

# Acompanya'm



Elaborada: octubre de 2021

Aprovada Patronat: 21 de febrer de 2022

Avaluació: 21 de febrer de 2024

## CARTA DE SERVEIS DE LA FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR DEL RIPOLLÈS

Aquesta Carta de serveis pretén ser una mostra del compromís que la Fundació privada tutelar del Ripollès ha adquirit amb la qualitat en la prestació dels serveis, entre d'altres, de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes, especialment, per a les persones que disposen d'una figura de suport contemplada en el Codi Civil de Catalunya, les seves famílies, les entitats, les entitats prestadores de serveis, les empreses col·laboradores, així com la societat en general.

Amb aquesta carta refermem el nostre compromís amb el servei de qualitat; explicitem que treballem en la dinàmica de la millora contínua; que cerquem l'excel·lència en els suports i que treballem en equip i en xarxa.

## ÍNDIX

Dades identificatives .....	3
Finalitat de la Carta de serveis .....	3
Aprovació de la carta de serveis .....	3
Divulgació .....	3
Identificació de la unitat responsable .....	3
Principis de identitat: La Missió, la Visió i els Valors .....	4
La política de qualitat i compromís de la Fundació tutelar del Ripollès .....	4
Principals serveis .....	5
Normativa reguladora .....	6
Drets i obligacions de les persones acompanyades .....	7
Imatge Corporativa .....	8
Com mesurem la qualitat? .....	8
indicadors de qualitat .....	8
Compromís institucional .....	11

## **DADES IDENTIFICATIVES**

Fundació Privada tutelar del Ripollès (CIF G55112890) està inscrita en el registre de fundacions 2732 i en el registre del Departament de Drets Socials E04844 de la Generalitat de Catalunya.

**Adreça:** Ctra. de Barcelona, 74 de Ripoll.

**Telèfon:** 972704540

**Correu electrònic:** [acompanyam@tutelardelripolles.cat](mailto:acompanyam@tutelardelripolles.cat)

**Pàgina web:** [www.tutelardelripolles.cat](http://www.tutelardelripolles.cat)

**Preu dels serveis:** 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 per la Secretaria d'Inclusió Social i Promoció de l'Autonomia Personal – SISPA – del Departament de Drets Socials.

**Horari d'atenció:** De dilluns a dijous de 8h a 19h i divendres de 8h a 15h. Servei de guàrdia per l'atenció a les urgències 24h i 365 dies.

**Idioma:** El català és la llengua oficial i vehicular.

## **FINALITAT DE LA CARTA DE SERVEIS**

La finalitat de la Carta de serveis és garantir l'exercici dels drets de les persones usuàries, les famílies i la ciutadania, proporcionant la informació sobre els compromisos de qualitat de la Fundació privada tutelar del Ripollès, en endavant FTR, així com de la tasca que desenvolupa, a la vegada a nivell intern és un instrument de promoció d'iniciatives de millora de la qualitat del servei.

## **APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS**

La Carta de serveis està aprovada pel Patronat de la FTR, prèvia informació a l'equip de professionals a proposta de la direcció.

S'entén per informació a l'equip de professionals la informació facilitada en la reunió setmanal de coordinació per tal que puguin presentar suggeriments i propostes prèvia discussió i anàlisi.

## **DIVULGACIÓ**

Per facilitar la comprensió i divulgació de la finalitat i serveis que realitza la FTR, s'ha elaborat un fulletó informatiu que recull els principals serveis, valors i compromisos, així com la Missió de la Fundació tutelar, canals de comunicació i qualsevol altra informació rellevant.

A la vegada el document de Carta de serveis s'inclou dins dels documents de transparència de la pàgina web de la FTR. [www.tutelardelripolles.cat](http://www.tutelardelripolles.cat)

## **IDENTIFICACIÓ DE LA RESPONSABLE**

La direcció de la FTR és la responsable de la coordinació operativa dels treballs d'elaboració, gestió i seguiment d'aquesta carta de serveis i del Pla de Qualitat. Sra. Lúcia Folgueiras i Folgueiras.

La carta de serveis s'actualitza sempre que hi ha modificacions en els serveis prestats o per altres modificacions substancials en les dades que conté.

### **PRINCIPIS DE IDENTITAT: LA MISSIÓ, LA VISIÓ I ELS VALORS**

Definim la finalitat i identitat de la FTR des de la Missió, la Visió i els Valors.

La FTR té com a **MISSIÓ** acompanyar, defensar, promoure i vetllar pel desenvolupament i respecte dels drets i la qualitat de vida de les persones que acompanya. Persones, que a causa d'una discapacitat psicosocial, intel·lectual o derivada del procés d'envelliment, compten amb alguna de les figures de suport contemplades en el Codi Civil de Catalunya.

#### **VISIÓ**

Ser una entitat de proximitat i referència en el servei de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes a la comarca del Ripollès i nord d'Osona.

#### **VALORS**

- ✓ *Compromís de treballar al costat de les persones.*
- ✓ *Sensibilitat i empatia, coneixent i reconeixent a les persones en la seva individualitat.*
- ✓ *Foment de la no discriminació i del respecte dels drets fonamentals i garantint el seu desenvolupament.*
- ✓ *Abordatge ètic en l'acompanyament a les persones i en la presa de les seves pròpies decisions.*
- ✓ *Treball en equip i professionalitat en l'atenció.*
- ✓ *Responsabilitat, transparència i sostenibilitat en la gestió.*

### **LA POLÍTICA DE QUALITAT DE LA FUNDACIÓ TUTELAR DEL RIPOLLÈS**

La política de qualitat de la FTR vol respondre amb eficàcia a les necessitats de la societat que l'envolta i les persones que la conformen, per la qual cosa assumeix el repte i es dota de les estratègies de gestió i de treball de qualitat més escaients.

La política de qualitat es desenvolupa en el seu Pla de Qualitat, que té com a finalitat definir les línies d'actuació necessàries per tal d'assolir la Missió que es proposa.

El desenvolupament de la política i la estratègia es sustenta en la eficàcia i en l'eficiència dels processos, no tant sols d'aquells que responen directament als requisits de les persones acompanyades sinó també de totes aquelles que incideixen en el col·lectiu que participa de la seva activitat. Aconseguir satisfer les necessitats dels grups d'interès (persones acompanyades, famílies, professionals, empreses, proveïdors, entitats i societat) es la fita i el repte que s'ha proposat. Processos relacionats al MAPA DE PROCESSOS Annex 1.

El compromís de la qualitat afecta a tota l'organització que accepta aquest repte i assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i millora de la qualitat. El Patronat i la direcció recolzen decididament a les professionals en el desenvolupament de les seves funcions i els hi proporcionen els mitjans que estiguin al seu abast per assolir els objectius de qualitat.

La FTR creu en el model de qualitat perquè:

- ✓ Permet realitzar una reflexió sobre la tasca realitzada.
- ✓ Fomenta el treball en equip i millora les relacions personals.
- ✓ Fomenta l'empatia amb les persones que la FTR acompanya.
- ✓ Les accions de millora es fan en funció de dades objectives i no només en funció de la percepció subjectiva que es pugui tenir de la tasca que es realitza.
- ✓ Millora l'eficàcia en les tasques, amb un major repartiment de les responsabilitats.
- ✓ Millora la satisfacció de totes les persones que conformen la FTR.
- ✓ Posa en valor la tasca de les entitats tutelars i augmenta la confiança de la ciutadania en les entitats de suport a l'exercici de la capacitat. (EC)

S'han tingut en compte els principis que es troben en el Model EFQM d'Excel·lència, fundació Europea per la Gestió de la Qualitat, basant-se en 8 conceptes fonamentals:

1. *Orientació cap els resultats.* L'excel·lència depèn de l'equilibri i la satisfacció de les necessitats de tots els grups d'interès rellevants. Aconseguir una òptima satisfacció de les persones que acompanyem en les seves preferències.
2. *Orientació al client.* Les persones acompanyades, les famílies, les entitats col·laboradores...són l'àrbitre final de la qualitat.
3. *Liderar i coherència en els objectius.*
4. *Gestió de processos i fets.* Inclou les percepcions de tots els grups d'interès en les millores planificades.
5. *Desenvolupament i implicació de les persones.* El potencial de cada una de les persones de la FTR aflora millor perquè existeixen valors compartits i una cultura de confiança i implicació de totes les persones.
6. *Aprenentatge, innovació i millora contínua.* Les organitzacions assoleixen els seu màxim rendiment quan gestionen i comparteixen el seu coneixement.
7. *Desenvolupament d'aliances amb altres entitats.*
8. *Responsabilitat cooperativa social.* Adoptar un enfocament ètic, superant les expectatives i la normativa de la societat en el seu conjunt.

### **PRINCIPALS SERVEIS**

El principal servei de la FTR és **EXERCIR ELS CÀRRECS DE SUPORT A L'EXERCICI DE LA CAPACITAT** de les persones contemplats en el Codi Civil de Catalunya.

Tots els suports i acompanyaments que es realitzen des de la FTR situen **a la persona en el centre de la reflexió** i estan encaminades a potenciar la seva participació, promovent i respectant els drets, voluntats i preferències, perquè les persones puguin prendre les seves pròpies decisions. A la vegada, els suports promouen el desenvolupament integral i l'autonomia, afavorint un entorn emocional i social òptims.

Els suports i acompanyaments es realitzen d'acord amb el Codi d'ètica, el Pla de Qualitat i els protocols de la Fundació tutelar del Ripollès, a més del CDPD de la ONU.

## **SERVEI DE SUPORT FUTUR**

La FTR dóna suport i acompanya a les persones que exerceixen el càrrec de suport a l'exercici de la capacitat d'un familiar i si la persona i la família ho sol·liciten, preveient el futur, realitza visites de *seguiment mensual* per conèixer a la persona, així quan els familiars o tutors faltin o no puguin exercir-la, la FTR ja coneix a la persona en els seus desitjos i preferències i pot adquirir el compromís d'acompanyament futur.

## **SERVEI D'ASSESSORAMENT**

- ✓ La FTR dóna suport a les persones que exerceixen el càrrec de suport a l' EC d'un familiar, acompanyant i assessorant en l'exercici de les seves responsabilitats.
- ✓ La FTR dóna suport a la planificació d'eventuals situacions de diversitat funcional futures, acceptant encàrrecs perquè la FTR gestioni els suports necessaris en el futur, en cas de previsió de pèrdua de la pròpia capacitat.
- ✓ La FTR organitza conferències i xerrades adreçades a familiars, professionals i a la població en general per informar, assessorar i divulgar.

Els serveis de suport futur i d'assessorament els assumeix íntegrament la FTR, donat que la Generalitat de Catalunya no contempla finançament per aquests serveis.

## **NORMATIVA REGULADORA SERVEI DE SUPORT A L'EXERCICI DE LA CAPACITAT JURÍDICA**

- ✓ 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 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya.
- ✓ Llei 7/2012, del 15 de juny, de modificació del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- ✓ Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials.
- ✓ Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- ✓ Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ✓ Llei 10/2010 de 28 d'abril de prevenció de blanqueig de capital i del finançament del terrorisme.
- ✓ 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.
- ✓ Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.
- ✓ Títol IX i títol X del Llibre I del Codi Civil, articles 199 a 306 redactats per la Llei 13/1983, de 24 d'octubre, de reforma del Codi Civil en matèria de tutela.
- ✓ Llei 1/2000 de 7 de gener, d'enjudiciament civil, articles 756 a 763.

- ✓ Llei 1/2009, de 25 de març, de reforma de la Llei de 8 de juny de 1957, sobre el registre civil, en matèria d'incapacitacions, càrrecs tutelars i administradors de patrimoni protegits i Llei 41/2003, de 18 de novembre, sobre protecció patrimonial de les persones amb discapacitat.
- ✓ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- ✓ Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de Seguretat Social.
- ✓ Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- ✓ 25 de maig de 2018 nou reglament 2016/679 de la UE. Llei de Protecció de Dades BOE.
- ✓ Llei de Protecció de Dades Reglament.

### **Altres documents de regulació**

- ✓ Suport a l'exercici de la capacitat. Protocol de cribatge abans d'iniciar un procés de modificació de la capacitat i criteris i recomanacions per al foment de l'autonomia en la presa de decisions
- ✓ Millora de la coordinació entre entitats tutelars i entitats proveïdors de serveis.
- ✓ Entitats tutelars. Indicadors d'avaluació de qualitat (2006)

## **DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES ACOMPANYADES**

### **DRETS**

- ✓ Ser tractats amb respecte i consideració.
- ✓ Dret a obtenir informació de forma clara i útil de la tasca de la FTR, de les tasques professionals i del patronat i dels serveis, tràmits i procediments.
- ✓ Dret a disposar i realitzar conjuntament el pla d'atenció individual.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència de la FTR.
- ✓ Dret a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre:
  - .Els serveis, els drets i deures i el circuit de queixes, suggeriments i reclamacions.
  - .La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
  - .Intervencions que requereixin consentiment escrit.
  - .Presentació de queixes i reclamacions.
  - .En aquest sentit, les famílies i la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

### **DEURES**

#### **Les persones que acompanyem tenen els deures següents:**

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció individual o re formular-los.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets de les persones que conformen la FTR.
- ✓ Tenir cura de les instal·lacions, vehicles... de la FTR.

(Recull dels Drets i Deures dels usuaris de Serveis Socials, web de Drets Socials)

## **IMATGE CORPORATIVA**

La voluntat de la FTR és mantenir les instal·lacions, els vehicles, els equips informàtics... conservades i netes, mantenir una imatge cuidada, d'ordre responsable i de prestigi, responnent a les necessitats i expectatives de les persones acompanyades, les famílies, les professionals, les entitats, empreses... amb un servei eficaç i amb un bon tracte personal.

A la vegada, també és un objectiu mantenir i revisar la pàgina web amb les noves notícies, normativa... sistematitzant la informació per tal de ser una eina útil i de transparència per a totes les persones que conformen la FTR i per a la ciutadania en general i presentar la informació sistematitzada relativa als serveis mitjançant fulletons.

## **COM MASUREM LA QUALITAT**

Mesurar els compromisos de qualitat és necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada.

Els nostres instruments de mesura són:

- ✓ Enquestes de satisfacció.
- ✓ Formulari d'avaluació de les professionals de la FTR.
- ✓ Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- ✓ Anàlisi dels suggeriments, agraïments i queixes rebuts.

## **INDICADORS**

*Garanties per al compliment dels compromisos.* La FTR en el marc del seu pla de Qualitat i de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos amb l'avaluació dels indicadors.

*Mecanismes de Comunicació* que s'utilitzen són les reunions d'equip, les reunions de Patronat, els correus electrònics, les trucades telefòniques...

*I, si no complim....* Les persones disposen d'un formulari per reflectir la seva queixa quan consideri que no s'han complert els compromisos i es donarà resposta a les queixes en un termini de 30 dies. *Protocol de gestió d'agraïments suggeriments i queixes.*

Els suggeriments que ens facilitin per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei també seran ben rebudes per a la millora del servei i un cop realitzat el suggeriment es comunicarà a la persona que l'ha realitzat.

*La col·laboració i participació* de forma directa es realitzarà mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes, per telèfon, personalment o correu electrònic. També a través de les visites de seguiment a les persones que acompanyem i a les seves famílies.



La FTR considera que l'estudi i anàlisi de les queixes representen oportunitats de millora. S'entén per suggeriment: comunicació d'una proposta que té la finalitat d'innovar o millorar la qualitat del servei que es presta.

S'entén per queixa: comunicació que posa de manifest una insatisfacció.

**La queixes, suggeriments o agraïments, poden presentar-se** a la bústia de l'exterior de la FTR situada a la Ctra. de Barcelona, a través del correu electrònic [info@tutelardelripolles.cat](mailto:info@tutelardelripolles.cat) o presencialment.

A l'entrada de la FTR ctra. de Barcelona, 74 baixos de Ripoll o directament a la pàgina web de la FTR es disposa del formulari d'agraïment, suggeriment o queixa.

### INDICADORS D'AVALUACIÓ

Dimensió	Nº	COMPROMÍS I INDICADOR	%
<b>ATENCIÓ A LA PERSONA</b>	1	La FTR donarà resposta a les sol·licituds de suport futur abans de 3 mesos i en acceptar-la es realitzarà un conveni signat.	90%
	2	La FTR farà una valoració integral de la persona que sol·liciti suport futur.	90%
	3	La FTR farà seguiment bimensual de la persona amb conveni de suport futur.	95%
	4	La FTR informarà periòdicament sobre el funcionament de la FTR a les famílies de les persones amb suport futur semestralment.	65%
	5	La FTR acompanyarà a les persones amb suport a l'ECJ de manera integral en tot el procés d'estada.	100%
	6	La FTR realitzarà conjuntament amb la persona amb suport a l'ECJ el pla d'atenció integral i el full d'acords actualitzats.	90%
	7	La FTR farà les visites d'acompanyament i suport a les persones amb suport a l'ECJ amb la professional de referència emmarcat amb el Pla de Qualitat.	100%
	8	La FTR revisarà i avaluarà el pla de treball individual conjuntament amb la persona amb suport a l'ECJ	90%
	9	La FTR garantirà la correcta administració dels béns de manera transparent.	100%
	10	La FTR acompanyarà a les persones amb suport a l'ECJ en el procés de sortida del recurs i comiat.	100%
	11	La FTR donarà resposta a les situacions d'urgència que sorgeixin a les persones amb suport a l'ECJ, 24h, 365 dies.	100%
	12	La FTR mantindrà una relació amb la família de les persones amb suport a l'ECJ, per informar del funcionament i per participar, si s'escau al Pla d'atenció integral de manera semestral.	80%

<b>RELACIÓ, INFORMACIÓ I DRETS</b>	13	La FTR ha de tenir l'expedient documentat i registre de seguiment de les persones amb suport a l'ECJ.	100%
	14	La FTR ha de tenir els protocols d'atenció a la persona amb suport a l'ECJ.	100%
	15	La FTR mantindrà informada a la persona amb suport a l'ECJ del que representa disposar d'aquest suport.	100%
	16	La FTR ha de tenir el Codi d'Ètica i garantir-ne la seva aplicació.	100%
	17	La FTR abordarà els temes ètics que sorgeixin dels acompanyaments a les persones amb suport a l'ECJ en la reunió setmanal amb totes les professionals que formen part de la FTR.	100%
	18	La FTR assessorarà a les persones amb suport a l'ECJ, les famílies i les professionals o entitats prestadores de serveis, quan ho sol·licitin.	100%
	19	La FTR garantirà la confidencialitat de la informació i la protecció de dades emmarcat en el protocol.	100%
	20	L'entitat coneixerà el grau de satisfacció de les persones amb suport a l'ECJ a través dels qüestionaris de satisfacció, les visites de seguiment i/o el full d'agraïments, suggeriments o queixes.	100%
	21	L'entitat coneixerà el grau de satisfacció de les famílies o altres entitats prestadores de serveis a través dels qüestionaris de satisfacció i/o el full d'agraïments, suggeriments o queixes.	100%
	21	La FTR ha de tenir el programa de voluntariat	100%
<b>Dimensió COORDINACIÓ</b>	<b>Nº</b>	<b>COMPROMÍS I INDICADOR</b>	<b>%</b>
	22	La FTR es coordinarà amb altres entitats de suport a l'ECJ quan hi hagi familiars compartits.	80%
	23	La FTR es coordinarà amb altres entitats i sectors importants per a la vida de la persona amb suport a l'ECJ	80%
<b>Dimensió ORGANITZACIÓ I GESTIÓ</b>	<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>%</b>
	24	La FTR disposa de la Carta de Serveis, el full de suggeriments, agraïments i queixes, el Codi de bon Govern i bones pràctiques i les auditories de comptes, disponibles l'apartat de transparència de la web.	100%
	25	La FTR farà difusió de l'activitat de l'entitat amb diferents canals de comunicació, memòria, xerrades, díptics, web...	100%
	26	Les professionals de la FTR treballaran de manera interdisciplinària.	100%
	27	La FTR ha de disposar de professionals multidisciplinaris .	80%

28	La FTR disposa del manual d' acollida per a la incorporació de noves professionals i alumnes de pràctiques.	100%
29	Les professionals de la FTR rebran formació continuada anualment.	100%
30	Les professionals avaluaran la gestió i els processos de la FTR amb propostes de millora anualment.	
31	La FTR ha de tenir anualment la revisió de l'avaluació de riscos laborals.	100%
32	La FTR ha de tenir elaborat el pressupost i el revisarà trimestralment.	100%
33	La FTR ha de tenir anualment la revisió i avaluació del tracte i compliment de la Llei de Protecció de Dades i de la Informació.	100%
34	La FTR ha de tenir una assegurança de responsabilitat Civil.	100%
35	La FTR ha de presentar a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos o altra documentació que sol·liciti.	100%
36	La FTR 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 sol·liciti.	100%
37	La FTR disposa del protocol de reciclatge.	100%

### COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Qualitat en els serveis que ofereix la FTR és un dels objectius prioritaris, en tots els seus àmbits d'actuació. Per aquest motiu treballarem amb criteris d'avaluació de Qualitat i Millora i cerquem l'excel·lència en l'atenció a les persones basat en el Pla de Qualitat de la FTR, el Codi d'Ètica, el Codi de Bon Govern i la Carta de Serveis.

Aquesta Carta de serveis vol donar a conèixer per endavant, allò que les persones que acompanyem, famílies, entitats col·laboradores i ciutadans hi poden esperar, demandar i conèixer els compromisos de qualitat que es garanteixen des de la Fundació Privada Tutelar del Ripollès.