu familiar i volen que en un futur quan ells faltin o no puguin, sigui la Ftd'e qui doni el suport al seu familiar .

En el marc d'aquest Servei s'estableix un Compromís que es formalitza mitjançant uns acords entre la Ftd'e i la família . Els professionals de la Ftde fan un seguiment semestral i/o a petició de la persona sempre que ho sol·liciti, amb l'objectiu de conèixer les expectatives i els desitjos de la persona per tal de proporcionar-li seguretat i confiança de cares al futur.

SERVEI D'ASSESSORAMENT

La Ftd'e ofereix el servei d'assessorament a les persones, famílies, professionals o institucions sobre les figures jurídiques de suport a l'exercici de la capacitat jurídica establertes en el Codi Civil de Catalunya en els diferents àmbits d'actuació.

La Ftd'e ofereix el servei d'assessorament a persones que volen conèixer d'aprop sobre el suport a la capacitat jurídica per a elles mateixes o persones properes. Aquest pot o no, generar un procediment judicial o notarial de determinació de suport i/o com també com a suport Futur.

La Ftd'e organitza xerrades, jornades o conferències adreçades a la població en general, a professionals i/o familiars en relació al suport judicial, la legislació vigent al respecte.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

Per a dur a terme aquests serveis l'entitat disposa de tres àrees de treball:

- ÀREA SOCIAL.
- ÀREA ECONÒMICA
- ÀREA JURÍDICA

Àrea Social:

És l'àrea que presta l'atenció directa a les persones que acompanyem i donem suport en el seu projecte de vida, ja sigui en la seva situació personal, salut, habitatge, laboral, lúdica; entre molts altres àmbits.

Àrea Econòmica-patrimonial -administrativa:

Aquesta àrea s'encarrega de donar suport administratiu i comptable, portant a terme la gestió econòmica i financera tant de l'entitat com la de les persones que tenim encomanada la funció en aquesta àrea.

Àrea jurídica:

Des d'aquesta àrea té per finalitat donar suport als assumptes jurídics de la Fundació i de les persones ateses en el servei de Suport.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES ACOMPANYADES.

DRETS

- Dret a rebre un servei de qualitat.
- Dret a ser tractat amb respecte i consideració.
- Dret a obtenir informació clara i útil de la tasca de la pròpia Fundació, dels professionals, del Patronat, dels serveis, tràmits i procediments de la Ftd'e.
- Dret a disposar i participar conjuntament amb l'equip de la Ftd'e del propi pla d'atenció individual.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts
- Dret a tenir assignat un professional de referència de la Ftd'e.
- Dret a escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informació personal.
- Dret a la informació sobre:
 - Els serveis, els drets i deures i protocol de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació per escrit.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit.
 - Presentació de queixes i reclamacions.
 - En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES

Les persones que acompanyem tenen els deures següents:

- Facilitar dades varaces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords, seguir el Pla d'Atenció Individual i/o reformular-lo.
- Respectar la dignitat i els drets de les persones que conformen la Ftd'e.
- Tenir cura de les instal·lacions, material i dels vehicles de la Ftd'e.

(recull dels Drets i Deures dels Usuaris del Serveis Socials. Web de Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.)

COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT

Mesurar la qualitat dels nostres serveis i analitzar grau de compliment i satisfacció dels serveis prestats, serveix perquè la Ftd'e millori contínuament i s'adapti a les noves necessitats de la nostre societat.

DIMENSIÓ 1 : ATENCIÓ A LA PERSONA

• La Ftd'e documentarà i signarà per escrit els compromisos adquirits en acceptar una sol·licitud de suport .	90%
• La Ftd'e farà una valoració de la persona que sol·licita suport de futur.	90%
• La Ftd'e farà una reunió de seguiment semestral amb la persona i família que s'ha signat un Compromís del servei de Suport de Futur.	95%
• La Ftd'e farà una valoració integral completa de la persona en tot el procés d'estada.	90%
• La Ftd'e ha d'elaborar conjuntament amb la persona amb suport un Pla d'Atenció Individual integral actualitzat .	90%
• Els professionals de la Ftd'e (referent i auxiliar de suport) faran visites de seguiment periòdiques a la persona .	100%
• La Ftd'e farà el seguiment, revisarà i avaluarà el Pla d'atenció Individual conjuntament amb la persona.	90%
• La Ftd'e ha de dur a terme de manera transparent i garantir la correcta administració dels bens de la persona amb suport.	100%
• La Ftd'e donarà resposta a les situacions d'urgència que sorgeixin a les persones amb suport les 24h/dia els 365 dies.	100%
• La Ftd'e ha de disposar dels protocols d'atenció.	100%
• La Ftd'e tindrà l'expedient individual i registre de seguiment de la persona amb suport	100%

DIMENSIÓ 2: RELACIÓ, INFORMACIÓ I DRETS DE LES PERSONES

• La Ftd'e informarà a la persona amb suport sobre el què li representa disposar del suport .	100%
• <u>La Ftd'e ha de disposar d'un codi d'ètica i garantirà la seva aplicació</u>	100%
• <u>La Ftd'e garantirà la confidencialitat de la informació i la protecció de dades</u>	100%
• <u>La Ftd'e ha de conèixer i ponderar el grau de satisfacció de les persones amb suport, les seves famílies i les entitats i serveis que es relaciona pel seguiment de la persona amb suport. (cada 2 anys)</u>	100%
• <u>La Ftd'e ha de tenir definit un programa de voluntariat</u>	100%

DIMENSIÓ 3: COORDINACIÓ

• L'entitat es coordinarà amb altres entitats de suport a la capacitat jurídica quan hi hagi suports a les capacitats de familiars compartides	80%
• L'entitat s'ha de coordinar amb els diferents sectors que intervenen en la vida de la persona amb suport	80%

DIMENSIÓ 4 ORGANITZACIÓ I GESTIÓ

• La Ftd'e farà difusió de l'activitat de l'entitat amb diferents canals de comunicació, memòries, xerrades, díptics, web,...	100%
• Els professionals de la Ftd'e treballaran de manera interdisciplinària	100%
• L'entitat ha de disposar de professionals multidisciplinària.	80%
• La Ftd'e disposarà d'un manual d'acollida per a la incorporació de nous professionals	100%
• Els professionals de la Ftd'e rebran formació continuada anualment per millorar i mantenir les competències.	100%
• L'entitat tindrà un pressupost anual i el revisarà trimestralment.	100%
• L'entitat tindrà anualment la revisió i avaluació pel compliment de la Llei de Protecció de dades i de la informació	100%
• L'entitat ha de tenir i presentar a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos de l'entitat	100%
• La Ftd'e ha de complir la legislació aplicable en l'exercici de suport a la capacitat jurídica i presentar al Jutjat corresponent els inventaris o altra documentació que se li sol·liciti.	100%

Per la millora continua en la qualitat de servei i per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment la Ftd'e disposa de :

- ✓ Enquestes de satisfacció a les persones acompanyades.
- ✓ Enquestes de satisfacció de les famílies acompanyades.
- ✓ Enquestes de satisfacció dels centres residencials i/o serveis on estant ateses les persones acompanyades per la Ftd'e.
- ✓ Formulari d'avaluació dels professionals de la Ftd'e.
- ✓ Formulari de suggeriments, queixes .

Tots aquests formularis es poden presentar:

- A la bústia d'entrada de la seu de la Ftd'e a Figueres a Rambla nº 21, 1º-A
- Presencialment a la recepció de la seu de la Ft'e
- Telemàticament per correu electrònic : qualitat@ftutelar.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Convenció de Nacions Unides dels Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Codi Civil .Llei 8/21 de 2 de juny .Por la que se reforma la legislación civil y processal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Llei 25/2010, de 29 de juliol, Llibre Segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i a la família.
- Llei 7/2012, del 15 de juny, modificació del Llibre Tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones físiques.
- Decret Llei 19/2021 de 31 d'agost, que s'adapta el Codi Civil de Catalunya a la reforma del procediment de la modificació judicial de la capacitat.
- Llei 15/2015 de 2 de juliol de Jurisdicció voluntària.
- Decret 142/2010 d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Decret 188/1994 de 28 de juny de creació de la Comissió d'Assessorament i Supervisió de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tinguin atribuïda la tutela de menors o d'incapacitats.
- Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Indicadors d'avaluació de qualitat de les entitats tutelars de la Generalitat de Catalunya (segona versió 2006)

Figueres, 13 de juny de 2022

Josep M^a Valent
President

Rosa Guixé
Secretària

Roser Ayats
Gerent