

CARTA DE SERVEIS

Descripció de l'Entitat

La Fundació Tutelar del Maresme, entitat d'iniciativa social sense afany de lucre, neix amb l'objectiu **d'acompanyar a les persones amb discapacitat intel·lectual** de les comarques del Maresme i La Selva, en la presa de decisions sobre la seva pròpia vida.

La Fundació Tutelar del Maresme, inicia la seva activitat al mes de gener de 2017 i des d'aleshores, la seva tasca s'ha centrat, sobretot en l'àmbit de la Previsió de Suports futurs, servei anteriorment anomenat Pretutela, ja que, no ha estat fins al 2020 que no ha rebut al seu primer tutelat, persona assistida d'ara en endavant.

Té com a finalitat la protecció, la cura, la promoció de l'autonomia personal i la defensa dels drets de les persones fins ara legalment incapacitades i, des del mes de setembre de 2021 en que es va reformar el Codi Civil, persones amb diferents necessitats de suport.

Vetlla per la màxima qualitat de vida i per evitar possibles situacions de desemparament o indefensió de la persona amb discapacitat, quan els pares o familiars ja no poden oferir-li suport tal com feien fins ara.

Per tant seran **funcions** de la Fundació Tutelar del Maresme:

- a) Exercir l'Assistència o qualsevol altra figura de suport establerta judicialment o per la via notarial.
- b) Prestar tota mena de serveis d'assessorament, orientació i informació a les famílies de les persones amb discapacitat intel·lectual, en tot allò referent a l'anterior concepte d'incapacitació, present encara a moltes de les sentències de les persones amb les que treballem, així com fer una tasca d'acompanyament en el procediment de provisió de mesures de suport per la via notarial, o bé per la judicial.
- c) Coordinar i afavorir la col·laboració entre les entitats que presten serveis al col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies.
- d) Promoure i formular estudis sobre la situació del col·lectiu i dur a terme accions per tal d'influir en la definició de les polítiques socials i econòmiques dels poders públics que l'afectin.

La finalitat i objecte de la Fundació Tutelar, es durà a terme amb els mitjans legals que es considerin pertinents en cada cas, sempre dedicats a promoure el benestar individual i la integració social de la persona amb discapacitat intel·lectual.

A partir del mes de setembre de 2021, amb la reforma del Codi Civil, es treballa d'acord a la nova legislació; adaptant els nostres serveis i ubicant a la persona al centre de la seva pròpia vida. Oferint serveis d'acompanyament i suport als desitjos de la pròpia persona, i posant al centre del nostre treball, l'Assistència com a principal mecanisme de suport.

Quins serveis oferim

Assessorament legal i social

Des de l'entitat s'ofereix informació sobre els diferents tipus de suport que complementen la capacitat de la persona segons la legislació vigent, així com s'acompanya en el procés d'establiment d'aquests tipus de suport a persones amb discapacitat intel·lectual, familiars i/o persones qui informalment o formalment han constituït i/o constituïran figura de suport per a la persona amb discapacitat intel·lectual.

Aquesta tasca informativa i divulgativa es fa de manera personalitzada, adaptant-se a cada perfil de persona i família, i pretén servir també com a procediment de presa de consciència sobre el futur; les diferents necessitats i el dret a decidir de les persones amb Discapacitat Intel·lectual.

Servei de Previsió de futur (anterior pretutela)

El Servei de Previsió de futur (abans pretutela) té com a missió principal la creació d'un vincle de confiança entre la persona, els seus familiars o persones de suport i l'entitat, un cop s'ha decidit que en un futur l'Entitat exercirà l'assistència de la persona amb discapacitat intel·lectual; per tal d'establir conjuntament tot el ventall de mesures que constituïran un suport essencial per a cobrir les necessitats de la persona i dur a terme els seus propis desitjos i objectius futurs.

Amb la reforma del Codi Civil, vigent des del passat setembre de 2021, (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), que suprimeix termes com incapacitat o tutela (per a majors de divuit anys), el Servei de previsió de futur, ha guanyat importància a l'hora de col·laborar amb la persona i treballar amb la família en la cerca de recursos o suports adients per a cada perfil.

Dins de la vessant d'aquest primer contacte amb la Fundació Tutelar del Maresme, es contemplen diferents esferes de treball. Per una banda hi ha l'**àmbit informatiu** de cara a les famílies i persones amb Discapacitat Intel·lectual que s'acostin a l'entitat en la recerca d'un servei que tingui cura de la persona usuària. Per una altra banda, hi ha el **treball grupal amb famílies**, on proporcionem espai per resoldre dubtes, compartir experiències i reflexionar al voltant del relleu en la cura de les persones que requereixen de diferents nivells de suport. Per últim, hi ha el **seguiment i acompanyament** d'aquelles persones i famílies que han adquirit amb nosaltres un compromís de Previsió de suport (abans anomenat Pretutela) en els diferents procediments, situacions i realitats en les que es troben immerses, mentrestant la família o les persones que hi tenen cura també estan presents.

Des de l'Entitat, considerem imprescindible l'existència del Servei de Previsió de Futur (abans Pretutela), com a via d'entrada a l'Entitat, com a mitjà per enfortir el vincle amb les futures persones assistides i amb la seva xarxa social existent, i com a espai on expressar sentiments, inquietuds, compartir vivències, resoldre dubtes i, en general disminuir la sensació d'aïllament que moltes famílies comparteixen.

Servei de Suport a la Presa de Decisions (anterior tutela)

La nostra principal tasca és la d'acompanyar a les persones amb Discapacitat Intel·lectual amb diferents necessitats de suport en el seu dia a dia i oferir el Suport i acompanyament necessari a la Presa de decisions; per tal de contribuir en la realització del seu propi projecte de vida, així com garantir el seu desenvolupament integral; incidint en tots els aspectes necessaris de la seva pròpia vida que requereixin d'un suport adequat a cada situació i moment vital.

Aquesta tasca d'acompanyament, es fa sota el paraigües legal del Nou Model de Suports, establert el passat 3 de setembre de 2021 amb la Reforma del Codi Civil, i és mitjançant la via notarial o la via judicial que la persona, amb els suports adients, ens designa a l'Entitat, com a figura de suport en aquelles àrees on es considera necessari.

Des del Servei de Suport a la Presa de Decisions, ens proposem ser el mecanisme de suport adient per a cada cas, tot adaptant-nos a l'acta notarial o bé, a la sentència judicial, si s'escau, i exercint així, la figura de suport adequada per a cada perfil i necessitat de la persona amb discapacitat.

Un cop establert el model de suport, seguirem els pactes acordats prèviament amb la persona- a l'Acord de Previsió de futur- per tal de treballar en concordança amb la voluntat de la persona assistida, així com respectant les voluntats de la família i/o persones que fins el moment n'han tingut cura, sempre que sigui possible, prioritzant els interessos i desitjos de la pròpia persona.

Per tal d'oferir una atenció integral, inclusiva i multidisciplinària, així com aprofitar els recursos de l'entorn de la persona, es vetlla per tal que tota actuació sigui coordinada amb la resta d'agents implicats en la realitat de cada cas.

Col·lectiu destinatari

El col·lectiu de persones a qui s'ofereix acompanyament des de la Fundació Tutelar del Maresme són les persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitats de suport, establertes per la via judicial o notarial i domiciliades a les comarques del Maresme i La Selva, tal i com es recull als articles 6 i 8 dels estatuts de l'entitat.

Es posarà especial èmfasi en el treball directe amb les famílies de les persones amb discapacitat intel·lectual, sobretot en l'àmbit del servei de Previsió de Suports Futurs (anterior Pretutela), entenent-los com a principals cuidadors i suports de la persona a qui, en un futur més o menys proper, oferirem assistència.

Segons les estadístiques publicades a l'IDESCAT, l'any 2021, al Maresme hi residien un total de 3.766 persones amb Discapacitat Intel·lectual reconeguda, 1.795 en el cas de la comarca de La Selva. L'experiència d'estar treballant en aquest sector, ens diu que moltes d'aquestes persones requereixen/requeriran d'un suport més o menys extens per tal de tenir una experiència de participació plena en la societat; un suport que, sovint queda relegat en l'àmbit familiar.

Amb l'augment de l'edat de les persones cuidadores, des de la Fundació Tutelar Del Maresme i la Fundació El Maresme; sovint ens trobem amb famílies d'edat avançada que, difícilment poden fer front a la tasca d'oferir el suport que la persona necessita, arribant a contextos de conflicte quan el Projecte de Vida de la persona amb Discapacitat Intel·lectual no pot realitzar-se per manca del suport adient. Molts familiars necessiten poder afrontar la seva darrera etapa vital sabent que el seu fill/filla/familiar podrà comptar amb qui li ofereixi l'acompanyament adequat a les necessitats de la persona.

Pel que fa al territori, la Fundació Tutelar del Maresme neix de la necessitat expressada per la Fundació El Maresme i l'Associació de mares, pares i tutors de discapacitats intel·lectuals del Maresme, ambdues entitats vinculades a l'entorn de la comarca del Maresme.

Essent, per tant, coneixedors de la necessitat del territori, així com treballant en contacte amb la resta d'entitats vinculades al l'àmbit de les persones amb discapacitat intel·lectual, entenem que la proximitat amb les persones, famílies i agents amb qui treballem es quelcom imprescindible.

És per aquest motiu que, des dels inicis de l'Entitat, ens hem marcat la delimitació territorial com a quelcom rellevant, doncs la tasca de complementar la capacitat de la persona requereix d'un seguiment continu, una presència en el dia a dia de la persona, així com un contacte amb l'entorn d'aquesta. Aquests factors no podrien ser possibles establint un vincle de llarga distància.

A l'aspecte del coneixement del territori i la demanda de les famílies, s'afegeix la necessitat creixent de la creació d'una Entitat de Suports de proximitat a les comarques proposada, doncs, fins aleshores tan sols existeix una entitat de característiques i objectius similars a la zona.

Condicions d'accés als serveis

El servei d'Assessorament legal i social que oferim, és d'abast universal o general, és a dir, es tracta d'un servei accessible a tota la població interessada i no hi ha cap condició específica que s'hagi de complir per accedir-hi.

D'altra banda, l'accés als serveis de Previsió de Futur i Suport a la Presa de Decisions, estarà limitat a persones amb Discapacitat Intel·lectual, majors d'edat i residents a les comarques del Maresme i La Selva, que tinguin una necessitat de suport i així ho estableixin formalment per la via notarial o bé, per la via judicial.

Preus del Servei

Els serveis que oferim no suposen cap cost per a les famílies i/o persones assistides.

El servei de Suport a la Presa de decisions (establert per la via judicial) està subvencionat pels diferents mòduls establerts per la Generalitat.

En referència als suports establerts per la via notarial, encara no s'ha determinat quina serà la font de finançament per a aquelles entitats que la persona determini que realitzarem l'assistència, en qualsevol de les modalitats possibles. Des de l'Entitat, estem treballant per establir com es farà front a la despesa que significa oferir un suport, sense que aquest estigui subvencionat per l'Administració.

Horaris d'atenció

La Fundació Tutelar del Maresme ofereix un servei d'atenció 24h els 365 dies de l'any, a les persones assistides dins del Servei de Previsió de Futur o bé, al Servei de Suport a la Presa de Decisions.

De cara al servei d'Assessorament presencial a famílies i persones externes a l'entitat, es disposa d'un horari d'atenció al públic els dilluns i dijous de 9h a 14h, amb la possibilitat d'establir cites fora d'aquest, mitjançant la cita prèvia.

Paral·lelament, s'ofereix un servei d'atenció telefònic o telemàtic sota demanda concreta o, per tal de facilitar el contacte entre l'Entitat i la persona interessada.

Quins compromisos adoptem

La Fundació Tutelar del Maresme es compromet a:

- Oferir formació, assessorament i acompanyament a persones i famílies.
- Disposar de protocols que vetllin per una correcta actuació en casos concrets.
- Realitzar seguiments més o menys periòdics (en funció de les necessitats i del servei) de les persones amb qui s'hagi formalitzat un acord de Previsió de Futur i/o s'hagi iniciat un servei de Suport a la Presa de decisions.
- Elaborar un informe complet de les persones amb les que s'iniciï un treball de Suport en la Presa de Decisions.
- Establir un Pla de Treball Individualitzat que posicioni a la persona al centre de totes les accions que es realitzin pel seu propi benestar.
- Administrar de forma correcta els béns de les persones assistides.
- Respondre de manera immediata a urgències, tot adequant l'atenció a la necessitat de la persona.
- Treballar conjuntament amb la família de la persona, quan aquesta així ho decideixi.
- Treballar en xarxa i de forma multidisciplinària, dins i fora de l'Entitat, per tal d'oferir una atenció integral que tingui en compte tots els aspectes de la vida de les persones ateses.
- Formar i actualitzar els coneixements dels professionals de l'Entitat, d'acord a la realitat canviant del sector.
- Treballar per assolir el major grau de satisfacció de les persones assistides.
- Complir les obligacions establertes a la normativa aplicable.

En cas d'incompliment dels compromisos adoptats en aquesta Carta de Serveis, l'entitat es compromet a realitzar el seguiment, acompanyament i treball per tal de restablir la incidència i/o els danys originats per una mala praxi.

Eines per valorar el grau de satisfacció

Amb l'objectiu d'oferir la millor atenció possible a les persones assistides des de l'Entitat i de quantificar els compromisos adquirits i assolits per l'Entitat, així com d'establir-ne de nous amb el creixement de l'estructura de l'Entitat; treballem d'acord als Indicadors d'Avaluació de la Qualitat (2ª revisió 2006), redactats per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, modificant els objectius per tal d'adaptar-los a l'actual legislació en matèria de Suports a la capacitat jurídica i a la nostra entitat.

En referència a aquests indicadors, s'ha elaborat el següent quadre-resum de l'estat actual dels Estàndards de Qualitat de l'Entitat (última revisió: Setembre 2022).

Indicadors dimensió 1: Atenció a la persona			
Aspecte rellevant	Indicador	Criteri específic	Grau d'assoliment
PREVISIÓ DE SUPORTS FUTURS	1	L'Entitat documentarà i signarà per escrit els compromisos adquirits en formalitzar un acord de Previsió de Suports Futurs.	86%
	2	L'Entitat realitzarà una valoració de la persona en situació de Previsió de Suports Futurs.	76%
	3	Les persones en situació de Previsió de Suports Futurs i les seves famílies tindran com a mínim un seguiment semestral per part de l'Entitat.	76%
	4	L'Entitat facilita a les famílies amb un acord de Previsió de Suports Futurs informació periòdica sobre l'Entitat i el seu funcionament.	76%
VALORACIÓ DE LA PERSONA	5	L'Entitat ha de realitzar una valoració completa de la persona assistida.	100%
PLA DE TREBALL	6	Tota persona assistida ha de tenir un pla de treball integral individualitzat actualitzat.	100%
	7	Cada persona assistida tindrà visites periòdiques de seguiment per part del seu referent i/o de l'auxiliar.	100%
SEGUIMENT ECONOMICOFINANCER	8	L'Entitat ha de realitzar i garantir l'administració correcta dels béns de les persones assistides.	100%
PROTOCOLS	9	L'Entitat ha de disposar de protocols d'atenció.	SI
ATENCIÓ DAVANT DE SITUACIONS D'URGÈNCIA	10	L'Entitat ha de donar resposta a les situacions d'urgència que presentin les persones assistides.	SI

RELACIONS AMB LA FAMÍLIA	11	Es promouran contactes periòdics amb la família per informar-la sobre l'evolució de la persona assistida i establir-hi coordinacions.	100%
DOCUMENTACIÓ DE L'EXERCICI DE L'ASSISTÈNCIA	12	L'Entitat ha de tenir un expedient documental de la persona assistida complet i organitzat.	100%
Indicadors dimensió 2: Relació, informació i drets de les persones assistides			
Aspecte rellevant	Indicador	Criteri específic	Grau d'assoliment
ASPECTES ÈTICS	13	L'Entitat ha de disposar un Codi Ètic i n'ha de garantir l'aplicació.	Si
	14	L'Entitat desenvolupa instruments que ajuden a garantir l'abordatge dels temes ètics en la pràctica diària de l'exercici de la funció d'assistència.	En procés
INFORMACIÓ	15	L'Entitat disposa d'un servei d'assessorament a usuaris, famílies i professionals.	100%
SATISFACCIÓ DE LES PERSONES ASSISTIDES	16	L'Entitat ha d'identificar i valorar el grau de satisfacció de les persones assistides.	100%
SATISFACCIÓ DE LES ORGANITZACIONS	17	L'Entitat valorarà de manera periòdica el grau de satisfacció de les entitats prestadores de servei amb les quals es relaciona pel seguiment de la persona assistida.	Pendent
RELACIONS AMB LA COMUNITAT	18	L'Entitat ha de tenir definit un programa de voluntariat.	Si
Indicadors dimensió 3: Coordinació			
Aspecte rellevant	Indicador	Criteri específic	Grau d'assoliment
COORDINACIÓ AMB ALTRES SECTORS	19	L'Entitat s'ha de coordinar amb els diferents sectors que intervenen en la vida de la persona assistida.	SI

Indicadors dimensió 4: Organització i gestió			
Aspecte rellevant	Indicador	Criteri específic	Grau d'assoliment
INFORMACIÓ ENTITAT	20	L'Entitat ha de tenir un programa de difusió de la seva activitat per donar-se a conèixer a la comunitat.	Si
RECURSOS HUMANS	21	Els membres de l'equip de l'Entitat han de treballar de manera interdisciplinària.	Si
	*	L'Entitat ha de disposar d'una dotació de personal multidisciplinari adequada.	Si
	22	El personal de l'Entitat ha de realitzar formació continuada per mantenir i millorar les competències.	100%
	23	L'Entitat ha de detectar i posar mesures correctores en aquelles actuacions que poden suposar un risc laboral per als treballadors de la institució.	Pendent estudi
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ENTITAT	24	L'Entitat ha de tenir elaborat un pressupost anual i l'ha de revisar, com a mínim, semestralment.	Si
GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ	25	L'Entitat ha de promoure eines de gestió de la informació per tal d'assolir una major efectivitat en totes les àrees de l'organització.	Si
GESTIÓ DE L' ENTITAT	26	L'Entitat ha de tenir concertada una pòlissa de responsabilitat civil que assegurï els riscos de la mateixa entitat davant tercers.	Si
	27	L'Entitat ha de tenir una sèrie d'eines i d'instruments que l'ajudin a millorar la gestió de l'Entitat.	Si
	28	L'Entitat ha de complir les disposicions legals en matèria de confidencialitat de la informació i de protecció de dades.	Pendent estudi
OBLIGACIONS JUDICIALS EN L'EXERCICI DE L'ASSISTÈNCIA	29	Les Entitats deixaran constància de la documentació derivada de l'acompliment de les obligacions que la legislació aplicable estableix, respecte a cadascuna de les persones assistides que ostenti el càrrec en l'Entitat.	Si

Drets dels usuaris

- La Fundació Tutelar del Maresme treballa posant el focus en els principis que es recullen a La Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Posant a la persona al centre, és treballarà per una actuació coordinada entre els elements de l'entorn de la persona assistida, per tal de proporcionar una atenció integral i respondre a les demandes d'aquesta, tenint en compte els diferents agents que formen part del dia a dia de la persona.
- Des de la Fundació Tutelar del Maresme, es treballarà tenint en compte les voluntats, preferències i desitjos de la persona.
- La Fundació Tutelar del Maresme, oferirà informació actualitzada i veraç a tot aquell qui ho requereixi. Tanmateix, es publicarà a la web l'oferta de programes, serveis i documentació relativa a l'Entitat.
- L'Entitat acomplirà les ràtios de personal establertes i garantirà que la persona tingui una persona de referència assignada des d'un primer moment.
- La Fundació Tutelar del Maresme oferirà, a través dels seus professionals, una atenció integral especialitzada i amb coneixement sobre el col·lectiu de les persones amb Discapacitat Intel·lectual.
- Des de l'Entitat, es treballarà des de la proximitat amb la persona, oferint un clima familiar i proper.
- Es garantirà la confidencialitat de les dades personals.

Queixes i suggeriments

Per tal de seguir millorant cada dia i adaptar-nos a la realitat canviant que ens envolta, agraïm que tota queixa i/o proposta de millora, se'ns faci arribar a través del correu electrònic fundaciotutelar@fundaciomaresme.cat.

També comptem amb Full de Queixes, Suggeriments i Agraïments, amb protocol de tractament, per a tot aquell qui ho sol·liciti.

De cara a les persones ateses al Servei de Suport a la Presa de Decisions, es realitzaran enquestes periòdiques de satisfacció.

Normativa aplicable

Àmbit autonòmic (Catalunya):

- Codi Civil Català
- 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 l'11 d'octubre, de serveis socials
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

Àmbit estatal (Espanya)

- Codi Civil
- Llei 1/2000 de 7 de gener, d'enjudiciament civil.
- Ley 15/2015, de 2 de juliol, de la jurisdicció voluntària.
- 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
- 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.
- Llei 41/2003, de 18 de novembre, sobre protecció patrimonial de les persones amb discapacitat.

Àmbit internacional

- Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat
- Llei de Protecció de Dades

Altres documents

- Entitats tutelars. Indicadors d'avaluació de qualitat (2006)
- Millora de la coordinació entre entitats tutelars i entitats proveïdores de serveis.
- Suport a l'exercici de la capacitat. Protocol de cribratge 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

Dades administratives de l'entitat

CIF: G-66841842

Número de Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES): S09421

Número del Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya: 3004

Número de Registre Municipal d'Entitats: 931

Contacte

Telèfon: 93 790 47 48

Correu electrònic: fundaciotutelar@fundacionmaresme.cat

Presencial:

Ens trobem ubicats a la Muralla dels Genovesos, 12. 08301 Mataró

Horari d'assessorament presencial a famílies/persones externes (cita prèvia):

Dilluns i dijous de 9h a 14h. (possibilitat de flexibilitzar l'horari sota demanda)

Servei d'urgència per persones assistides i/o persones amb Acord de Previsió de Futur:

De Dilluns a Diumenge. 24h. 365 dies a l'any

Data de l'última revisió del document: Octubre 2022

Document divulgatiu de la carta de serveis disponible a:
<https://www.fundacionmaresme.cat/wp-content/uploads/2022/10/Carta-de-serveis-Fundacio-Tutelar-del-Maresme-2022.pdf>