

Carta de Serveis

Fundació Josi Llorenç

Barcelona, 9 de juny de 2022

Índex

Presentació.....	3
Objecte de la carta.....	4
Dades identificatives.....	4
Dades de contacte.....	4
Qui som?.....	5
Política de qualitat.....	6
Serveis que prestem.....	7
6.1. Preu dels serveis.....	8
1.- Compromisos i indicadors associats.....	9
2.- Drets i deures de les persones usuàries dels serveis.....	11
3.- Formes de participació.....	12
4.- Com presentar queixes i suggeriments.....	12
5.- Mesures d'esmena per incompliments.....	13
6.- Relació actualitzada de la legislació i normes reguladores.....	13
7.- Vigència de la Carta.....	14
8.- Aprovació de la Carta.....	14

Presentació

La Fundació Josi Llorenç, dins del seu compromís amb les persones usuàries us presenta aquesta Carta de Serveis.

Aquest document descriu els serveis que prestem i els estàndards de qualitat que ens comprometem a complir, amb l'objectiu que el nivell de qualitat dels nostres serveis siguin concrets i mesurables.

La carta de serveis ha de ser un document viu i per això ens comprometem a revisar-la de forma periòdica, així com publicar els resultats dels compromisos anualment.

Montserrat Miquel
Presidenta del Patronat

Objecte de la carta

L'objectiu d'aquesta Carta és informar públicament a les persones usuàries dels serveis que gestiona la FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ, dels compromisos de qualitat en la seva prestació, així com dels drets i de les obligacions que els assisteixen.

Dades identificatives

FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ

NIF: G-60.062.809

Inscrita en el Registre de Fundacions Privades de la Generalitat de Catalunya amb el núm.540

Inscrita en el Registre de la Direcció d'Entitats amb el núm. E01791

Dades de contacte

Carrer Grau i Torras, 25 - 08003 Barcelona

Telf. 932215512 - Fax: 932218076

Correu electrònic: tebfundacio@teb.org

Pàgina web: www.tebfundacio.cat

- **Atenció general**

De dilluns a divendres, de 9 a 17h

És necessari demanar cita prèvia per telèfon o correu electrònic.

Aquest horari pot patir modificacions per Nadal, Setmana Santa i Estiu.

- **Atenció persones usuàries del servei d'assistència per a la capacitat jurídica**

El servei es presta les 24 hores i els 365 dies.

Horari general:

de dilluns a divendres, de 8 a 20h

telf. 646969371

Servei de guàrdia: 660213669

de dilluns a divendres, de 20 a 8h

dissabtes, diumenges i festius, 24 hores

Qui som?

FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ, és una entitat sense ànim de lucre. L'entitat es constitueix l'any 1990 amb el nom de TEB Fundació i és l'any 2022 que el Patronat acorda canviar el nom a Fundació Josi Llorenç.

La Fundació neix de la iniciativa d'un grup de famílies, preocupades per donar continuïtat al benestar dels seus fills i filles amb discapacitat intel·lectual quan l'entorn familiar ja no se'n pogués fer càrrec.

Des de llavors, ha focalitzat la seva tasca en l'acompanyament de les famílies i les persones amb discapacitat intel·lectual. L'objectiu de l'entitat és aconseguir que quan el pare i la mare faltin, i cap altre familiar se'n pugui ocupar, els seus fills i filles amb discapacitat continuïn gaudint d'un entorn estable, tant des del punt de vista econòmic, com social i emocional.

En la línia de continuar la tasca familiar i esdevenir un bon suport, la Fundació vetlla, complementa i/o representa els drets i les obligacions d'aquelles persones que segons sentència de provisió de suport ho necessitin. Aquesta tasca la realitza mitjançant figures jurídiques de suports i en tot moment, ho fa des del respecte a la voluntat i les opcions personals de les persones amb discapacitat intel·lectual.

Josi Llorenç, mare del Joan, amb discapacitat intel·lectual, i una de les fundadores del Grup Cooperatiu TEB, va liderar el projecte de TEB Fundació des dels inicis fins al 2015.

Política de qualitat

La **MISSIÓ** de FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ és:

L'assistència a les persones amb discapacitat intel·lectual quan les famílies no se'n puguin fer càrrec i/o necessitin suports. Per aconseguir aquesta finalitat, exerceix els càrrecs jurídics que el jutjat li atorgui.

Tenim com a Visió esdevenir el complement de protecció i benestar de les persones amb discapacitat intel·lectual, actuant sempre sota els següents principis ètics per assolir la confiança dels nostres grups d'interès:

- **Garantia de benestar i respecte de tots els drets i interessos de la persona protegida jurídicament;**
- **Desenvolupament integral, autonomia personal i plena integració social;**
- **Respecte a la personalitat, les característiques i les capacitats de la persona;**
- **Defensa dels drets individuals i exercici del servei d'assistència en l'exercici de la capacitat jurídica en benefici de la persona protegida judicialment;**
- **Subsidiarietat**
- **Confidencialitat**
- **Excel·lència**
- **Proximitat**
- **Igualtat d'oportunitats i no-discriminació**

La FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ, està compromesa amb:

- *L'enfoc de totes les nostres actuacions a satisfer les necessitats i expectatives del nostres clients, persones ateses i altres grups d'interès.*

- *El compliment dels requisits legals i reglamentaris, així com d'altres requisits o compromisos adquirits per part de l'entitat.*
- *La millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.*

La FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ defineix aquesta Política de Qualitat com a marc de referència per establir objectius concrets i quantificables, i es compromet a complir, difondre i assegurar el seu compliment per part de totes les persones treballadores de l'organització.

Serveis que prestem

La FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ és proveïdora dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública de la Generalitat de Catalunya i presta els serveis d'assistència a les persones amb discapacitat intel·lectual en l'exercici de la capacitat jurídica.

La FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ ofereix els serveis de:

Assessorament i orientació

Fundació Josi Llorenç ofereix a les famílies i a les persones amb discapacitat, un servei d'assessorament i orientació per ajudar-les en la planificació del futur. Amb aquest servei es pretén que les persones tinguin el coneixement necessari per prendre les mesures oportunes de suports en relació a la seva capacitat jurídica, garantint el respecte a la seva voluntat, així com la seva qualitat de vida.

Suports de futur

És un compromís per escrit de la família i/o persona amb l'entitat perquè aquesta última ofereixi els serveis de suports de futur de la persona amb discapacitat quan sigui necessari. Aquest servei obliga a un registre de documentació i a un seguiment per part de l'entitat de la família i de la persona que requerirà assistència.

L'entitat fa un estudi clínic, social, patrimonial i jurídic de cada persona que rep els serveis per conèixer la seva situació i facilitar la posterior intervenció per part de l'entitat.

Assistència per a la capacitat jurídica

L'objectiu d'aquest servei és que la Fundació Josi Llorenç esdevingui el suport per a la persona amb discapacitat, quan la família no se'n pot fer càrrec o quan ho necessiti.

Qualsevol tasca la realitzarà tot respectant la voluntat i les preferències de la persona.

- Acompanyar-la en el seu desenvolupament vital, tant des del punt de vista social, com de salut i afectiu.
- Exercint la representació segons el que estableixi la sentència judicial, i donar suport en aquelles accions, activitats que siguin necessàries pel seu desenvolupament vital.
- Vetllant pel seu procés de creixement personal, tot cercant aquells recursos imprescindibles per assolir aquest objectiu.
- Exercint l'administració dels seus béns, amb lleialtat i transparència, i retre comptes al jutjat de manera diligent.

Preu dels serveis

Les activitats de suport a la capacitat jurídica que presta el nostre equip de professionals de la FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ està finançat per la Generalitat de Catalunya i no implica cap cost per les persones ateses.

Compromisos i indicadors associats

ÀMBIT	COMPROMÍS I INDICADORS		
	DESCRIPCIÓ	NÚM.	VALOR DE REFERÈNCIA
ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA	La Fundació donarà resposta a les sol·licituds d'assessorament de les persones i/o les seves famílies.	1	100% de les sol·licituds d'assessorament
	La Fundació comunicarà per escrit la decisió del Patronat en relació a les sol·licituds de suports de futur.	2	100% de les sol·licituds de suports de futur
	La Fundació signarà el Compromís de suports de futur de les sol·licituds aprovades pel Patronat.	3	100% de les sol·licituds aprovades
	La Fundació realitzarà un informe social de les persones amb suports de futur	4	100% de les persones amb Compromís de suports de futur signat
	Les persones amb suports de futur tindran un seguiment per part de la Fundació.	5	100% de persones amb suports de futur nivell 1
	La Fundació signarà amb la persona amb assistència a la capacitat jurídica o la seva família un Acord d'assistència	6	100%
	Les persones amb assistència a la capacitat jurídica tindran un Pla de treball integral, individualitzat i actualitzat	7	100%
	L'Equip de l'Àrea Social de la Fundació realitzaran seguiments periòdics a la persona amb assistència a la capacitat jurídica	8	100%
	La Fundació disposarà d'un expedient individual, documentat, complert i organitzat de la persona amb assistència a la capacitat jurídica	9	100%
	La Fundació donarà resposta a les situacions d'urgència que presentin les persones amb assistència a la capacitat jurídica les 24 hores i els 365 dies de l'any	10	100%
	La Fundació establirà eines per valorar el grau de satisfacció de les persones amb assistència a la capacitat jurídica	11	Enquesta anual al 100% de les persones

COORDINACIÓ	La Fundació realitzarà reunions de coordinació amb les entitats prestadores de serveis amb les que es relaciona la persona amb assistència a la capacitat jurídica	12	Mínim 1 reunió coordinació/any amb el 100% de les entitats
RELACIÓ I INFORMACIÓ	La Fundació disposa d'un còdi ètic i en garantirà la seva aplicació	13	100%
	La Fundació disposarà de canals de comunicació habilitats per a les persones usuàries dels serveis i/o dels seus familiars i per a l'Administració	14	100%
	La Fundació publicarà els resultats del seguiment dels compromisos de la carta de serveis	15	Mínim anualment
	La Fundació donarà resposta a totes les sol·licituds d'informació de les persones i/o familiars en relació als serveis que reben	16	100%
ORGANITZACIÓ I GESETIÓ	La Fundació disposarà d'un equip interdisciplinari i adequat	17	Compliment del 100% dels ratis i perfils
	L'Equip de la Fundació realitzarà formació continuada per mantenir i millorar les competències.	18	100% de les persones treballadores
	La Fundació elaborarà un pressupost anual i el revisarà periòdicament	19	Mínim 1 revisió semestral
	La Fundació disposarà d'una pòlissa de responsabilitat civil contractada i vigent que assegurí els riscos de la mateixa entitat i dels seus professionals	20	100%
	La Fundació establirà un procediment per a donar resposta per escrit a totes les queixes rebudes.	21	En el termini màxim de 15 dies en el 100% de queixes rebudes
	La Fundació disposarà d'un sistema de gestió de la qualitat segons ISO 9001	22	Auditoria anual

Drets i deures de les persones usuàries dels serveis

Totes les persones usuàries dels serveis de la FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ tenen el **DRET** a:

- Que es tingui una cura especial a garantir els seus drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici
- Que els professionals i les entitats que gestionen serveis socials orientin llur activitat de manera que es garanteixi especialment el respecte a la seva dignitat, benestar, intimitat i autonomia personal.
- Disposar i participar en la configuració d'un pla d'atenció personal individual, on es tingui en compte la seva voluntat i preferències, d'acord amb els professionals del servei, que hi reflectiran també les seves consideracions al respecte.
- Rebre serveis de qualitat de manera personalitzada.
- Opinar sobre els serveis rebuts.
- Conèixer els estàndards de qualitat aplicables al servei de suport, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- Tenir assignat un equip professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència dels suports rebuts del servei, i de la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció. També ha de poder manifestar la seva opinió respecte la relació amb aquest equip professional i a sol·licitar canvis, si escau.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions que afectin a la seva vida.
- Conèixer les vies jurídiques per modificar la relació que el vincula amb el servei, queixar-se del seu funcionament o demanar que sigui remoguda o modificada la relació, així com rebre els suports necessaris per la recuperació de la capacitat jurídica i la revisió dels seus suports.
- Que s'ajudi a potenciar una vida independent plena.
- La confidencialitat de les dades i informacions personals d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal, així com dret a manifestar la seva voluntat sobre les formes i la informació que es comparteixi en la coordinació amb altres serveis socials, sanitaris, administratius o del mercat.
- Rebre suport en situacions urgents o d'emergència, i a tenir sempre vies de contacte amb el prestador del servei.
- Exercir lliurement els drets polítics i que es faciliti el seu accés.
- Que es respectin les seves creences ideològiques i religioses.
- Rebre informació de manera que la pugui entendre sobre:
 - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació i el circuit de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació i accés al pla d'atenció personal i a la informació que hi consta.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit.

- Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions.

En aquest sentit, la persona usuària també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Totes les persones usuàries dels serveis de la FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ tenen el **DEURE** de:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència i la resolució dels problemes que sorgeixen en el desenvolupament del seu pla d'atenció personal.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció personal.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa vigent.
- Respectar la dignitat i els drets del personal del servei.
- L'incompliment de les normes de convivència, amb incompliment de normes administratives i/o tipus penals, pot suposar la litigació per ambdues parts, que no suposaran interrompre la prestació del servei excepte que una resolució judicial ho contempli.

Formes de participació

Les formes de participació en el desenvolupament i revisió d'aquesta Carta són:

- Contestant les enquestes de satisfacció;
- Formulant suggeriments per qualsevol dels canals previstos;
- Informant-nos dels errors que detecteu a la informació que teniu a la vostra disposició.

Com presentar queixes i suggeriments

Per facilitar l'exercici del dret a la presentació de queixes i suggeriments, s'han establert diferents canals que es poden utilitzar de forma indistinta:

- Correu electrònic: tebfundacio@teb.org (indicant a l'assumpte queixa o suggeriment)
- Enviant escrit a l'adreça: C. Grau i Torras, 25 - 08003 Barcelona
- Telèfon: 932215512

Així mateix, informem que la presentació de queixes i suggeriments no condiciona que la persona exerceixi les restants accions o drets que es puguin exigir davant de l'Administració competent.

Mesures d'esmena per incompliments

Qualsevol persona que detecti un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, pot interposar una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals descrits a l'apartat anterior d'aquest document. Un cop rebuda es seguirà el procediment de "No conformitats, queixes i reclamacions".

Com els serveis que presta l'equip de professionals de la Fundació estan finançats per la Generalitat de Catalunya i no tenen cost per a les persones usuàries, no es podran prendre mesures compensatòries.

Totes les queixes seran contestades en el termini màxim de 30 dies.

La Direcció remetrà una carta a la persona que ha presentat la queixa i/o suggeriment informant-la de les propostes de millora o mesures d'esmena adoptades per la Fundació.

Relació actualitzada de la legislació i normes reguladores

La legislació i normativa reguladora és:

- CRPD. Convenció de Nacions Unides dels Drets de les persones amb Discapacitat. <https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
- Codi Civil: [https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/(1)/con)
- Llei de Jurisdicció Voluntària: <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/07/02/15/con>
- Llei d'Enjudiciament Civil: <https://www.boe.es/eli/es/l/2000/01/07/1/con>
- Codi civil de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/normativa/dret-a-catalunya/Codis-legislacio/codi-civil-de-catalunya-i-legislacio-complementaria/>
- Llei 7/2012, del 15 de Juny, de modificació del llibre tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques
- Decret 142/2010, 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. Pendent de Reforma (DL19/2021)
- Protocol per aplicació de criteris de cribatge abans d'iniciar un procés d'incapacitació. Pendent de reforma a L8/2021 i DL 19/2021.
- DECRET LLEI 19/2021, de 31 d'agost, pel qual s'adapta el Codi civil de Catalunya a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat.
<https://www.boe.es/eli/es-ct/dl/2021/08/31/19>
- Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.
<https://www.boe.es/eli/es/l/2021/06/02/8/con>

12.- Periodicitat d'informació pública del seguiment de la Carta

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos aprovats en aquesta Carta, anualment es s'informarà dels resultats dels seguiments dels indicadors.

Vigència de la Carta

S'estableix un termini de vigència d'aquesta Carta de dos anys a comptar des de la data de la seva aprovació.

Aprovació de la Carta

Aquesta Carta de serveis ha estat aprovada pel Patronat de la FUNDACIÓ JOSI LLORENÇ a proposta de la Direcció.