

# Carta de Serveis

 Fundació **L'Esguard**

## Índex

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| QUI SOM .....                        | 2  |
| MODEL DE SUPORT A LES PERSONES ..... | 2  |
| ELS NOSTRES VALORS.....              | 3  |
| LA NOSTRA VISIÓ COM ENTITAT .....    | 5  |
| SERVEIS .....                        | 5  |
| ÀMBIT D'ACCIÓ.....                   | 7  |
| COMPROMISOS DE QUALITAT .....        | 8  |
| COM MASUREM ELS COMPROMISOS .....    | 11 |
| L'ESTRUCTURA FUNCIONAL .....         | 11 |
| NORMATIVA APLICABLE .....            | 13 |
| HORARIS D'ATENCIÓ.....               | 14 |
| QUEIXES I SUGGERIMENTS .....         | 15 |
| CONTACTE.....                        | 16 |

## QUI SOM

Som una entitat socialment compromesa que oferim **suport personalitzat** en la presa de decisions dels processos vitals de les persones amb discapacitat intel·lectual, amb problemes de salut mental i gent gran de les comarques d'Osona i el Vallès Oriental.

## MODEL DE SUPORT A LES PERSONES

El 3 de setembre del 2021 van entra en vigor dues lleis: en l'àmbit **estatal la 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 i, en l'àmbit **autonòmic el decret llei 19/2021 de 30 d'agost**.



A la **Fundació L'Esguard ajustem la nostra tasca** a aquest **nou paradigma**, que ha arribat per la necessitat d'adaptar-se a l'article 12 de la **Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat**. La mateixa estableix que les persones tenen capacitat jurídica en igualtat de condicions amb els altres en tots els aspectes de la seva vida i, per tant, obliga els estats a **substituir els procediments d'incapacitació per un sistema de provisió de suports respectuós amb les voluntats i les preferències de la persona**.

## ELS NOSTRES VALORS

### PROFESSIONALITAT

Som professionals

- ✓ Perquè busquem solucions amb la màxima eficàcia i eficiència per assolir els objectius marcats.
- ✓ Perquè atenem a les persones respectant la seva voluntat, desitjos i necessitats.
- ✓ Perquè treballem de forma col·laborativa per donar resposta a un bé comú.
- ✓ Perquè tenim en compte com les nostres accions impacten en les companyes i la seva feina.

### TRANSPARÈNCIA

Som transparents:

- ✓ Perquè oferim la informació clara, concisa i adaptada a les persones ateses i al seu entorn.
- ✓ Perquè garantim la fluïdesa de la comunicació per tal que l'equip disposi de la informació necessària.
- ✓ Perquè garantim que qualsevol persona de l'entorn tingui accés a la informació del funcionament de l'entitat preservant la llei de protecció de dades.

### CONFIANÇA

Generem confiança / Som confiables:

- ✓ Perquè posem en valor el criteri professional i personal de les diferents companyes de l'entitat.
- ✓ Perquè treballem de forma col·laborativa i amb implicació amb altres professionals de la xarxa.
- ✓ Perquè posem en valor a les persones que atenem a través de l'escolta activa, legitimant la seva voluntat i empoderant-les.

### **PROXIMITAT**

Som pròximes:

- ✓ Perquè treballem per construir vincles amb les persones ateses.
- ✓ Perquè treballem per les necessitats del territori des del territori.

### **HUMANITAT**

Som humanes:

- ✓ Perquè veiem a les persones més enllà del que es veu.

## LA NOSTRA VISIÓ COM ENTITAT



*“Empoderem vides per transformar el món ”*

## SERVEIS

**Servei de Suport:** té com a finalitat cobrir les necessitats de suport, protecció i garantia de tots els drets (personals i patrimonials) i promoure l'autonomia personal de les persones de les quals la Fundació és la representant legal.

Des de l'Esguard, es treballa per millorar la qualitat de vida de les persones oferint-los, entre altres, suport incondicional en la cerca dels recursos idonis per fer front a les seves necessitats. El treball del personal professional està encarat a potenciar la màxima autonomia personal i social. La figura de l'assistent és un suport, un acompanyament perquè la persona pugui arribar a assolir els seus objectius.



**Servei de Suport Futur:** té com a finalitat atendre i gestionar les demandes que arriben a l'entitat perquè en un futur sigui qui assumeixi la figura d'assistent. El servei està destinat a:

1. Totes aquelles **persones** que necessitin suport en la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica.
2. A aquelles **famílies** que ofereixen suport a un familiar i que vulguin preveure el seu futur, sempre tenint en compte la seva voluntat.
3. A **professionals** que fan atenció social a persones adultes.

**Servei d'Assessorament i Informació:** és un servei **d'assessorament jurídic i social** per a persones, famílies o professionals que tenen dubtes sobre aspectes relacionats amb la figura de l'assistència i la provisió de suports en la presa de decisions de forma respectuosa.

El servei està destinat a:

1. **Persones** susceptibles a rebre el suport d'un assistent.
2. **Professionals** que requereixin informació sobre tràmits i procediments.
3. **Famílies** que requereixin informació i/o tinguin dubtes sobre la figura de l'assistència, tràmits, gestions.

*Les persones que atén L'Esguard conviuen amb diferents realitats. Actualment a Osona s'atenen persones amb discapacitat intel·lectual, persones que conviuen amb problemes de salut mental i persones grans en procés de deteriorament cognitiu. Al Vallès Oriental, actualment, s'atenen persones amb discapacitat intel·lectual.*

## ÀMBIT D'ACCIÓ

A Catalunya, les entitats que ofereixen suport en la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica de persones amb discapacitat són persones jurídiques privades sense ànim de lucre. La gran majoria s'han constituït com a fundacions i el servei que ofereixen és un servei social de la xarxa d'atenció pública del sistema de serveis socials de Catalunya.

*La figura de suport que assumeix l'entitat és l'assistència*

Aquest servei actualment està subvencionat per la Generalitat de Catalunya i és gratuït per a la persona que és atesa.





**L'àmbit d'actuació** de l'entitat és **Osona**, on s'atén persones amb discapacitat intel·lectual, persones que conviuen amb alguna malaltia mental o problemàtiques derivades pel deteriorament cognitiu derivat de la vellesa. Al **Vallès Oriental**, on també té àmbit d'actuació, atén persones amb discapacitat intel·lectual.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

La Fundació L'Esguard considera el Sistema de Gestió de Qualitat, com una eina imprescindible per a la consecució de la missió i els objectius de l'entitat, per a la millora continua en el treball diari i la sostenibilitat de la nostra activitat al llarg de temps.

En aquest sentit assumim la responsabilitat de definir, implantar i mantenir una política d'atenció a la persona basada en la PCP, de qualitat, de protecció del medi, de prevenció de la salut, de confidencialitat de les dades de caràcter personal i d'igualtat de gènere, que faci possible els desenvolupament d'aquestes línies estratègiques en totes les activitats de l'entitat.



Per portar a la pràctica aquests principis, l'equip de l'Esguard es proposa:

- ✓ Garantir **l'atenció centrada en la persona assistida** com a eix central de les nostres activitats i de la nostra missió, oferint els suports perquè promogui les seves pròpies decisions, i desenvolupar el seu propi projecte de vida..
- ✓ **Identificar, acceptar, satisfer i superar les expectatives i necessitats de tots els grups d'interès** relacionats amb l'entitat (persones, famílies, patrons, empleats, administració i col·laboradors) respecte als serveis que l'entitat proporciona.
- ✓ Utilitzar les normes ISO com un mitjà per aconseguir portar a terme aquesta política de Sistema de Gestió de Qualitat. Utilitzar aquestes normes com a pautes, regles generals i eines bàsiques, en la organització del sistema de Gestió .Garantir el **compliment de tots aquells requisits legals aplicables** i aquells que la mateixa organització s'autoimposi.
- ✓ Destinar els **mitjans necessaris** per a la implicació responsable i la participació i consulta de tot el personal de l'entitat en el Sistema de Gestió de Qualitat, posant una especial atenció en la realització d'accions de comunicació i formació adequades a cada nivell de responsabilitat i activitat.
- ✓ Afavorir la **comunicació** interna i externa.
- ✓ Afavorir la **igualtat d'oportunitats entre persones de diferent gènere** de l'entitat en l'accés als diferents llocs de treball, la formació, els serveis, i tots

aquells projectes i activitats que es desenvolupin en l'àmbit d'actuació de l'organització.

- ✓ **Vetllar pel respecte a les persones** i totes les seves condicions (sexual, religiosa, cultural, racial,...)
- ✓ **Assegurar la qualitat** a partir del control del processos, estructurant tot el sistema del Sistema de Gestió a través d'un conjunt d'accions preestablertes i sistemàtiques que garanteixin la satisfacció dels requisits.
- ✓ Desenvolupar i implantar procediments de treball per **prevenir, reduir i eliminar, quan sigui possible, l'impacte ambiental** i millorar de manera continua el comportament de totes les persones relacionades amb l'entitat.
- ✓ Promoure la **millora de les condicions de treball** per tal de preservar la salut tant física com mental de tots i cadascun dels treballadors així com establir mecanismes per afavorir un clima de treball, i la conciliació de la vida personal i laboral, que afavoreixi el benestar de tothom.
- ✓ **Adoptar les mesures necessàries per eliminar i/o reduir els riscos laborals**, oferint als treballadors la formació necessària i específica per poder realitzar les seves tasques amb un alt grau de seguretat, utilitzant **la prevenció com a norma bàsica de funcionament** i potenciar la promoció de la salut de les persones que conformen l'organització.
- ✓ Mantenir un sistema de gestió transparent, establint un compromís per a **la consulta i participació** de tots els treballadors en el funcionament de l'entitat
- ✓ Garantir la intimitat de totes les persones i la **confidencialitat de les seves dades de caràcter personal** a partir del control del processos, estructurant el sistema a través d'un conjunt d'accions preestablertes i sistemàtiques que impliquin de forma responsable tot el personal.

- ✓ Promoure una **conducta ètica** per part de tot els membres de l'organització, a través de l'anàlisi dels riscos, i l'elaboració i implementació d'un **codi ètic**, que contempli les diferents àrees i relacions de l'entitat.
- ✓ **Difondre la política integrada** entre tots els grups d'interès de l'entitat, posant en marxa sistemes que permetin un accés senzill a la mateixa.
- ✓ Utilitzar aquesta política com a marc de referència per a l'establiment d'objectius de millora del Sistema de Gestió.

## COM MESUREM ELS COMPROMISOS

El seguiment dels compromisos de qualitat es realitza a partir de la mesura periòdica del grau de compliment dels indicadors associats a aquests. Es recopilaran dades per poder realitzar anàlisi de tots els indicadors quantitius, de les enquestes de satisfacció, i a través de la participació de les persones en les avaluacions periòdiques, que figuren al quadre de comandament del sistema.

## L'ESTRUCTURA FUNCIONAL

L'estructura funcional de l'entitat consta de 4 àrees tècniques: l'àrea jurídica, l'àrea social, l'àrea econòmica i l'àrea de comunicació. Cadascuna de les àrees té al capdavant una persona especialitzada.



**L'àrea jurídica, econòmica i social**, a banda de la gerència, són les que **donen de manera directa suport a les persones ateses** i a les seves famílies, atenent les demandes del servei d'informació i assessorament a professionals i famílies, atenent les noves propostes d'assistència i altres figures de suport, en valoren el cas, i desenvolupen totes les tasques necessàries per a una bona gestió del servei que s'ofereix.

Les 4 àrees funcionen d'una manera totalment coordinada.

- ✓ **Àrea Jurídica:** aquesta àrea té com a finalitat **gestionar tots els temes jurídics de la Fundació i de les persones ateses** pel servei de suport. La professional responsable és una advocada que està disponible per a tot l'itinerari d'intervencions jurídiques de la persona atesa.
- ✓ **Àrea Econòmica:** aquesta àrea dona el **suport administratiu i comptable**. Desenvolupa la gestió econòmica i financera, tant de l'entitat com de les mateixes persones ateses.
- ✓ **Àrea Social:** és l'àrea encarregada de **l'atenció directa**. Planifica amb la persona el seu futur i projecte de vida elaborant un pla de treball conjunt, respectuós amb les seves voluntats i decisions personals. Els tècnics i tècniques de l'àrea social s'encarreguen de totes les accions que se'n deriven. Fan un treball en xarxa amb totes les entitats i recursos d'atenció a les persones. Les àrees jurídica i econòmica anteriorment citades li ofereixen suport en tots aquells aspectes que és necessari.

- ✓ **Àrea de Comunicació:** és l'àrea encarregada de comunicar amb coherència la imatge corporativa i la filosofia de l'entitat. Es fa des d'una visió inclusiva, respectuosa i amb absoluta sensibilitat, i amb la intenció de poder esdevenir un altaveu i donar visibilitat a temàtiques i problemàtiques que avui dia encara generen estigma a la nostra societat.

Per altra banda, treballa per posicionar l'entitat com a experta i referent del sector i de les zones geogràfiques en què actua. Els serveis que oferim des de la Fundació L'Esguard funcionaran seguint les indicacions de la normativa vigent:

Actualment la normativa vigent és la següent:

### NORMATIVA APLICABLE

- ✓ 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.
- ✓ ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- ✓ Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- ✓ DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- ✓ Decret de la Cartera de Serveis Socials DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- ✓ Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntaria.
- ✓ Codi Civil de Catalunya.

## HORARIS D'ATENCIÓ

PERSONA RESPONSABLE DEL SERVEI:

**Coordinadora del Servei d'Assistència i Suport de la Fundació L'Esguard:**

**Roser Masgrau Plasin**

Dades de contacte:

Telèfon: 93.131.56.41

Correu electrònic: [r.masgrau@lesguard.cat](mailto:r.masgrau@lesguard.cat)



Es garanteix una atenció continuada a les persones assistides, els 365 dies de l'any, 24 hores. Per poder garantir aquesta atenció l'equip de l'Àrea Social disposa d'un telèfon mòbil per atendre **urgències** (628.22.86.82) de les persones a les quals se'ls hi dona suport des de l'entitat.

L'horari d'atenció a les oficines de la Fundació L'Esguard és de dilluns a divendres, de 8 a 17h.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

A La Fundació L'Esguard disposem de diferents vies per enviar queixes i/o suggeriments:

- ✓ Enviant un correu electrònic a [info@lesguard.cat](mailto:info@lesguard.cat)
- ✓ Mitjançant el formulari de contacte disponible a la pàgina web:  
<https://lesguard.cat/contacte/>



## CONTACTE

Correu electrònic: [info@lesguard.cat](mailto:info@lesguard.cat)



Telèfon: 931.315.641.

Trobaràs les nostres oficines al C/ Sant Pere nº 4 de Vic

**Telèfon d'urgències reservat a persones ateses per la Fundació L'Esguard:  
628.22.86.82**



[www.lesguard.cat](http://www.lesguard.cat)

