

Carta de Serveis

Índex

QUI SOM	2
MODEL DE SUPORT A LES PERSONES	3
ELS NOSTRES VALORS	3
LA NOSTRA VISIÓ COM ENTITAT	5
SERVEIS	5
ÀMBIT D'ACTUACIÓ	6
COMPROMISOS DE QUALITAT	6
COM MESUREM ELS COMPROMISOS	9
L'ESTRUCTURA FUNCIONAL	9
NORMATIVA APLICABLE	10
HORARIS D'ATENCIÓ	11
QUEIXES I SUGGERIMENTS	12
CONTACTE	13

QUI SOM

A la Fundació L'Esguard **donem suport** a persones amb discapacitat intel·lectual, problemes de salut mental i persones grans en situació de vulnerabilitat de les comarques d'Osona i el Vallès Oriental, **acompanyant-les en el seu dia a dia per tal de promoure la seva autonomia i garantir una bona qualitat de vida.**

Viure implica prendre decisions: llogar un pis, decidir què comprar, quan visitar el metge, en què ens volem formar, on volem treballar, saber qui volem a prop, etc. A la Fundació L'Esguard acompanyem a les persones a prendre les decisions que vertebran la seva vida i ho fem gràcies a un **equip professional** que treballa des de la **humanitat**, la **proximitat** i la **confiança**.

La nostra tasca va començar el 2009 i des de llavors hem acompanyat a més de 235 persones.

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 respectuosos amb les voluntats i les preferències de la persona**.

Que estableix que tothom té capacitat jurídica en les mateixes condicions d'igualtat, i per tant, obliga als Estats a substituir els procediments de modificació de capacitat per sistemes de provisió de mesures de suport, més respectuosos per la persona i tenint en compte la seva voluntat i preferències.

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 confiabls:

- ✓ 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:**

Acompanyem a les persones en el seu dia a dia, cercant els recursos més idonis per cada situació, en aliança amb altres professionals i l'Administració Pública, amb l'objectiu que visquin amb la màxima plenitud possible.

✓ **Servei de suport futur:**

Atenem demandes de persones que en un futur volen que la Fundació L'Esguard assumeixi la figura d'assistent d'elles mateixes o d'un familiar proper i ens preparem per a quan arribi el moment, avaluant les necessitats i voluntats de les persones.

✓ **Servei d'assessorament i informació:**

Oferim consultoria jurídica i social per a persones, famílies o professionals que tenen dubtes o volen més informació sobre aspectes relacionats amb la figura de l'assistència i la provisió de suports.

ÀMBIT D'ACTUACIÓ



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 del temps.

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

Garantir l'atenció centrada en la persona atesa 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, valorar, tenir en compte, satisfer i superar les expectatives i necessitats de tots els grups d'interès relacionats amb l'entitat (persones ateses, famílies, patrons, empleats, administració i col·laboradors) respecte al serveis que l'entitat proporciona.

PRINCIPIIS 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 recopilen dades per poder realitzar anàlisi de tots els indicadors quantitatius, 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

El **tipus de suport** que oferim a les persones que acompanyem s'anomena **assistència** i promou la personalització del suport i el respecte a les voluntats i desitjos de cadascú. Des de L'Esguard, estructurarem l'acompanyament en tres àmbits: social, jurídic i econòmic, per cobrir aquells aspectes clau de les vides de les persones.

- ✓ **Àmbit social:** dedicat a desenvolupar el projecte de vida de les persones.
- ✓ **Àmbit econòmic:** encarregat de gestionar les finances de les persones d'acord amb el seu projecte de vida.
- ✓ **Àmbit jurídic:** per acompanyar en els aspectes legals, patrimonials i judicials de les persones.

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 de l'Àrea Social i del Servei de Suport de la Fundació L'Esguard:**Roser Masgrau Plasin**

Dades de contacte:

Telèfon: 93.131.56.41

Correu electrònic: 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
- ✓ Mitjançant el formulari de contacte disponible a la pàgina web:

<https://lesguard.cat/contacte/>

CONTACTE



Adreça electrònica: info@lesguard.cat

Telèfon: 931.315.641.

Seu Osona: C/ Sant Pere nº 4 de Vic

Oficines Vallès Oriental: C/ Lluïsa Oller, 65 (despatx 10) de Cardedeu

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



www.lesguard.cat