

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE TUTELA

ENTITAT: FUNDACIÓ SIQUE!
CIF: G-61751863

DATA: 28 JUNY 2022

ÍNDEX CARTA DE SERVEIS: FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE
SERVEI DE TUTELA

1. DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT	PÀG. 3
2. QUI SOM: MISSIÓ / VISIÓ / VALORS	PÀG. 4-5
3. QUÈ FEM? : SERVEIS QUE OFERIM	PÀG. 6-7
4. SERVEI DE TUTELES: QUÈ FEM?	PÀG. 8-14
5. CÒM HO FEM? : COMPROMESOS AMB LA QUALITAT	PÀG. 15-23
6. ORGANITZACIÓ. ORGANIGRAMA	PÀG. 24-30
7. DESTINATARIS / ENTITAT: DRETS I DEURES.	PÀG. 31-34
8. CONDICIONS D' ACCÉS.	PÀG. 35-43
9. COMUNICACIONS / POLÍTICA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS	PÀG. 44-50
10. COMPROMISOS	PÀG. 51
11. NORMATIVA APLICABLE	PÀG. 52
12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	PÀG. 53

1. DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT

DADES IDENTIFICATIVES DE L' ENTITAT:

DADES DE L' ENTITAT:

DENOMINACIÓ FISCAL: FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE
NOM COMERCIAL: SIQUE!
CIF: G-61751863

DADES DE CONTACTE DE L' ENTITAT:

DOMICILI: CARRER SANT ISIDRE, 76 08912 BADALONA
ADREÇA ELECTRÒNICA: FUNDACIOSIQUE@FUNDACIOSIQUE.ORG
TELÈFON: 933842904
FAX: 933847724
PERSONA DE CONTACTE (GERENT): SAMUEL ESTURO SOLÀ
TELÈFON: 638415204
WEB: WWW.FUNDACIOSIQUE.ORG

DADES DE CONTACTE DEL SERVEI DE TUTELA:

DOMICILI: CARRER SANT ISIDRE, 76 08912 BADALONA
ADREÇA ELECTRÒNICA: TUTELA@FUNDACIOSIQUE.ORG
TELÈFON: 933842904
FAX: 933847724
PERSONA DE CONTACTE: DAVID BERNAL SOLER

DADES DE LA PERSONA REPRESENTANT LEGAL, SIGNANT DE LA DOCUMENTACIÓ:

SAMUEL ESTURO SOLÀ AMB DNI 53061766-F COM A DIRECTOR I REPRESENTANT LEGAL DE L' ENTITAT FUNDACIÓ PRIVADA SIQUE

2. QUI SOM: MISSIÓ / VISIÓ / VALORS

SOM

Professionals, sincers i transparents. Ens agrada ajudar i que ens ajudin. Creiem en les persones i en la seva capacitat de fer les coses d'una manera diferent i fins i tot millor.

La nostra vocació de servei ens porta allà on podem ajudar. Des de la seu de la Fundació Sique! a Badalona oferim assessorament, suport i serveis a qualsevol persona o família que els sol·liciti, independentment de la seva ubicació geogràfica.

Si atenem al que diuen els nostres Estatuts, la fundació té per objecte potenciar al màxim les capacitats individuals de persones amb disminució psíquica, gestionant i/o patrocinant serveis diferents com l'habitatge, l'oci, l'esport, la formació o d'altres, que puguin ajudar a integrar aquestes persones en els entorns familiar, social, ocupacional i laboral, i millorar la seva qualitat de vida.

La Fundació Sique! és una entitat sense ànim de lucre registrada pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, amb data 28 de gener de 1999 i número 1253.

UNA VISIÓ DIFERENT

La discapacitat intel·lectual és una forma més de capacitat que es present i està integrada dins la nostra Societat. Des d'un punt de vista de superació, aspiració o habilitat el debat no s'ha de centrar en l'existència o no de capacitat, sinó en el reconeixement que existeixen diferents capacitats en la nostra Societat.

Existeixen, per tant, persones amb diferent capacitat, no amb discapacitat.

A partir d'aquest precepte, a SIQUE! entenem que la discapacitat intel·lectual, que sol generar conflictes com el de la dependència familiar i econòmica o el rebuig social, no ha de limitar o excloure, més aviat tot el contrari.

La persona amb diferent capacitat intel·lectual aporta valor i significat a la Societat, perquè pertany a ella i contribueix i participa en el seu desenvolupament. Per a descobrir-lo només cal acostar-se a ella, conèixer-la i donar-li l'oportunitat de mostrar-nos una dimensió diferent de la capacitat Humana.

QUE TE UNA DOBLE MISSIÓ

A SIQUE! tenim una doble missió. D'una banda, oferim ajut, suport i formació a les persones amb diferent capacitat intel·lectual perquè demostrin les seves capacitats, desenvolupin les seves habilitats, expressin els seus sentiments i assoleixin la màxima autonomia i qualitat de vida dintre d'un procés natural de desenvolupament familiar, social i ocupacional.

Per una altra, ajudem i assessorem als pares o tutors legals de les persones amb diferent capacitat intel·lectual perquè superin els seus dubtes, gestionin millor la seva realitat present i planifiquin un futur tranquil i segur.

VALORS

SIQUE! ES LA DIFERENCIA ENTRE DISCAPACITAT I DIFERENT CAPACITAT

Per SIQUE! és molt diferent el prefix "dis", que significa negació o contrarietat, dificultat o trastorn, separació, incapacitació o discapacitat, que "dif", el "prefix" que SIQUE! vol impulsar amb l'objectiu de substituir el concepte discapacitat pel de diferent capacitat.

Aquesta petita variació lingüística expressa el nostre desig de impulsar un canvi en la Societat en relació a la realitat de les persones amb diferent capacitat intel·lectual, aquelles persones fins ara identificades com a persones amb discapacitat intel·lectual.

AMB UN NOM CAPAÇ I DIFERENT

El significat principal de SIQUE! no es altre que enviar un missatge de capacitat: si que... podem, fem, treballem, valem, juguem, pensem, estudiem... Es un preludi d'alguna cosa, i com a tal podem fer-lo servir en múltiples aplicacions de comunicació, perquè posa l'èmfasi en tot allò que des de la Fundació es vol transmetre a la Societat.

El nom SIQUE! està compost de dues parts, el terme i el signe. Des de un punt de vista fonètic, aquesta unitat gràfica ens recorda el significat del terme psique, per tant ens situa en un context proper a les persones amb diferent capacitat intel·lectual.

El signe d'exclamació te el significat de sorpresa, genialitat, força i decisió. Simbolitza el tret diferencial, la singularitat de la diferent capacitat intel·lectual. També val a dir que SIQUE! es audaç, atrevit, respira optimisme, positivisme y reafirmació.

UN COLOR QUE DIU MOLT

El verd es el color de SIQUE! És el color de la natura per excel·lència. Representa harmonia, creixement, exuberància, fertilitat y frescor. Té una forta relació a nivell emocional amb la seguretat. Per això s'utilitza en el sentit de "via lliure" en senyalística. El color verd té un gran poder de curació. És el color més relaxant per l'ull humà i pot ajudar a millorar la vista. Suggereix estabilitat i resistència. El verd "Aigua" s'associa amb la protecció i la curació emocional. El verd "Oliva" és el color de la Pau.

3. QUÈ FEM A L' ENTITAT? : SERVEIS QUE OFERIM

En l' actualitat SIQUE! estructura la seva oferta de serveis en 7 gran àrees d'actuació: TUTELES, HABITATGE, LLEURE, ESPORT, PSICOLOGIA, FAMÍLIES i TURISME. Dins de cadascuna d'elles s'organitzen els diferents serveis, configurant una oferta final en constant adaptació i evolució, en resposta a les necessitats canviants dels seus membres i també de la Societat.

Aquesta estructura permet oferir una resposta personalitzada, multidisciplinària i coordinada a mida de les necessitats, les inquietuds i les aspiracions dels usuaris, tant si es tracta de persones amb diferent capacitat intel·lectual como si ho és dels seus pares, mares i familiars.

TUTELES

El Servei de Tutela té la finalitat de protegir i defensar els drets, garantir el benestar, acompanyar i promoure l'autonomia personal de les persones amb diferents capacitats que necessiten suport per autogovernar-se.

És la resposta a dues preguntes transcendents:

Qui vetllarà per mi quan tot sol no pugui fer-ho?

Qui cuidarà del meu fill i l'ajudarà quan jo no pugui?

HABITATGE

SIQUE! gestiona serveis d'habitatge adaptat a les necessitats particulars, des de suport a l'autonomia a la pròpia llar fins a l'habitatge assistit o tutelat. L'Habitatge és un dels grans projectes de la Fundació, tant pel que significa de recursos econòmics i personals necessaris com per la incidència que té en la desitjada autonomia de les persones amb diferent capacitat intel·lectual. És per tot això que SIQUE! busca noves vies i noves fórmules per augmentar les places d'habitatge disponibles.

LLEURE

Amb la idea de que el temps de lleure és també un temps de relació, aprenentatge i desenvolupament de les capacitats i les habilitats, SIQUE! ajuda a les persones amb diferent capacitat intel·lectual a organitzar activitats en el seu temps de lleure, des de estades de cap de setmana fins a vacances d'estiu, passant per visites lúdiques i culturals, excursions, viatges, tallers d'intercanvi i experimentació, jocs, lectura i un llarg etcètera, sempre posant l'èmfasi en el fet de que els usuaris gaudeixin, aprenguin i es diverteixin. Totes les activitats estan adaptades a diferents necessitats de suport.

ESPORT

L'activitat esportiva permet treballar aspectes socials, l'autoestima, el benestar i l'equilibri físic i emocional, i valors com l'esperit de superació o el treball en equip. També millora l'estat físic i la salut dels practicants. Paral·lelament, fer esport significa un temps per compartir, experimentar i gaudir. SIQUE! ofereix diverses modalitats esportives, com el futbol, el bàsquet, la natació o la petanca, ja sigui com practicant aficionat o federat, en competicions nacionals, internacionals i també en els Special Olympics.

TERAPIES / PSICOLOGIA

SIQUE! posa a l'abast dels usuaris el seu Centre d'Assistència Terapèutic, on l'experiència i els coneixements dels seus professionals en les especialitats de psicologia, fisioteràpia, psicomotricitat i quiromassatge, entre d'altres, ajudaran a millorar el benestar i la salut física i psicològica a les persones amb aquestes necessitats. Tanmateix, el Centre d'Assistència Terapèutic resta obert a les famílies per assessorar-les i orientar-les. El Centre també organitza activitats formatives i informatives, i proporciona servei de diagnòstic, orientació i tractament.

FAMILIES: TAMBÉ PELS PARES, MARES I FAMILIARS

Fer costat a les mares, pares i familiars amb fills i parents amb diferent capacitat intel·lectual, aportant-los confiança i tranquil·litat, forma part del programari d'actuació SIQUE! La visió integral que tenim de les necessitats tant dels fills com de les seves famílies, fa que l'atenció professional i personalitzada contempli totes les seves necessitats, individuals i conjuntes, dels uns i dels altres, ja sigui en el present com en el futur.

Al mateix temps, les famílies enriqueixen el coneixement de SIQUE! mitjançant el intercanvi de informació i experiències, de la comunicació de la seva realitat i, en definitiva, amb l'aportació de les seves vivències quotidianes.

La Fundació desenvolupa un programa específicament adreçat a les mares i els pares amb activitats formatives i d'assessoria, xerrades i col·loquis, així com amb espais per l'intercanvi d'experiències. Totes aquestes iniciatives són dirigides per experts en les distintes temàtiques abordades i en el cas dels espais d'intercanvi i les xerrades amb convidats capaços d'acostar-se amb una visió renovada a les problemàtiques al voltant de la diferent capacitat intel·lectual i les seves repercussions en el dia a dia de les famílies.

TURISME INCLUSIU / AGÈNCIA VIATGES VAVAVA

Viatges i Activitats amb garantia d'adaptabilitat i accessibilitat

L'any 2014 Fundació Sique! va impulsar la creació de VAVAVA, una agència de viatges inclusius, adaptats i accessibles, i d'activitats d'oci i turisme, adreçada a persones amb discapacitat sensorial, motora i/o intel·lectual, i també als seus acompanyants. També es dirigeixen a les entitats públiques i privades del Tercer Sector. En aquest cas, la proposta se centra en la gestió de grups. Gran part de les principals entitats del Tercer Sector de l'Estat confien a VAVAVA l'organització dels seus viatges i activitats.

4. SERVEI TUTELES: QUÈ FEM?

El servei de tutela que forma part de la Xarxa del Sistema de Serveis Socials de Catalunya és un servei adreçat a cobrir les necessitats de suport, protecció i garantia de tots els drets (personals i patrimonials) i promoure l'autonomia personal de les persones amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental i gent gran que hagin estat incapacitades judicialment i en els termes que estableixi la resolució judicial de incapacitació corresponent.

Així, aquest servei s'orienta a vetllar pels seus destinataris, amb la finalitat de possibilitar el seu desenvolupament integral, la seva autonomia personal i la seva integració, incorporació i participació plena en tots els àmbits de la vida social; desenvolupant per a això actuacions de suport en les àrees social, econòmica i jurídica, adreçades a procurar-los els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita, vetllar per ell, representar-lo i exercir tots el seu drets, i administrar-li els seus béns, d'acord amb l'encàrrec fet per l'autoritat judicial competent.

La seva gestió es fa, en aquest cas, a través de les Entitats tutelars nomenades per a l'exercici d'aquesta responsabilitat per l'autoritat judicial competent en el procés d'incapacitació corresponent, que estiguin constituïdes a Catalunya d'acord amb els requisits exigibles legalment i acreditades d'acord amb allò previst en la Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya per formar part de la Xarxa d'Atenció Pública del Sistema de Serveis Socials de Catalunya.

Què vol dir tutelar?

Vol dir protegir, defensar, representar, tenir cura....Estem parlant dels drets de les persones.

Si partim de que totes les persones som iguals, amb una sèrie de drets i deures, si no som diferents per la nostra condició de color, creences, sexe,... tampoc ho hauríem de ser per les nostres capacitats.

Doncs bé, en a la nostra pràctica diària sovint som testimonis de com es vulneren els seus drets i l'exercici de la tutela vol dir precisament fer respectar aquests drets.

La tutela avarca dos vessants: l'atenció a la persona i l'administració dels seus bens. Cal tenir en compte que el tutor intervé en tots els aspectes importants de la vida de la persona incapacitada (casa, salut, feina, etc.) i segurament per molt de temps, per tant cal que sigui una figura de continuïtat i de defensa dels seus drets.

La tutela i les funcions tutelars són instruments jurídics fonamentals per garantir el benestar i el respecte als drets de les persones adultes incapacitades judicialment.

Es tracta, per altra banda, de superar el concepte de "tutelar" i integrar el de "donar suport" a la presa de decisions de les persones subjectes a tutela, d'acord amb les noves tendències que incorporen les iniciatives legislatives internacionals més recents (Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat).

L'enfocament de "donar suport" ho farem des d'una perspectiva de planificació centrada en la persona. La concepció actual de la discapacitat orienta l'atenció a la persona abans que a la seva discapacitat o les seves limitacions, a les seves

competències. Proposa assolir mitjançant els suports adequats percebuts per la persona com a significatius i satisfactoris per a la seva vida, i assenyalant de manera clau el paper actiu de les persones. Així, la persona adulta incapacitada passa a ser subjecte en comptes d'objecte, agent –actor– en comptes de pacient –espectadora. És autodeterminada i no captiva, i és, essencialment, en tant que ésser humà, subjecte dels mateixos drets que qualsevol altre ésser humà. Partint d'aquesta nova concepció, pot dir-se que la millor qualitat de vida de les persones adultes incapacitades judicialment, depèn directament d'una millor qualitat en la prestació dels suports (entre aquests, els serveis de tutela, curatela o defensa judicial, segons els casos).

La presentació del projecte del Servei de Tutelles de la Fundació SIQUE es justifica per la necessitat de donar major cobertura a les demandes existents dins del col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual.

Concretament, a la ciutat de Badalona, la demanda és molt elevada i l'oferta per part d'Entitats prestadores és limitada i escassa. Badalona és la tercera ciutat en nombre d'habitants de Catalunya.

Finalment, hem detectat de manera genèrica, una demanda creixent de serveis tutelars. Les raons són, entre altres, les següents:

- ✓ La major esperança de vida de totes les persones en la nostra societat, així com la cada vegada més freqüent supervivència dels fills discapacitats respecte dels seus pares.
- ✓ La transformació dels models de famílies: així, el model familiar, està ràpidament evolucionant d'una concepció "àmplia", "extensa", de la família, cap a una configuració "nuclear"
- ✓ En ocasions, encara que hi hagi familiars directes de la persona incapacitada judicialment, cal també intervenir des de les entitats tutelars en el cas de famílies molt desestructurades.
- ✓ La progressiva incorporació de la dona al món laboral.
- ✓ Es constata cada vegada més una major sensibilitat social cap a la garantia de drets de tots els ciutadans.

4.1. OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei de tutela persegueix els objectius següents, adreçats a la persona tutelada:

- ✓ Garantir el seu benestar.
- ✓ Garantir el respecte i l'exercici de tots els seus drets i interessos.
- ✓ Promoure la seva autonomia personal.
- ✓ Possibilitar el seu desenvolupament integral i promoure les seves habilitats.
- ✓ Possibilitar la seva integració, incorporació i participació plena en tots els àmbits de la vida social.
- ✓ Procurar-li els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita.
- ✓ Acompanyar-la durant el desenvolupament vital, donant-li suport i afecte.
- ✓ Vetllar per ella.
- ✓ Procurar-li educació i formació integral.

- ✓ Promoure la màxima recuperació possible de les seves capacitats.
- ✓ Procurar la seva manutenció i promoure la seva salut, en el sentit més ampli possible.
- ✓ Representar-la en totes les accions, activitats, etc. que sigui necessari i exercir tots els seus drets, en defensa d'aquests (d'acord i dintre dels límits que en cada cas s'estableixin en la resolució judicial corresponent).
- ✓ Administrar-li els béns amb total lleialtat i transparència, d'acord amb l'encàrrec realitzat per l'autoritat judicial competent.
- ✓ Vetllar per la seva evolució en els serveis socials o d'altre tipus als quals assisteixi.

4.2. FUNCIONS DEL SERVEI

Detallarem les funcions del Servei, emmarcant-les i diferenciant-les segons les diferents àrees:

5.5.1 Àrea social:

- o Facilitar l'acollida/informació/orientació.
- o Fer la valoració/planificació.
- o Fer el seguiment/avaluació.
- o Fer la promoció de l'autonomia personal i de la seva màxima capacitat i apoderament per assolir aquesta autonomia.
- o Fer la promoció del desenvolupament integral i la recuperació de la capacitat de la persona tutelada.
- o Fer la promoció de la seva integració, incorporació i participació plena en tots els àmbits de la vida social.
- o Fer la detecció, la mobilització, la dinamització, la coordinació i el foment del diversos suports naturals, de l'entorn comunitari i dels serveis especialitzats en els diversos àmbits (salut, serveis socials, etc.).
- o Procurar els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita.
- o Representar i exercir tots els drets de la persona tutelada.
- o Elaborar, actualitzar i fer el seguiment del programa d'atenció individualitzat (en l'àmbit dels serveis de tutela) valorant les necessitats, eleccions i preferències de la persona tutelada.
- o Fer l'acompanyament a consultes mèdiques, la compra d'objectes per a ús personal, etc. per al suport i l'orientació de la persona tutelada.
- o Fer la tramitació de les proves mèdiques de valoració, diagnòstic, determinació de tractaments i règims de vida, portant a terme els tractaments medicoquirúrgics que calguin.
- o Fer altres funcions de suport social relacionades amb aquestes.

Funcions del referent de tutela:

1. Funcions en relació amb la persona tutelada

- Fer la valoració inicial i continuada de la persona tutelada basant-se en la recollida d'informació i el registre de la informació, contactes amb la família, recursos informals i formals.
- Fer l'acollida de la persona tutelada, informar-la i orientar-la sobre el Servei de Tutela.

- Detectar necessitats personals en tots els àmbits i buscar estratègies i alternatives per mantenir i millorar la qualitat de vida de la persona tutelada.
- Fomentar el vincle entre la persona tutelada i l'auxiliar de tutela.
- Gestionar, conjuntament amb l'equip, el servei de recerca de persones les 24 hores del dia, 365 dies a l'any per a situacions d'urgència segons els protocols establerts per l'entitat.
- Elaborar, actualitzar i fer el seguiment del Pla d'atenció individual, conjuntament amb l'equip interdisciplinari, valorant les necessitats, eleccions i preferències de la persona tutelada.
- Donar suport i acompanyament de la persona tutelada en els diferents processos de dol (mort, pèrdua de capacitats, habitatge...).
- Establir, conjuntament amb l'àrea econòmica, el pressupost econòmic i prioritzar-ne les despeses així com el seguiment i el control.
- Fer els informes pertinents.
- Fer les visites periòdiques a la persona tutelada.
- Valorar les autoritzacions per a les diferents activitats que realitzen les persones tutelades.
- Fer els acompanyaments de la persona tutelada en aquelles situacions que ho requereixin (activitats, visites mèdiques, canvis de centres...).
- Fer l'estudi social inicial dels mòduls de les subvencions i facilitar la informació per actualitzar-los.
- Treballar amb l'objectiu d'establir vincles entre la persona tutelada i el referent.

2. Funcions en relació amb la família

- Informar la família sobre les funcions del referent i de l'entitat tutelar.
- Valorar les relacions familiars i/o dels referents col·laboradors i potenciar-ne les relacions beneficioses.
- Mantenir reunions periòdiques, si escau, amb aquelles famílies que tenen relació amb la persona tutelada.
- Informar la família o l'entorn més proper, si escau, dels canvis en la situació personal de la persona tutelada.

3. Funcions en relació amb l'auxiliar de tutela / equip interdisciplinari / entitat

- Elaborar, executar i avaluar, conjuntament amb l'equip, el Pla d'atenció individual de la persona tutelada.
- Participar en les reunions periòdiques de l'equip/entitat/fundació.
- Coordinar-se periòdicament amb els membres de l'equip.
- Coordinar-se periòdicament amb l'auxiliar de tutela, supervisar les seves tasques, i establir conjuntament el calendari d'actuacions i visites.
- Participar en l'elaboració de la memòria anual del servei.
- Participar en les activitats de l'entitat, i assistir, si escau, als espais de supervisió.

4. Funcions en relació amb la comunitat i/o l'entorn

- Cercar, coordinar i gestionar els diversos suports de l'entorn comunitari i dels serveis especialitzats en els diversos àmbits (salut, laboral o ocupacional, lleure, serveis socials, serveis externs, habitatge, altres entitats tutelars i voluntariat...).
- Fomentar la integració en la comunitat de la persona tutelada.
- Sensibilitzar i informar la comunitat sobre el servei de tutela (funcions, competències).

5. Funcions de formació, recerca i docència

- Assistir i participar en activitats formatives de formació continuada.
- Fer propostes de formació sobre necessitats detectades en el Servei.

- Col·laborar en la formació dels professionals del centre, dels alumnes en pràctiques i del voluntariat.
- Participar en programes o projectes de recerca interns i externs al Servei.
- Participar en els estudis per mesurar el grau de satisfacció dels tutelats i de les entitats.

Funcions de l'auxiliar de tutela

1. Funcions en relació amb la persona tutelada

- Fer les visites periòdiques a la persona tutelada, tant en situació estable com en cas de crisi.
- Detectar necessitats en tots els àmbits de la seva vida, ja siguin mancances personals com del seu entorn (inventari de roba, supervisió dels habitatges...).
- Fer el seguiment i la detecció, en els casos que sigui necessari, de l'administració correcta de la medicació.
- Donar suport emocional i orientació a la persona tutelada per procurar els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita.
- Acompanyar-la als serveis mèdics.
- Acompanyar la persona tutelada a les revisions del grau de discapacitat a què s'hagi de sotmetre (revisions de grau als serveis d'equip de valoració i orientació i a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, valoració de dependència, etc.).
- Acompanyar-la als tràmits judicials quan sigui necessari.
- Acompanyar-la les activitats de grup programades per l'entitat.
- Acompanyar-la, si escau, a les urgències hospitalàries, valorant la situació i determinant com actuar en horari laboral.
- Trametre les sol·licituds d'ajudes tècniques, recursos materials, proves mèdiques i quirúrgiques que la persona tutelada necessiti.
- Tramitar la documentació personal de la persona tutelada (DNI, renovacions, targetes de transport, Seguretat Social, targeta sanitària, etc.).
- Comprar objectes per a ús personal, menjar, roba i altres per al suport i l'orientació de la persona tutelada.
- Gestionar i justificar les despeses fetes en la seva tasca.
- Registrar les actuacions fetes per a la persona tutelada després de cada visita o intervenció.

- Vetllar perquè es respectin els costums relacionals i la diversitat cultural de les persones ateses.

- Si s'escau, fer els trasllats de la persona tutelada (canvis de centre, ingrés de residència...) amb el referent de tutela.

2. Funcions en relació amb la família

- Acompanyar la persona tutelada a les visites familiars quan sigui necessari.

3. Funcions en relació amb el referent de tutela/l'equip/l'entitat

- Informar el referent de tutela i el centre on estigui ingressada la persona tutelada per millorar l'atenció i transmetre-li la informació mèdica general.
- Coordinar-se periòdicament amb el referent de tutela.
- Col·laborar per elaborar, actualitzar i fer el seguiment del programa d'atenció individualitzat de la persona tutelada valorant-ne les necessitats, les eleccions i preferències.
- Participar en les reunions periòdiques de l'equip i l'entitat.
- Elaborar coordinadament el calendari d'actuacions i visites amb el referent de tutela.
- Assistir i participar, si escau, en els espais de supervisió.

4. Funcions en relació amb la comunitat i/o l'entorn

- Promoure la dinamització, la coordinació, el contacte i la gestió dels diversos suports naturals, de l'entorn comunitari i dels serveis especialitzats en els diversos àmbits (salut, serveis socials, etc.).
- Sensibilitzar i informar la comunitat sobre el servei de tutela (funcions i competències).

5. Funcions de formació i docència

- Assistir a activitats formatives, jornades, cursos, seminaris, etc.
- Fer propostes de formació sobre les necessitats detectades pel seu perfil professional.
- Col·laborar en la formació de les persones voluntàries.

5.5.2. Àrea economicofinancera:

- o Vetllar per tots els drets i interessos economicofinancers de la persona tutelada.
- o Fer la formació de l'inventari.
- o Fer els informes de valoració.
- o Fer l'estudi i la valoració de la situació patrimonial de la persona tutelada i les gestions pertinents per a l'obtenció del major rendiment.
- o Recopilar informació econòmica, fer-ne el manteniment i la revisió.
- o Preparar i presentar a l'Administració en temps i forma els documents pertinents.
- o Administrar rendes i patrimonis, amb les seves corresponents gestions, d'acord amb l'encàrrec rebut de l'autoritat judicial competent.
- o Fer el control ordinari d'ingressos i despeses i formular la rendició anual de comptes.
- o Tramitar prestacions de tot tipus.
- o Exercir els drets i deures fiscals.
- o Fer la prospecció dels béns de la persona tutelada.
- o Fer la rendició final de comptes i el registre.
- o Coordinar-se amb els organismes oficials, les entitats bancàries, les famílies.
- o Fer els tràmits de canvis de domiciliacions bancàries de pagaments i prestacions diversos.
- o Notificar a les entitats bancàries i altres organismes sobre la nova situació legal.
- o Establir pressupostos.
- o Dur la comptabilitat i fer la valoració econòmica.
- o Arxivar.
- o Fer altres funcions de suport economicofinancer que hi estiguin relacionades.

5.5.3. Àrea jurídica:

- o Vetllar per tots els drets i interessos de la persona tutelada, defensar-los i exercir-los.
- o Fer la preparació i la presentació a l'Administració en temps i forma dels documents pertinents.
- o Exercir la representació jurídica de la persona tutelada.
- o Fer els informes de valoració.
- o Fer els tràmits de qüestions legals referents a càrrecs jurídics: herències,

ingressos psiquiàtrics i trasllats, etc.

- o Exercir el servei de lletrat per a la defensa dels drets de la persona tutelada (testament, declaració d'hereus, contractes, autoritzacions judicials, etc.).
- o Exercir la protecció, la representació i la defensa jurídica dels drets de la persona tutelada en els aspectes civil, penal, administratiu i social.
- o Fer les compareixences davant els jutjats.
- o Col·laborar amb les instàncies judicials i administratives pertinents.
- o Coordinar-se amb els jutjats, la Fiscalia i les famílies.
- o Fer la gestió jurídica dels béns.
- o Fer altres funcions relacionades amb el suport jurídic.

5. CÒM HO FEM? : COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: PLA OPERATIU

5.1. PLA OPERATIU

Per assolir les millores en la qualitat de vida de les persones, el model parteix de diferents fonts de suport (la persona, la família i els amics, suports informals, serveis comunitaris i serveis especialitzats, on se situen els serveis de tutela). Tot el sistema de suports es vertebrava a través de la coordinació i dinamització de suports, que es basa en la metodologia de planificació centrada en la persona (PCP).

❖ ÀREA SOCIAL: EL SUPORT PERSONAL CONTINUAT

En aquesta àrea es desenvolupa, en l'àmbit social, l'atenció directa de les persones tutelades, així com l'elaboració del seu pla individual d'atenció i totes les accions que es derivin d'aquest (cerca recursos per a cada persona, per garantir el seu benestar). Les funcions corresponents a aquesta àrea són desenvolupades pel referent tutelar i l'auxiliar de tutela:

➤ El **REFERENT TUTELAR**: duu a terme el seguiment de la persona tutelada, mantenint el contacte i la coordinació amb els diferents recursos i serveis que aquesta rep (administració, laboral, habitatge, temps lliure...). També és responsable de valorar les necessitats de la persona tutelada, i buscar la solució més adequada en funció de les seves característiques i de la seva situació. Així mateix, ha de preveure el futur de la persona tutelada, així com les necessitats que puguin sorgir i la forma de donar-los-hi resposta. Així mateix desenvolupa funcions de contacte directe en situacions de complexitat tècnica o de difícil abordatge.

➤ **L'AUXILIAR DE TUTELA**: és la persona que té el contacte més directe i regular amb les persones tutelades. S'encarrega de supervisar la seva situació actual i els canvis o problemes quotidians. És qui traspassa al referent tutelar tota la informació que rep de la persona tutelada i/o dels professionals del recurs que visita.

❖ ÀREA ECONÒMICA: EL SUPORT EN L'ÀMBIT ECONÒMIC I PER A L'ADMINISTRACIÓ DE BÉNS

Aquesta àrea s'encarrega de la gestió i administració econòmica del patrimoni, ingressos i despeses de les persones tutelades. Es desenvolupa per mitjà de les figures del **RESPONSABLE ECONÒMIC** i del **REFERENT COMPTABLE**

❖ ÀREA JURÍDICA: EL SUPORT EN L'ÀMBIT JURÍDIC

Des d'aquesta àrea es desenvolupa el suport als assumptes jurídics de les persones tutelades. Es desenvolupa per mitjà de les figures de l'**ADVOCAT** i de l'**ADMINISTRATIU**.

A continuació es recullen les funcions que, en coherència amb el model de qualitat de vida en què es planteja el seu emmarcament, entenem que s'han de desenvolupar des de les diverses àrees del servei de tutela (social, econòmica i jurídica). Cal tenir en compte que no es tracta d'una llista tancada o exhaustiva de funcions, ja que en definitiva, les entitats tutelars han de fer tot el possible per al benestar de les persones tutelades i per al seu bon funcionament.

ÀREES DE SUPORT PER A LA QUALITAT DE VIDA

Totes les àrees de suport són fonamentals per millorar totes i cadascuna de les dimensions de la qualitat de vida que proposen els diferents autors i investigadors, quant als aspectes sobre els quals han d'incidir les diverses fonts de suport per obtenir resultats en millores de qualitat de vida de les persones. Així, en el concepte de suports, el més nou és assumir que una aplicació correcta dels suports en aquestes àrees pot millorar les capacitats funcionals i l'autonomia personal de les persones, de manera que s'obtenen, per tant, millores en qualitat de vida. D'acord amb les dimensions centrals de qualitat de vida segons Shalock, es recullen a continuació les activitats rellevants que han de tenir-se en compte amb les persones destinatàries del servei de tutela:

✓ **DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

- Proporcionar oportunitats per al desenvolupament físic
- Proporcionar activitats de desenvolupament socioemocional relatives a la confiança, l'autonomia, la iniciativa, el domini i la identitat.
- Proporcionar oportunitats per al desenvolupament cognitiu relatives a coordinar experiències sensorials, representar el món amb paraules i imatges, raonar lògicament sobre esdeveniments concrets i raonar de manera més realista i lògica.
- Competència personal: cognitiva, social i pràctica.

✓ **ENSENYAMENT/EDUCACIÓ**

- Interactuar amb professors i companys.
- Participar en decisions educatives o relatives a l'entrenament.
- Aprendre i usar estratègies de resolució de problemes.
- Usar tecnologia per a l'aprenentatge.
- Accedir als contextos d'aprenentatge.
- Aprendre i usar continguts funcionals (llegir senyals, comptar el canvi...).
- Aprendre i usar habilitats d'educació física i salut.
- Aprendre i usar habilitats d'autodeterminació.
- Rebre serveis de trànsit.

✓ **VIDA EN LA LLAR**

- Usar el WC.
- Rentar i cuidar la roba.
- Preparar menjar i menjar.
- Tasques domèstiques i neteja.
- Utilitzar electrodomèstics i tecnologia de la llar.
- Banyar-se i tenir cura de la higiene personal i de les necessitats de neteja personal i arreglar-se.
- Vestir-se.
- Participar en activitats d'oci en la llar.

✓ **VIDA EN LA COMUNITAT**

- Participar en activitats d'oci o recreatives en la comunitat.
- Fer ús dels serveis de la comunitat.
- Visitar amics i familiars.
- Fer ús de llocs i edificis públics.
- Utilitzar el transport.
- Participar en activitats de la comunitat
- Comprar i adquirir béns.

- Interactuar amb els membres de la comunitat.
- Tenir accés a la comunitat, acceptació, presència i implicació.
- ✓ **TREBALL**
 - Accedir a un treball o percebre treball o tasques adaptades. Aprendre i usar habilitats laborals específiques.
 - Interactuar amb els companys.
 - Interactuar amb els caps o entrenadors.
 - Completar el treball amb velocitat i qualitat acceptables.
 - Canviar les tasques laborals.
 - Accedir i obtenir ajuda i tractament en situació de crisi.
 - Accedir a serveis d'ajuda al treballador.
- ✓ **SALUT I SEURETAT**
 - Accedir a serveis terapèutics i obtenir-los.
 - Mantenir una dieta nutritiva equilibrada.
 - Evitar riscos per a la salut i la seguretat.
 - Rebre cura de la salut en la llar.
 - Passejar i moure's.
 - Comunicar-se amb metges i afins.
 - Accedir a serveis d'emergència.
 - Mantenir la salut física.
 - Prendre medicació.
 - Mantenir la salut mental o el benestar emocional.
 - Seguir regles i lleis.
 - Percebre necessitats mèdiques excepcionals (respiració assistida...).
 - Atenció sanitària: disponibilitat, efectivitat, satisfacció.
- ✓ **CONDUCTUAL**
 - Aprendre conductes o habilitats específiques.
 - Aprendre o prendre decisions apropiades.
 - Accedir a tractaments de salut mental i obtenir-los.
 - Accedir a tractaments
 - Incorporar les preferències personals en les activitats diàries.
 - Mantenir en públic una conducta apropiada socialment.
 - Aprendre o usar estratègies d'autocontrol.
 - Controlar la ira i l'agressió.
 - Augmentar les habilitats i les conductes adaptatives.
- ✓ **SOCIAL**
 - Socialitzar-se en la família.
 - Participar en activitats d'oci o recreatives.
 - Prendre decisions apropiades sobre la sexualitat.
 - Socialitzar-se fora de la família.
 - Oferir assistència i assistir altre gent.
 - Aliar-se i trencar amb la gent.
 - Comunicar-se amb altres sobre les necessitats personals.
 - Usar habilitats socials apropiades.
 - Implicar-se en relacions d'amor i íntimes.
 - Fer i mantenir amics.

✓ **PROTECCIÓ I DEFENSA**

- Defensar-se a si mateix i altres persones.
- Gestionar els diners i les finances personals.
- Protegir-se a si mateix de l'explotació.
- Exercitar les responsabilitats i els drets legals.
- Pertànyer a organitzacions de suport o autodefensa i participar-hi.
- Obtenir serveis legals.
- Fer eleccions i decisions desitjables.
- Usar bancs i caixers.

✓ **AUTODETERMINACIÓ**

- Autonomia i control personal: independència, autodirecció, autosuficiència.
- Metes i valors personals: desitjos, ambicions, interessos.
- Eleccions: oportunitats, preferències, prioritats.

✓ **DRETS**

- Humans: respecte, dignitat i igualtat.
- Legals: ciutadania, accés i justícia

PLANIFICACIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (PCP)

Dintre del nou paradigma de la qualitat de vida, la planificació centrada en la persona (PCP) s'entén com una conseqüència natural d'aquesta.

Des de l'acabament dels anys 80 han aparegut diversos enfocaments nous sobre millors formes (pràctiques) de planificar els suports individualment per a cada persona amb discapacitat (planificació de futur personal, planificació integral de la vida...). Tots aquests enfocaments, que s'han concretat en una metodologia que es pot enquadrar en la denominació de planificació centrada en la persona, pretenen que la persona, amb el suport d'un grup de persones significatives per a ella, formuli els seus propis plans i objectius de futur, així com les estratègies, els mitjans i les accions per anar aconseguint avenços i assoliments en el compliment del seu pla de vida personal. Aquesta metodologia està basada en la creença profunda que cap persona és igual a una altra i totes tenen diferents interessos, necessitats i somnis, i, per tant, la individualització ha de ser i, de fet, és el valor central dels serveis que presten suport a les persones. La planificació centrada en la persona facilita que la persona –directament o a través d'una altra persona significativa per a ella–, basant-se en la seva història, capacitats i desitjos, identifiqui a quines metes vol arribar en la seva vida, emparant-se en el compromís i el poder d'un grup per aconseguir que sigui així. L'objectiu principal és que la persona tingui l'oportunitat de formular plans i metes que tinguin sentit per ella, en negociació amb les persones més importants de la seva vida.

En aquest sentit, en tots aquests enfocaments preval el respecte al dret d'autodeterminació de les persones adultes incapacitades judicialment.

L'expressió "planificació centrada en la persona" fa referència a dos significats diferents en relació amb el terme "persona": d'una banda, com hem assenyalat, es refereix a una metodologia de planificació individualitzada que es realitza des del punt de vista de la persona la vida de la qual ajudem a planificar, des dels seus interessos, els seus somnis, els seus punts de vista, la seva llibertat. Però, d'altra banda, fa al·lusió a la idea que en el que ens hem de centrar és en l'ésser persona. En aquest últim sentit la planificació centrada en la persona és un tipus de suport la funció del qual és el desenvolupament de la persona quant a persona.

Amb altres paraules: és l'eina imprescindible per ajudar a viure una vida humana plena, en el sentit d'una vida en la qual no falti cap de les dimensions essencials de l'ésser humà.

Els criteris bàsics que es troben en el fons del paradigma de la planificació centrada en la persona són els següents:

- ✓ Assegurar que la persona sigui l'eix central. Implicar les xarxes de suport personals.
- ✓ Enfocar la planificació sobre els punts forts i les capacitats. Crear una visió per al futur.
- ✓ Desenvolupar un perfil personal.
- ✓ Començar amb objectius a curt termini que es puguin assolir.
- ✓ Mantenir el que es faci sota revisió i avaluació.

Figures jurídiques:

- Tutela.
- Curatela.
- Administrador patrimonial.
- Consell de tutela o tutelar.

Incapacitació total: tutor, té total representació de la persona tutelada.

Incapacitació parcial: curador, només té representació sobre la persona tutelada per aquelles àrees / casos que determini la resolució judicial.

El model d'atenció del servei de tutela ha d'assegurar una resposta adequada a les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental o persones grans incapacitades judicialment, que requereixen aquesta mesura de protecció.

DINAMITZACIÓ I COORDINACIÓ DE SUPORTS

La coordinació i dinamització de suports és un dispositiu interdisciplinari compartit que serveix com a referència operativa per al suport al desenvolupament de qualitat de vida de la persona i/o la seva família. La seva finalitat és facilitar una atenció integrada, coordinada i de qualitat de tots els professionals que intervenen en el sistema de suports, tant en serveis generals com en serveis especialitzats des del marc de la planificació centrada en la persona. De la mateixa manera, promou programes i projectes tractant de modificar els entorns que influeixen en la vida de les persones i/o les seves famílies.

Entre els objectius d'aquest tipus de servei poden considerar-se els següents:

- ✓ Potenciar al màxim el desenvolupament i el nivell d'autonomia, així com millorar la qualitat de vida, la satisfacció i l'accessibilitat de les persones i/o les seves famílies.
- ✓ Assolir la màxima participació de la persona i/o les seves famílies.
- ✓ Influir sobre els entorns i modificar-los a través de programes i projectes perquè es portin a terme canvis que permetin millorar la qualitat de vida i l'accessibilitat de les persones i/o les seves famílies.

- ✓ Garantir una atenció coordinada, integrada i de qualitat de tots els professionals que intervenen durant tot el procés de prestació dels suports que puguin necessitar les persones i/o les seves famílies.
- ✓ Promoure la utilització, en la mesura que sigui possible, dels serveis i recursos comunitaris, i optimitzar l'atenció i la prestació de suports dels serveis especialitzats.
- ✓ Garantir que els suports que reben les persones i/o les seves famílies siguin els adequats per respondre a les necessitats que tenen.

SERVEIS QUE S' OFEREIXEN:

1. Informació / Comunicació

- ✓ Assessorament / Informació a famílies:

Aquest servei aporta informació als familiars de persones amb discapacitat intel·lectual entorn el servei de tutela.

Exemples: assessorament en matèria d'incapacitació i tutela, règim jurídic de la incapacitació civil, documentació i procediment per tramitar-la, assessorament en matèria de testaments, consultes sobre situacions de persones amb disminució amb situació d'alt risc social...

El servei orienta als pares i familiars que tenen un fill amb discapacitat intel·lectual, a punt de complir la majoria d'edat, sobre la manera d'iniciar i tramitar la incapacitació...

També en temes de tutela, delació testamentària, relacions amb els jutjats i administracions, tramitació de pensions...

Com ho fem?:

- Responsable Tuteles:
 - Informació a les famílies (usuaris/es Sique) que ho sol·licitin
 - Informació a les famílies mitjançant "espai famílies"
 - Informació a les famílies (no Sique) mitjançant xerrades puntuals, amb recolzament o no d'experts (advocats...)
 - Edició de publicitat específica (díptics, xarxes socials...)

- ✓ Informació a d'altres Entitats del 3er sector:

Com ho fem?:

- Responsable Tuteles:
 - Visites a Entitats del 3er sector: difusió del servei entre les Entitats que no tenen tuteles.
 - Edició de publicitat específica (díptics, xarxes socials...)

- ✓ Informació a Serveis Socials / Cad / Generalitat... (possibles proveïdors):

Com ho fem?:

- Responsable Tuteles:
 - Visites a persones de referència que derivin casos.
 - Edició de publicitat específica (díptics, xarxes socials...)

2. Servei de Pre-tuteles

Com indica el nom, pre-tutela vol dir abans de la tutela. O sigui es tracta d'aquelles accions que l'Entitat porta a terme per conèixer a una persona a qui tutelarà en un futur.

Es tracta d'un compromís moral adquirit per l'Entitat i els pares i/o professionals o l'administració que hagi derivat el cas, però que pot ser ben bé que no arribi finalment a bon port.

El que el servei pretén és que hi hagi un coneixement mutu entre les diferents parts implicades.

Aquest servei també garanteix: tenir la documentació actualitzada, mantenir el contacte, elaborar el programa del tutelat, supervisar el seguiment del cas.

Per tant es tracta, mitjançant formularis, documentació, expedient... de recopilar informació de cada cas nou que arribi.

Tanmateix és fa l'acompanyament en tot el procés "judicial" mitjançant l'advocada.

Com ho fem?:

- Responsable Tuteles:
 - o Coordinació amb els pares i/o professionals o l'administració que hagi derivat el cas.
 - o Recopilació de tota la informació necessària.
 - o Coordinació amb l'advocada i entorn tot el procés administratiu, jurídic, legal.
 - o Seguiment puntual i contacte amb el cas derivat.
- Advocada Fundació:
 - o Tramitació de l'expedient per a obrir un procés legal/judicial que dictamini la tipologia de la tutela.
 - o Coordinació, seguiment, gestió de tot el procés judicial

3. Servei tutelar

Els dos primers serveis estan normalment inclosos, encara que no siguin pròpiament tutelars.

El servei de tutela consisteix en tenir una cura integral de la persona encomanada a l'Entitat. Això sempre tenint en compte el que la sentència judicial d'incapacitat determini.

La intervenció tutelar sobre la persona ha de venir determinada per la graduació de la sentència judicial.

Com ho fem?:

- Responsable Tuteles:
 - o Cura integral de la persona tutelada (per determinar funcions...)
 - o Coordinació amb els diferents serveis que atenen al tutelat/da.
 - o Coordinació amb els pares i/o professionals o l'administració que hagi derivat el cas.

Seguiment i trobades puntuals amb el tutelat/da.

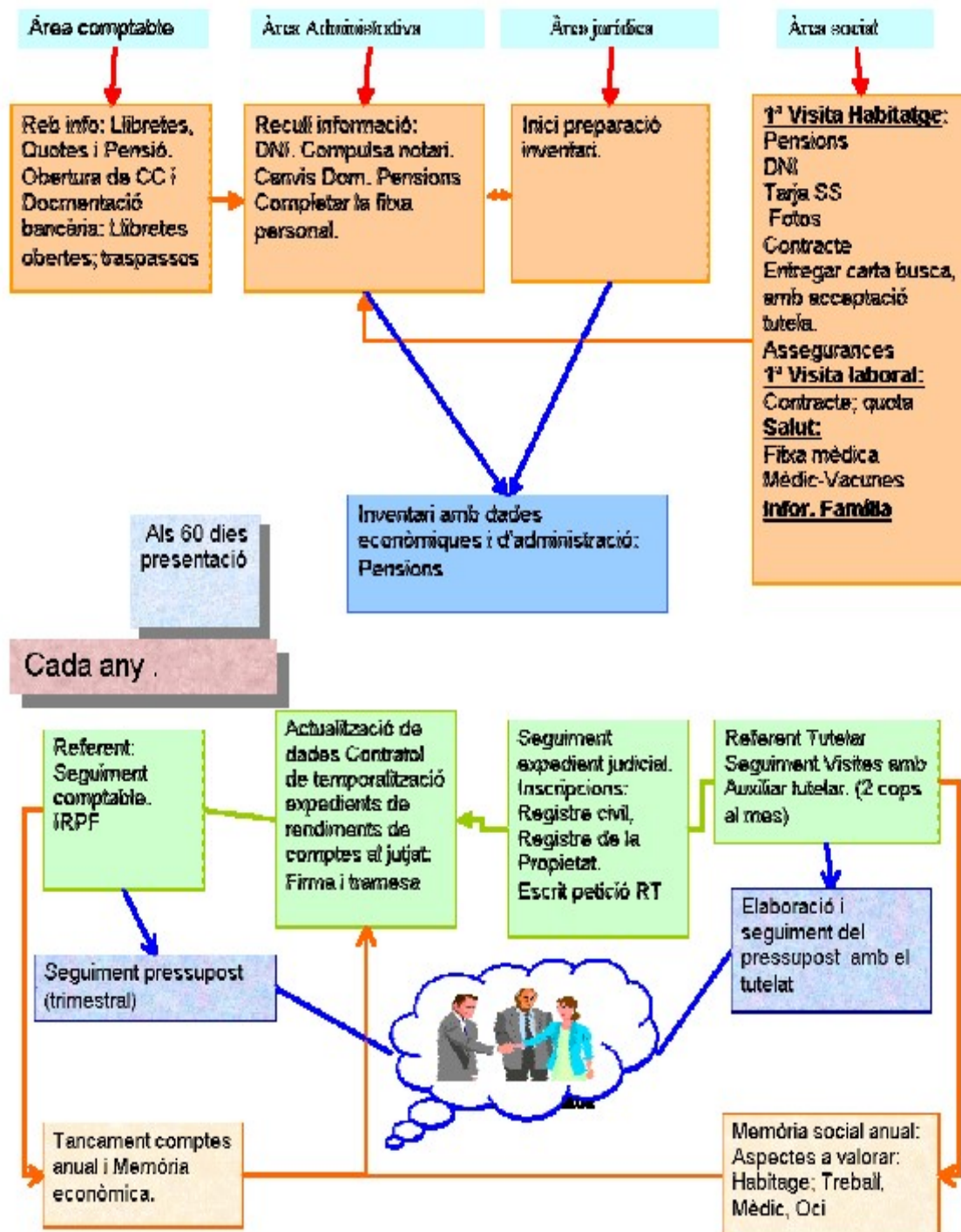
- o Àrea d'administració: expedients dels tutelats, arxiu, diners, bancs, pensions, tasques administratives / recepció...

- Àrea Social: coordinació del cas, oferir serveis integrals, informes, programacions socials, supervisió dels referents tutelars, recerca de recursos, intervenir en incidències...

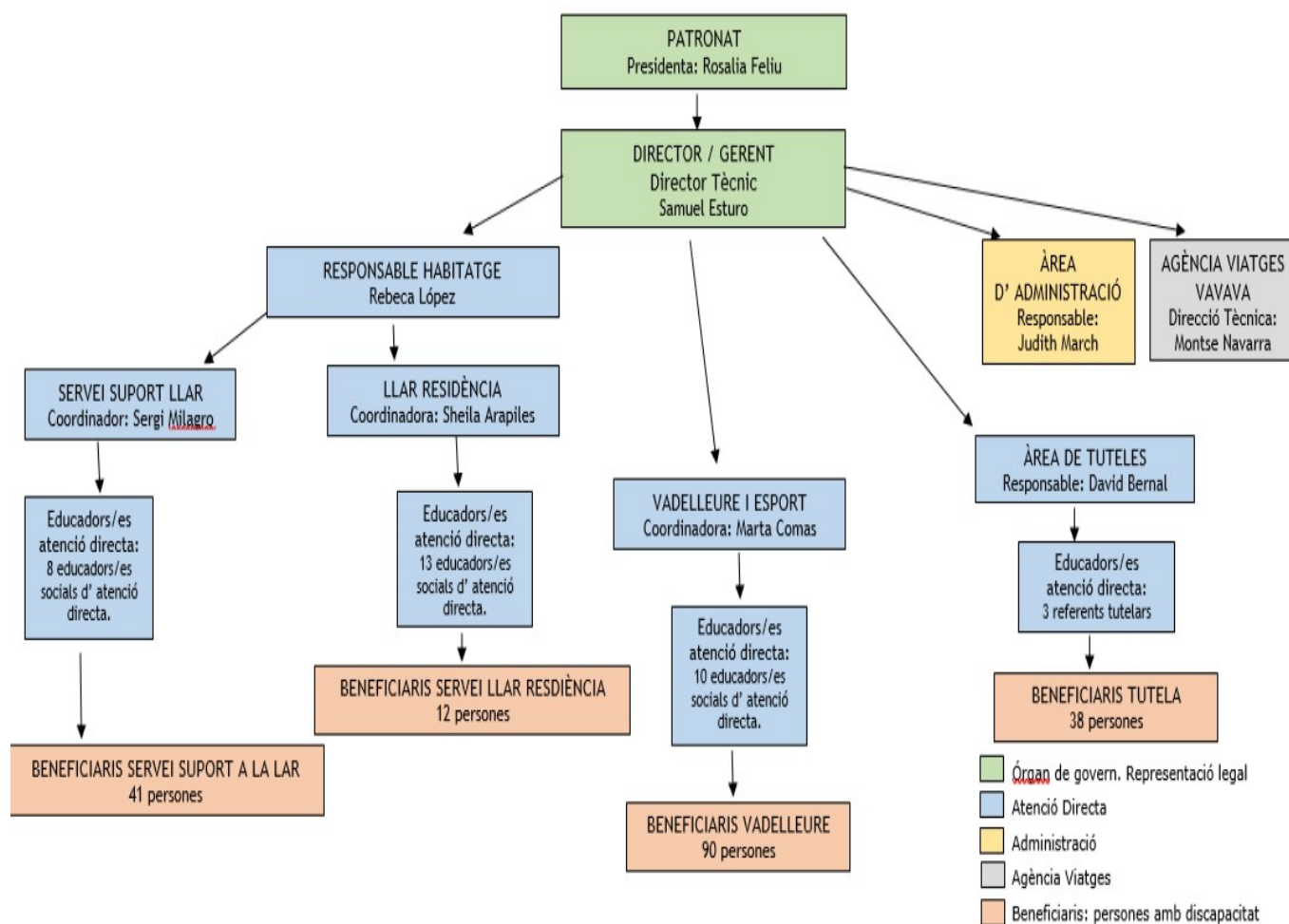
Referent tutelar: és la persona que realitza el seguiment dels tutelats mitjançant la coordinació amb els diferents recursos: administració, justícia, laboral, habitatge, lleure...

Elabora el pla de treball, facilita recursos, tramita ajuts, manté reunions amb família, acompanya a citacions judicials, elabora informes, acompanyament a visites mèdiques, realitza compres...

- Àrea Contable: porta la gestió econòmica de la Fundació i les persones tutelades, comptabilitat, impostos, seguretat social, factures, declaració de rendes...
- Àrea Jurídica: àmbit patrimonial, herències, testaments, contractes, tràmits judicials, rendiments de comptes, procediments civils, procediments contenciosos-administratius, gestió amb administracions...

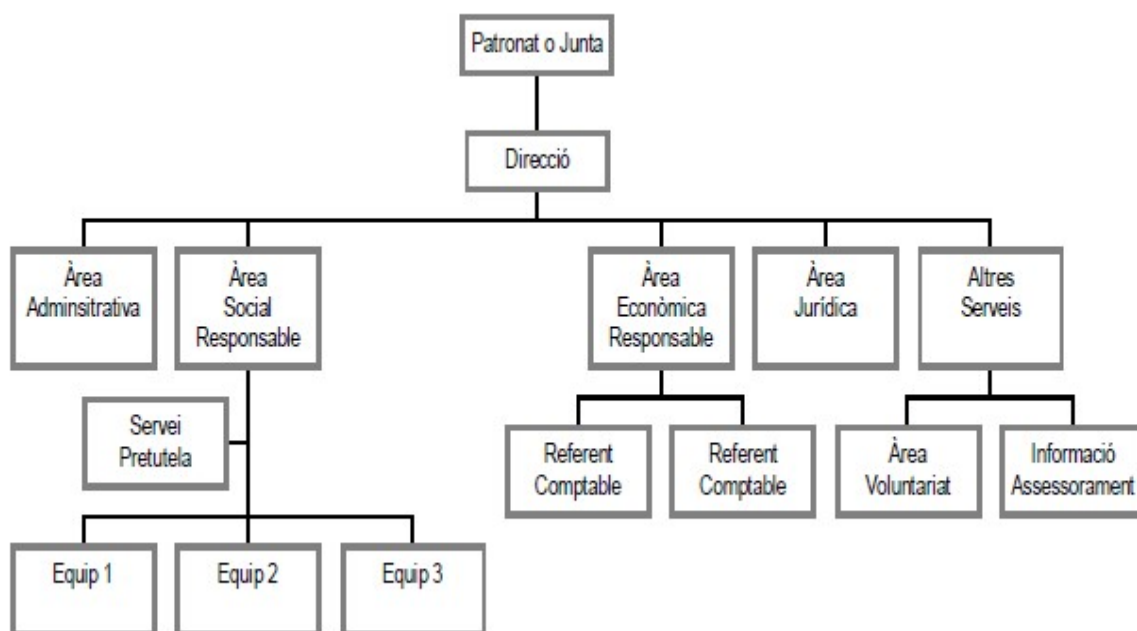


6. ORGANITZACIÓ. ORGANIGRAMA ENTITAT FUNDACIÓ SIQUE



ORGANITZACIÓ / ORGANIGRAMA SERVEI TUTELES

6. 1. ORGANIGRAMA SERVEI TUTELA



6. 2. ORGANITZACIÓ: PERFILS I FUNCIONS DELS PROFESSIONALS SERVEI TUTELA

1- Responsable de l'àrea:

Es la persona encarregada de l'àrea social. Funcions:

- ✓ En relació al funcionament intern:
 - Organització de l'àrea social : equips i tasques
 - Establir calendari i coordinar les reunions dels equips de l'àrea social , propiciant la participació, el treball en equip i la presa de decisions entre l'equip.
 - Portar i coordinar el calendari del Servei d'Ugències (cerca persones)
 - Realitzar la 1^a visita en el centre junt amb el referent tutelar i recollir la documentació bàsica.
 - Supervisar els informes mensuals .
 - Supervisar les programacions mensuals.
 - Supervisar la tasca dels referents tutelars i que es faci un correcte seguiment tutelar: visites mensuals, actuacions, gestions, pensions, pressupost econòmic etc. Estar informat de la situació de cada tutelat .
 - Complir el protocol d'acollida tutelar en el plaç previst.

- Supervisar la documentació referent a l'àrea social de cada usuari i que estigui actualitzada .
- Recerca de recursos per millorar l'atenció a les persones.
- Assignar referents tutelars .
- Aconseguir assolir els ítems de qualitat que pertanyen a l'àrea social.
- Intervenir en les incidències o problemes que es puguin generar amb els serveis: quotes, contractes, vulneració de drets del tutelats, etc.

2- Referent de tutela:

Definició: És la persona que realitza el seguiment dels tutelats mitjançant la coordinació amb els diferents recursos (administració, laborals, habitatge, lleure,...). Així, també és responsable de valorar les necessitats del tutelat i buscar la solució més adequada en funció de les característiques del tutelat i la seva situació. També és responsable de planificar el futur del tutelat, així com de preveure les futures necessitats que puguin sorgir i com donar-los resposta.

Funcions:

- Elaborar el Pla de Treball individual per cada tutelat, valorant la realitat, necessitats i objectius que ens marquem per aconseguir i treballar. Establir objectius anuals.
- Cercar la màxima informació i documentació de cada tutelat.
- Facilitar i recollir totes les dades perquè l'àrea administrativa pugui tramitar les pensions a les que cada tutelat té dret. El mateix amb l'àrea econòmica i jurídica.
- Recollida inicial de la documentació necessària per l'inventari judicial.
- Tramitació de PUA, beques o ajuts als quals tinguin dret els tutelats.
- Informar i coordinar-se amb els diferents recursos que atenen al tutelat.
- Recerca de recursos nous.
- Fer les sol·licituds necessàries al CAD.
- Mantenir reunions periòdiques amb aquelles famílies que tenen relació amb el tutelat per tal de valorar l'evolució de les visites i pactar els calendaris d'aquestes. També és el responsable d'informar a la família de tots els canvis que esdevinguin en la situació personal del tutelat.
- Acompanyar als tutelats a les citacions al Jutjat.
- Acompanyar als tutelats en els canvis de centres.
- Realitzar totes les autoritzacions per les diferents activitats que el tutelat realitzi fora del centre i que es considerin positives i terapèutiques per ell.
- Tenir actualitzats els expedients dels tutelats.
- Elaborar les memòries socials anuals.
- Fer tots els informes socials que des dels jutjats, o de qualsevol entitat o des de l'administració ens sol·liciten dels tutelats.
- Participar en les reunions periòdiques de coordinació de l'àrea social.
- Elaborar un pressupost anual per cada tutelat, conjuntament amb el referent comptable.
- Revisar el pressupost del tutelats, amb el referent comptable cada 6 mesos.
- Controlar les despeses del tutelat, en funció dels seus ingressos i de l'esmentat pressupost.
- Responsabilitzar-se del servei cerca persones.
- Fer el seguiment del Pla Individual de treball tant de la residència com del taller.

- Realitzar el seguiment de la persona en tots els seus àmbits (mèdic, lleure, formació, família, etc.).
- Presència en Hospitals en casos d'intervenció quirúrgica fins a rebre informació del metge.
- Programar i realitzar les visites mèdiques.
- Coordinar i assignar tasques als auxiliars de tutela.

3- Auxiliars de tutela:

Definició: És la persona que, juntament amb el referent tutelar, forma part de l'equip de l'àrea social, dona i rep informació sobre la situació de cada tutelat. Complementa la feina del referent i manté contacte directe i regular amb el tutelat.

És responsable de traspassar al referent tutelar tota la informació que rep del tutelat i/o dels professionals del recurs que visita.

Realitza, junt amb el referent el seguiment tutelar.

Aquestes funcions sempre seran realitzades segons criteri del referent tutelar. Això no eximeix que l'auxiliar variï les funcions o programació sempre que cregui necessari i informant al referent tutelar.

Funcions:

- Realitzar les visites de seguiment mensual al tutelat.
- Realitzar els acompanyaments mèdics.
- Realitzar acompanyaments per diferents tràmits o gestions: revisions de grau de disminució, Evo laboral, etc.
- Realitzar les compres de roba, regals, etc.
- Omplir una fitxa de visita mèdica amb els resultats i la medicació pel centre.
- Justificar les despeses realitzades en la seva tasca i per cada tutelat.
- Assistir i participar en les reunions de coordinació, tant de tota l'àrea social com les del seu equip, per traspassar informació dels tutelats.
- Acompanyar en els trasllats o ingressos del tutelat al referent tutelar.
- Participar amb l'elaboració del pla de treball del tutelat.

4- Responsable de l'àrea comptable:

Aquesta àrea porta la gestió econòmica de la pròpia fundació i de les persones tutelades.

Funcions:

- Mensualment fer els assentaments necessaris de la comptabilitat de la Fundació.
- Arxivar la documentació comptable de la Fundació.
- Col·laborar amb l'auditor en el control que aquest fa dels comptes de la Fundació.
- Tancar l'exercici amb la confecció de llibres de comptabilitat, un cop els comptes hagin estat aprovats per l'òrgan competent de la Fundació.
- Anualment confeccionar el pressupost de l'entitat.
- Mensualment, fer el seguiment del pressupost, i despatxa-ho trimestralment amb el gerent.
- Elaboració d'impostos: models 182, 347, 201.
- Mensualment, control i gestió de tresoreria: gestió de PFFC, retribucions de tutor i els diners del conveni DGAIA a traspassar als tutelats.

- Control, verificació i aprovació de memòries i comptes dels tutelats.
- Anar als bancs a fer les operacions necessàries.
- Noves tuteles: investigació comptes i obertura de llibretes, segons uns criteris determinats (aquesta funció específica va inclosa en l'apartat anterior, però és prou important per destacar-la apart)
- Mensualment, tenir actualitzats els comptes bancaris dels tutelats.
- Diàriament controlar la correspondència de l'àrea econòmica: factures, nòmines i els rebuts bancaris que arriben cada mes, tant de la Fundació com dels tutelats.
- Declaracions de renda tutelats.

5- Responsable de l'Àrea Jurídica:

Aquesta àrea porta la gestió jurídica de l'ET i de les persones tutelades. Les seves funcions són:

Funcions:

- ✓ Respecte als pupils:
 - Elaborar el Pla de Treball individual per cada tutelat.
 - Àmbit patrimonial
 - ☐ Investigació
 - ☐ Obtenció de notes simples al Registre de la Propietat
 - ☐ Regularització
 - ☐ Resolució d'herències pendents
 - ☐ Sol·licitud de partides de defunció
 - ☐ Sol·licitud de certificats d'últimes voluntats
 - ☐ Sol·licitud de testaments
 - ☐ Sol·licitud de partides literals i certificats per a la tramitació de la declaració d'hereus
 - ☐ Tramitació i signatura de declaracions d'hereus
 - ☐ Tramitació i signatura d'acceptacions d'herència
 - Adquisició
 - ☐ Gestions i tramitació per a l'adquisició de patrimoni
 - Gestió
 - ☐ Altes, domiciliacions i baixes de subministraments, assegurances, ingressos, despeses i impostos
 - ☐ Contractes de lloguer
 - ☐ Tramitació
 - ☐ Resolució d'incidències derivades d'aquests contractes
 - ☐ Alienació
 - ☐ Gestions i tramitació per a la venda del patrimoni
 - Procediments judicials
 - ☐ En el sí, de les actuacions tutelars
 - ☐ Acceptacions de càrrec
 - ☐ Inventaris
 - ☐ Comunicacions d'incidències (fugues, decisions transcendents...)
 - ☐ Control i sol·licituds de les inscripcions de càrrec al Registre Civil
 - ☐ Rendiments de comptes
 - ☐ Retribucions de tutor
 - ☐ Autoritzacions judicials de venda
 - ☐ Comunicació de defuncions
 - ☐ Rendiments finals de comptes

- Fora del procediment de tutela
 - ☐ Procediments civils
 - ☐ Persona, Família, Obligacions, Patrimonial i Successions
 - ☐ Procediments penals
 - ☐ Faltes i delictes
 - ☐ Procediments laborals
 - ☐ Relacions Laborals i Prestacions de Seguretat Social
 - ☐ Procediments contenciosos-administratius
- Altres actuacions
 - ☐ Redacció de cartes de negociació en situacions prejudicials

✓ Respecte la Fundació:

- *Gestions amb els Jutjats per a la valoració, coordinació i acceptació de nous càrrecs*
- *Procediments administratius de recuperació d'herències i obtenció del premi de denúncia a la Generalitat*
- *Control de la implantació de les mesures en matèria de protecció de dades*
- *Gestions per a la contractació i renovació de les pòlisses d'assegurances*
- *Gestions amb les Administracions i altres organismes pels temes derivats de les funcions de l'Àrea Jurídica*

6- Direcció / Gerència:

- Coordinació de les àrees social, jurídica i econòmica
- Administració interna i gestió de RRHH: conjunt d'activitats, sota la supervisió i direcció de la gerència, que corresponen a l'administració i gestió de la pròpia entitat tutelar, així com al control d'usuaris, organització d'horaris dels professionals, comptabilitat interna de l'entitat, tramitació i gestió de les subvencions, gestió de RRHH (contractació, nòmines, seguretat social), etc.
- Servei de guàrdia 24 hores per atendre les urgències dels tutelats.

Qualificacions. Professionals del servei de tutela (cartera de serveis 2010-2011):

- *Referent de tutela* amb titulació universitària preferentment en l'àmbit social
- *Auxiliar de tutela*, amb la qualificació que es determini
- *Responsable econòmic* amb titulació com a mínim de tècnic superior de formació professional de la branca administració amb coneixements d'especialització en comptabilitat i gestió financera
- *Advocat*
- *Auxiliar comptable*

6. 3. RÀTIOS DELS PROFESSIONALS

Ràtios de professionals (cartera de serveis socials 2010-2011):

RÀTIOS DEL REFERENT TUTELAR I AUXILIAR DE TUTELA:

MÒDUL A: 1/70
MÒDUL B: 1/50
MÒDUL C: 1/22
MÒDUL D: 1/15

-Advocat
-Responsable econòmic: fins a 100
-Auxiliar comptable: a partir de 100

Ràtios de professionals properes carteres de serveis (tendrem a prioritzar aquestes ràtios):

Mòdul 1 :

Àrea Social: Referent de tutela 1/50

Auxiliar de tutela 1/50

Mòdul 2

Àrea Social: Referent de tutela 1/22

Auxiliar de tutela 1/22

Mòdul 3

Àrea Social: Referent de tutela 1/15

Auxiliar de tutela 1/15

Mòdul 1, 2 i 3:

Àrea jurídica: Advocat : 1/100

(a partir de 100: 1 advocat)

Administratiu: fins a 100: 0

a partir de 100: 1/100

Àrea Econòmica. Responsable econòmic: 1/100

(a partir de 100: 1 responsable econòmic)

Referent comptable: fins a 100: 0

a partir de 100: 1/100

- ❖ **En l'actualitat, Fundació SIQUE, en una aposta ferma per la qualitat, gaudeix de ràtios que milloren les de la cartera de serveis socials.**

En l'actualitat tenim 37 persones beneficiàries / usuàries amb els següent professionals contractats:

- **1 responsable àrea, que a la vegada fa de referent tutelar en els casos més complexes.**
- **2 referents tutelars**
- **1 director / gerent**
- **1 administrativa**
- **1 advocada.**

7. DESTINATARIS. DRETS I DEURES.

Població destinatària del Servei de Tuteles de la Fundació SIQUE:
Persones amb discapacitat intel·lectual.

Persones amb discapacitat intel·lectual que no tenen capacitat per auto governar-se, malgrat que el seu grau d'autonomia pugui ser elevat i fins i tot potenciat, i que poden ser objecte d'abús per part de tercers.

S'entén que la incapacitació és una decisió d'importància capital, ja que implica l'adopció de mecanismes de protecció per garantir l'exercici adequat i la protecció dels drets i deures de la persona. Conseqüentment, s'ha de produir únicament quan sigui necessari per al bé de la persona, no motivada per cap circumstància o interès i restringida a aquelles àrees en què veritablement la persona necessiti suport.

La incapacitació no és una finalitat en si mateixa, sinó que ha de vetllar perquè es proporcionin els suports necessaris que la persona necessita al llarg de tota la vida, malgrat que els suports per a l'autonomia, i conseqüentment per a la competència de la persona, puguin ser intermitents.

Cal destacar, també, dins el col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual, les persones amb intel·ligència límit. Precisament, pel seu alt grau d'autonomia, necessiten la supervisió per poder exercir aquesta autonomia i competència amb garanties; són especialment susceptibles per a la protecció dels seus drets, ja que en aquests casos, la seva autonomia pot afavorir la possible vulneració dels drets i, per tant, abusos de tercers.

Aquestes persones, ateses les seves limitacions, necessiten al llarg de la seva vida ser representades en allò que la discapacitat intel·lectual fa que no entenguin, tant per a la seva protecció com per a la representació, defensa i exercici dels seus drets.

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES ACOMPANYADES

DRETS:

Les persones usuàries del servei de suport a la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica (tutela) en desenvolupament dels drets continguts a la llei de serveis socials de Catalunya 12/2007 tenen els següents drets:

- Dret a que es tingui una cura especial a garantir els seus drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici
- Dret a 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.
- Dret a 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.
- Dret a rebre serveis de qualitat de manera personalitzada.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a 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.

- Dret a 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.
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions que afectin a la seva vida.
- Dret a 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.
- Dret a que s'ajudi a potenciar una vida independent plena.
- Dret a 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.
- Dret a rebre suport en situacions urgents o d'emergència, i a tenir sempre vies de contacte amb el prestador del servei.
- Dret a exercir lliurement els drets polítics i que es faciliti el seu accés.
- Dret a que es respectin les seves creences ideològiques i religioses.
- Dret a 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.

DEURES:

Les persones usuàries del servei de suport a la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica tenen els deures següents:

- 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 sorgeixin 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.

ENTITAT: DRETS I DEURES.

Obligacions i drets de l'entitat

L'entitat està obligada durant la vigència de la prestació del servei a:

- Complir les disposicions normatives vigents aplicables, especialment en matèria de serveis socials, i les disposicions normatives que regulen el suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes.
- L'exercici del càrrec per part d'una entitat és un mandat judicial d'obligatori compliment. Els casos complexos en els que totes les entitats del territori s'excusin per la falta de mitjans humans i materials es repartiran equitativament entre les entitats del territori, informant al Jutjat dels límits fins on l'encàrrec judicial es pot exercir adequadament i sense risc pels treballadors.
- Assumir la responsabilitat de la gestió del servei en les millors condicions d'acord amb els principis de bona fe i diligència i amb la necessària continuïtat, garantint una atenció integral de qualitat, per a totes les persones beneficiàries.
- El Servei de les persones adultes a Catalunya s'ha de prestar els 365 dies de l'any, 24 hores al dia. Així mateix, s'ha de disposar d'un sistema de guàrdia localitzable cada dia de l'any i les 24 hores del dia, per poder atendre situacions d'emergència.
- Aportar, a requeriment de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat i del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment del servei.
- Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment del servei per part de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
- Comunicar a la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat i als serveis territorials corresponents, mitjançant el sistema, la periodicitat i les indicacions que la Direcció General estableixi i per mitjans electrònics, la relació de les persones beneficiàries i les ràtios d'atenció directa.
- Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets i la legislació de les persones susceptibles de rebre suport a l'exercici de la capacitat jurídica.
- Disposar de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració, i d'acord amb la normativa vigent:
 - a) La memòria de gestió.
 - b) Els estats financers anuals auditats.
 - c) L'informe de les actuacions de qualitat efectuades, d'acord amb les instruccions dictades a aquest efecte per la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
 - d) El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

- Presentar els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda relatius al compliment de les obligacions fiscals i tributàries o, autoritzar la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat per efectuar-ne les consultes pertinents davant dels organismes públics corresponents.
- Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.
- Emplenar la documentació i/o els protocols que es determinin des de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.
- Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions per a l'exercici de la seva activitat, i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que l'afectin.
- Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la responsabilitat civil de la persona usuària i la del personal, per unes sumes asseguradores mínimes de 150.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre.
- Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb el marc legal que regula l'exercici de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes o normativa de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Drets Socials.
- Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre i al Servei de Recursos Aliens les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

8. CONDICIONS D' ACCÉS.

CRITERIS D'INCAPACITACIÓ:

Per promoure un procés d'incapacitació, els criteris bàsics són els següents:

- El diagnòstic psicològic i psiquiàtric de malaltia mental o de dèficit greu basat en proves cognitives i psicològiques.
- La gravetat clínica.
- La dependència (i/o l'existència d'una vulnerabilitat molt important de la persona).
- La situació de risc social.

L'Informe social contindrà els aspectes següents:

1. Situació personal.

Les àrees que caldrà explorar seran l'escolaritat, les relacions socials, les habilitats funcionals, el nivell ocupacional-laboral i l'habitatge.

2. Situació familiar.

Bàsicament, caldrà consignar la qualitat i freqüència de les relacions familiars actuals i les dades d'identificació dels familiars (nom, domicili i telèfon).

3. Situació econòmica

4. Altres dades socials d'interès

☐ L'avaluació dels aspectes concrets de la discapacitat/incapacitat, en concret es valorarà:

- Si té capacitat de moure's lliurement i responsablement.
 - Si té capacitat d'administrar els seus propis recursos econòmics i patrimonials.
 - Si té capacitat de tenir cura de si mateix/a.
 - Si té capacitat d'atendre adequadament la pròpia salut.
 - Si té capacitat d'establir relacions amb altres.
 - Si pot exercir rols socials: fer de pare/mare, de treballador/a, de veí/veïna, de ciutadà/ana.
 - Si té capacitat de defensar-se i buscar ajut si ho necessita.
 - Si és una persona amb un grau elevat de vulnerabilitat.
- Les àrees de la vida que requereixen protecció (però que no es poden assimilar estrictament amb l'àmbit d'incapacitat declarada judicialment) són les següents:
- L'administració dels béns.
 - La cura de la salut hauria de formar part d'una valoració més àmplia en l'àmbit personal.
 - La promoció de la integració social.
 - Altres.

PROCEDIMENT JURÍDIC:

Només es pot incapacitar una persona per sentència judicial, és a dir, s'ha d'iniciar i seguir un procés judicial. El procediment d'incapacitació és un procés civil contradictori on hi ha dues parts a escoltar: la persona que promou la mesura de protecció legal i la persona a incapacitar.

El procés s'inicia amb una demanda que es trasllada al presumpte incapaç, que pot buscar un/a advocat/ada i procurador/a per tal que el representin. El Ministeri Fiscal exercirà la seva defensa sempre que no hagi estat la mateixa fiscalia qui hagi promogut el procés.

La sentència d'incapacitació s'ha d'obtenir després d'un procés judicial regulat en els articles 756 i següents de la Llei d'enjudiciament civil, que té com a elements bàsics:

1. L'evidència del fet de la incapacitació i de l'acord de tots els que hi intervenen fan que es mantingui una estructura formal de posicions contradictòries, per salvaguardar tots els drets constitucionals del presumpte incapaç. Això obliga a fer ineludiblement una sèrie de proves: un reconeixement mèdic (metge/essa forense), una entrevista personal davant el/la jutge/essa (exploració judicial) i una audiència als parents més propers.

2. La intervenció del Ministeri Fiscal. El Ministeri Fiscal, que té per missió la defensa en judici dels interessos dels menors i incapaços, sempre ha d'intervenir en aquests processos en defensa dels interessos de la persona presumptament incapaç. Pot sol·licitar la incapacitació com a part demandant o comparèixer en el procediment en defensa de la persona presumptament incapaç (la part demandada és la persona presumptament incapaç), oposant-se a la incapacitació sol·licitada. Com a conseqüència del procés es dicta una sentència, que en el supòsit d'estimar la incapacitat és inscrita al Registre civil. Aquesta sentència és de caràcter constitutiu; només a partir d'aquesta sentència la persona està jurídicament incapacitada. Per últim, o bé a la sentència, o bé posteriorment, en un procediment de jurisdicció voluntària, es nomena la persona física o jurídica que ha d'exercir la funció tutelar, en l'extensió i els àmbits marcats per la sentència i per la llei. La regulació de la tutela, el nomenament, el control i el desenvolupament depenen del veïnatge civil de la persona incapacitada: catalana, aragonesa, navarresa, gallega, basca, balear o comuna. O, fins i tot, en el supòsit de persones estrangeres incapacitades, pot regir-se per la llei personal.

La legislació aplicable pels qui gaudeixen del règim de veïnatge civil català és la Llei 9/1998, de 15 de juliol, del Codi de família, especialment en el que disposen els articles 167 a 258, que preveuen una àmplia diversitat de figures de protecció i representació (persona tutora, persona que en té cura, administradora, defensora, consellera de tutela, guardadora de fet...), depenent del grau d'incapacitació i de la situació jurídica de la persona incapacitada.

PERSONES OBLIGADES A PROMOURE LA TUTELA:

(art. 183 codi de família)

- Cònjuge, ascendents i descendents, persona que ha conviscut amb l'incapaç els últims tres anys, els germans.
- Institucions que tinguin sota llur guarda a l'incapaç.
- El Ministeri Fiscal.
- Qualsevol persona que conegui la situació de la persona amb discapacitat.

Qui pot iniciar el procediment? :

En el capítol II de la Llei d'enjudiciament civil, sobre processos sobre la capacitat de les persones, a l'article 757, s'estableix la legitimació en els processos d'incapacitació. La declaració d'incapacitat pot promoure-la:

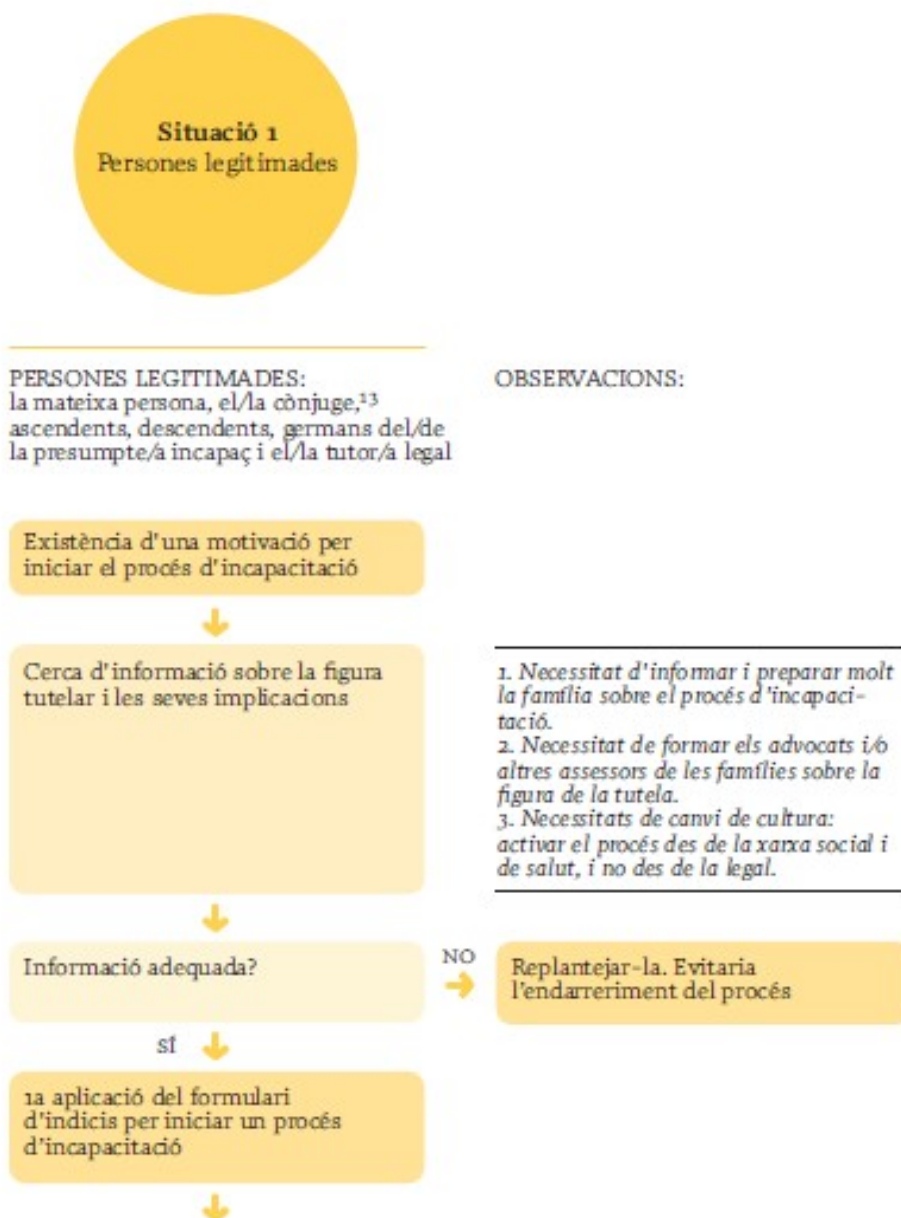
1. La família legitimada (ascendents i descendents directes, germans i cònjuges o qui es trobi en una situació de fet assimilable).
2. La mateixa persona objecte de protecció.
3. Quan la persona és menor, els pares o el/la tutor/a legal –la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) en el cas de menors tutelats.
4. Ministeri Fiscal:
 - Per iniciativa del mateix fiscal.
 - Per informació de l'INSS (incapacitats de llarga durada).
 - Per informació facilitada per ciutadans o professionals.

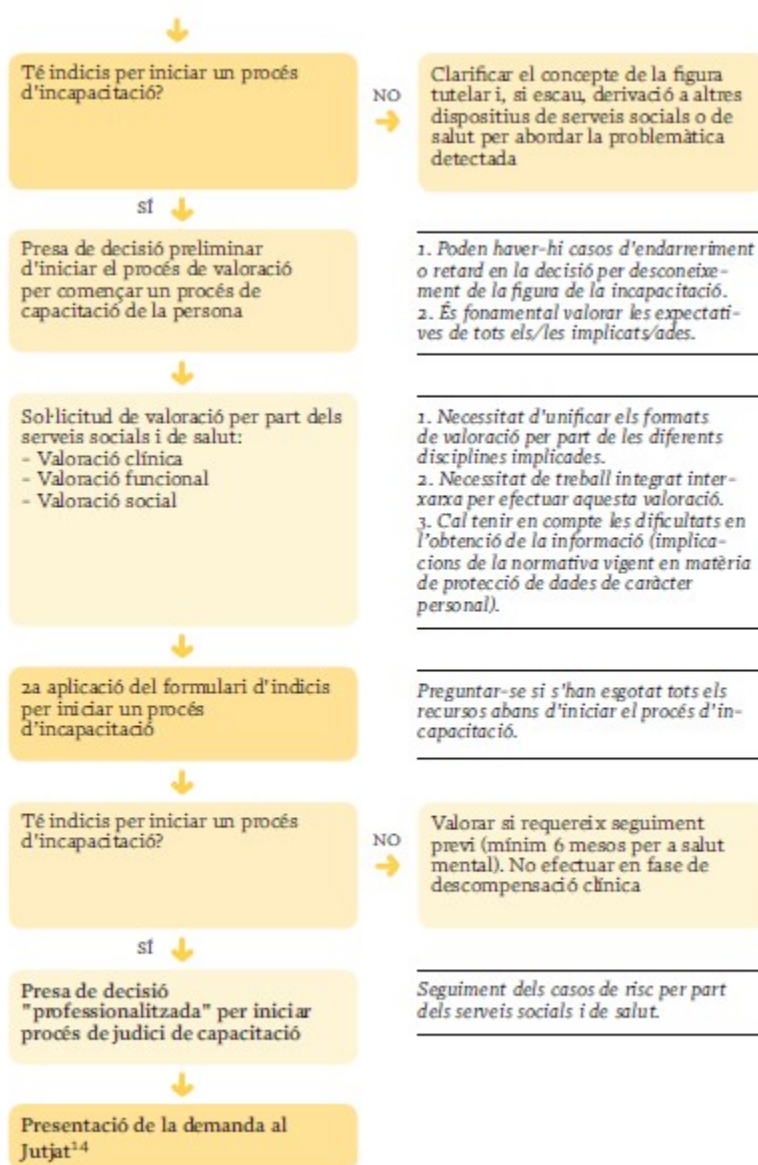
Les persones, entitats o organismes no legitimats poden activar el procés, posant en coneixement de la Fiscalia la situació en què es troba la persona presumptament incapaç. Així doncs, ho podrien fer:

- Els centres residencials de persones grans amb discapacitat física i amb discapacitat intel·lectual.
- Els dispositius assistencials de salut mental.
- Altres serveis sociosanitaris i de salut.
- Els serveis socials bàsics.
- Els/les guardadors/ores de fet.
- La família extensa o no legitimada.
- Altres jutjats (arran d'altres procediments judicials).
- Les mateixes entitats tutelars.
- Altres: comunitat de veïns, amics/gues, representants de comunitats religioses, mossos d'esquadra, professionals...

RESUM GRÀFIC:

Situació 1. Persones legitimades¹²





Situació 2. El Ministeri Fiscal promou la incapacitació

Situació 2 El Ministeri Fiscal promou la incapacitació

PASSOS DEL PROCÉS:

Inici del procés des del Ministeri Fiscal



Obertura d'expedient



Si escau, proposta de diligències informatives



1. Sol·licitud de valoració per part dels serveis socials i de salut:
- Valoració clínica
- Valoració funcional
- Valoració social



2. Sol·licitud i valoració per part del/de la forense

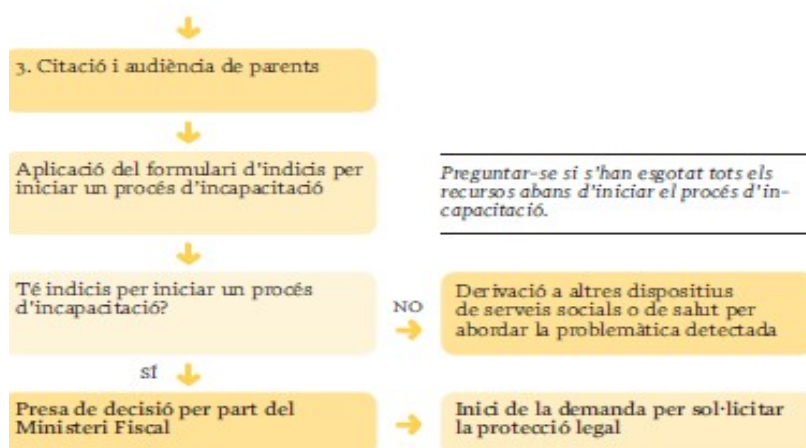


OBSERVACIONS:

Es pot activar:

- quan les persones legitimades no existeixen o no l'han sol·licitat,
- per notificació de l'INSS,
- per valorar la possibilitat d'incapacitació o no en els casos previstos per la normativa legal vigent.¹⁵

1. És molt important disposar d'un diagnòstic clínic clar, així com d'una bona descripció de les capacitats funcionals i de la situació social de la persona.
2. Treballar les implicacions de la Llei de protecció de dades, per facilitar la valoració.



**Situació 3. Per instància de tercera part.
Persones no legitimades que ho notifiquen al Ministeri Fiscal**

Situació 3
Per instància
de tercera part

PERSONES NO LEGITIMADES

- Si el cas arriba a Fiscalia per instància de tercera part.

Existència d'una problemàtica que activi el procés



1a aplicació del formulari d'indis per iniciar un procés d'incapacitació



Té indis per iniciar un procés d'incapacitació?

NO
→

Clarificar el concepte de la figura tutelar i, si escau, derivar el cas a altres dispositius de serveis socials i/o de salut per abordar la problemàtica detectada

sí ↓

Fer una reunió d'equip interdisciplinari / Reunió del Circuit d'SM per presa de decisió preliminar d'iniciar el procés de valoració per incoar un expedient d'incapacitació de la persona

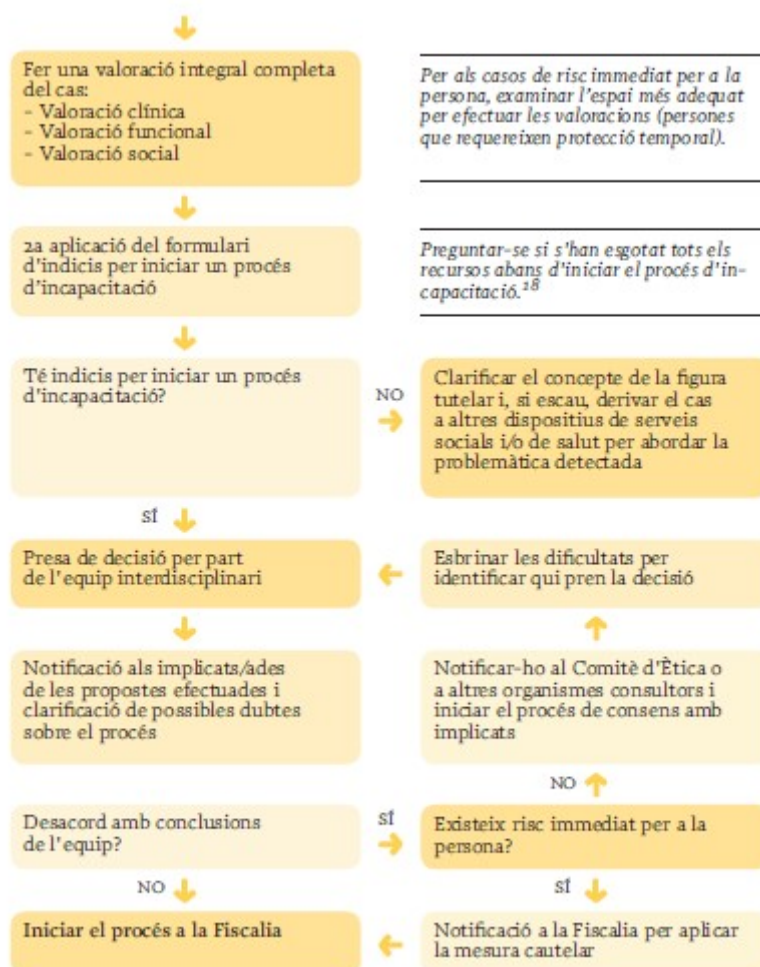


OBSERVACIONS:

Principalment arriben des de:

1. Serveis socials: centres i serveis socials bàsics.
2. Serveis de salut: centres i APS. Una proporció important arriben des dels serveis de salut mental: CSMA, MILE i CAS.³⁶ També poden arribar des del SEMSDI.³⁷
3. Altres (vegeu l'apartat 5.2.1, Qui pot iniciar el procediment).

L'equip ha de valorar els beneficis d'aplicar la mesura en la persona objecte de protecció. També s'haurà de preguntar qui serà el/la tutor/a i què se n'espera (tenint en compte la complexitat del cas).



CRITERIS D' ACCÉS AL SERVEI:

Criteris d' accés, segons la normativa reguladora del Servei:

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- els requisits establerts en la resolució judicial de nomenament de tutor, d'acord amb el que preveu la legislació civil, processal civil i administrativa, particularment, la Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, i el 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 incapacitats;
- el requisit d'edat establert en aquesta disposició;
- la residència en un municipi de Catalunya;
- per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades;
- la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

9. COMUNICACIONS / POLÍTICA DE QUEIXES I RECLAMACIONS:

L'entitat disposa d'un canal de comunicació per facilitar les condicions idònies de proximitat entre les persones que formen part del servei i per altra banda que faciliten el coneixement mutu, la comunicació i el treball en equip. Per facilitar aquest tipus de treball és important circuits adequats d'informació interna i externa.

COMUNICACIÓ INTERNA:

Disposem de canals de comunicació ascendents i descendents per assegurar la comunicació. Tanmateix canals horitzontals.

La metodologia es basa en:

- Dietari / registre diari, on consta la informació diària amb totes les incidències i on estan tots els protocols necessaris per el normal funcionament.
- Reunions periòdiques, cada 15 dies entre els professionals del servei.
- Reunió setmanal entre usuaris i professionals.
- Cartes informatives, quan calgui al usuaris i/o familiars sobre les activitats puntuals o informacions diverses.
- Informació actualitzada a la pàgina web de l'entitat.
- Elaboració d'una memòria anual de les activitats i projectes desenvolupats.
- Reunions trimestrals amb el patronat de l'entitat.
- Reunions amb les famílies.

COMUNICACIÓ EXTERNA:

- Informació pública a la web de l'entitat.
- Enviament d'una informació periòdica trimestral anomenada "l'INFOMATIU" on comuniquem notícies relatives als diferents serveis de l'entitat. Es adreçada al socis/es i usuaris/es de serveis.
- Reunions amb altres entitats del sector i federació.
- Federació DINCAT. Proporcionen vies de contacte
- Amb tot els altres serveis on assisteixen les persones que viuen al nostre servei (Serveis mèdics, centres de salut mental, lleure...)
- Memòria anual d'activitats enviada a tots/es els beneficiaris/es i socis/es.

Participació i Comunicació de les Persones beneficiàries dels Serveis:

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ:

✓ USUARIS/ES BENEFICIARIS/ES:

Disposem de mecanismes de participació per a les persones usuàries per tal de que puguin fer arribar els seus suggeriments, propostes, valoracions...

- REFERÈNCIA EDUCATIVA.

Tots els usuaris tenen un educador referent que serà l'encarregat de fer un seguiment més exhaustiu de l'usuari, així doncs, hi ha reunions setmanals entre usuari i referent, que és un espai destinat a la lliure expressió de l'usuari

i on es poden abordar qüestions diverses, des de preocupacions, dubtes, necessitats...

D'aquesta manera també aquest espai serveix de via comunicativa, ja que l'educador referent també pot treballar aptituds i actituds de l'usuari, potenciar el seus punts forts i posar en dubte es punts a millorar.

Aquest seguiment queda enregistrat en un arxiu creat pel propi referent on s'explica què i com s'està treballant i totes aquelles dades importants i transcendents per realitzar una tasca educativa amb cada usuari. Amb aquest sistema, tot l'equip educatiu té accés al treball realitzat amb cada usuari per tal de poder treballar tots en la mateixa línia educativa i fer un treball molt més efectiu.

- **ENQUESTES DE SATISFACCIÓ.**

Anualment es passen unes enquestes per tenir constància del grau de satisfacció dels usuaris, familiars i professionals, tots ells recollits de forma anònima menys els dels usuari, perquè necessiten ajuda per poder realitzar l'enquesta. Els resultats obtinguts s'utilitzaran per fer les millores pertinents després d'una valoració exhaustiva per part de l'equip directiu.

✓ **FAMÍLIES:**

- **CONSELL FAMÍLIES.**

El consell ha d'estar format per.

- Representants de l'entitat titular del centre.
- Representants dels treballadors.
- Usuaris o els seus representants legals.

En les proporcions que marqui la normativa vigent.

Poden assistir-hi amb veu però sense vot representants de la inspecció del Departament de Benestar Social.

Han de ser elegits democràticament.

- **CÀRRECS.**

- President. Serà el president de l'entitat tutelar o persona en qui delegui dels dos representants de l'entitat. Té vot en cas d'empat.
- Secretari. Serà el Director tècnic. S'encarregarà de convocar les reunions a iniciativa del president o a petició de la meitat del membres. No té vot, llevat si representa als professionals.

- **FUNCIONS.**

- Informar anualment de la programació general de les activitats del centre.
- Rebre informació de la marxa en general del centre.
- Conèixer l'estat econòmic del centre.
- Informar del projecte de reglament de règim intern i de les modificacions abans de trametre'l a l'òrgan competent del Departament de Benestar Social.

- Elaborar una memòria anual que contindrà l'avaluació dels resultats terapèutics socials i econòmics del centre.
- Elaborar les normes reguladores del seu propi funcionament.
- Qualsevol altre funció que es contempli a la normativa vigent.

El consell no té caràcter executiu i els acords que prengui o els informes que faci no seran vinculants, corresponent les facultats decisòries a l'òrgan competent.

- **REUNIÓ SEGUIMENT ANUAL.**

Es convoca a les famílies a una reunió anual en la que s'explica el funcionament de l'any que ha passat i s'enumeren els objectius que ens plantejem per l'any següent. Es convoca als familiars dels usuaris amb un mínim de 15 dies d'antelació, amb una nota en la que s'especifica lloc, hora, i ordre del dia de la reunió. Sempre hi ha un torn de precís i preguntes per tal que els familiars puguin fer propostes, queixes o indicacions al respecte del funcionament, instal·lacions... També es fa la valoració de les enquestes de satisfacció que prèviament se'ls ha passat.

- **ENQUESTA DE SATISFACCIÓ.**

Anualment es passa unes enquestes per tenir constància del grau de satisfacció dels usuaris, familiars i professionals, tots els recollits de forma anònima menys els dels usuaris, perquè necessiten ajuda per omplir el qüestionari. Els resultats obtinguts s'utilitzaran per fer les millores pertinents després d'una valoració exhaustiva per part de l'equip directiu.

✓ **PATRONAT:**

És l'òrgan de govern de l'entitat. Estableix les directrius generals. Es reuneix un mínim d'un cop per trimestre o quan es decideix que és necessari.

✓ **VOLUNTARIAT:**

Objectius:

Garantir que totes les persones que vulguin col·laborar en el nostre projecte de voluntariat realitzin tasques socials d'atenció directa cap als nostres usuaris.

Afavorir que els voluntaris puguin canalitzar el seu sentiment solidari i compromès amb els altres. Que el seu tarannà de persona activa, dinàmica, emprenedora, responsable i disposada a assumir compromisos, tingui una repercussió directa sobre les persones del nostre col·lectiu i que cada acció i activitat que desenvolupi representi un avanç per a les persones i l'entitat.

Oferir la possibilitat de col·laborar amb una entitat en l'atenció al col·lectiu de persones amb discapacitat i amb les persones que la conformen, formant part activa del nostre projecte.

Activitats:

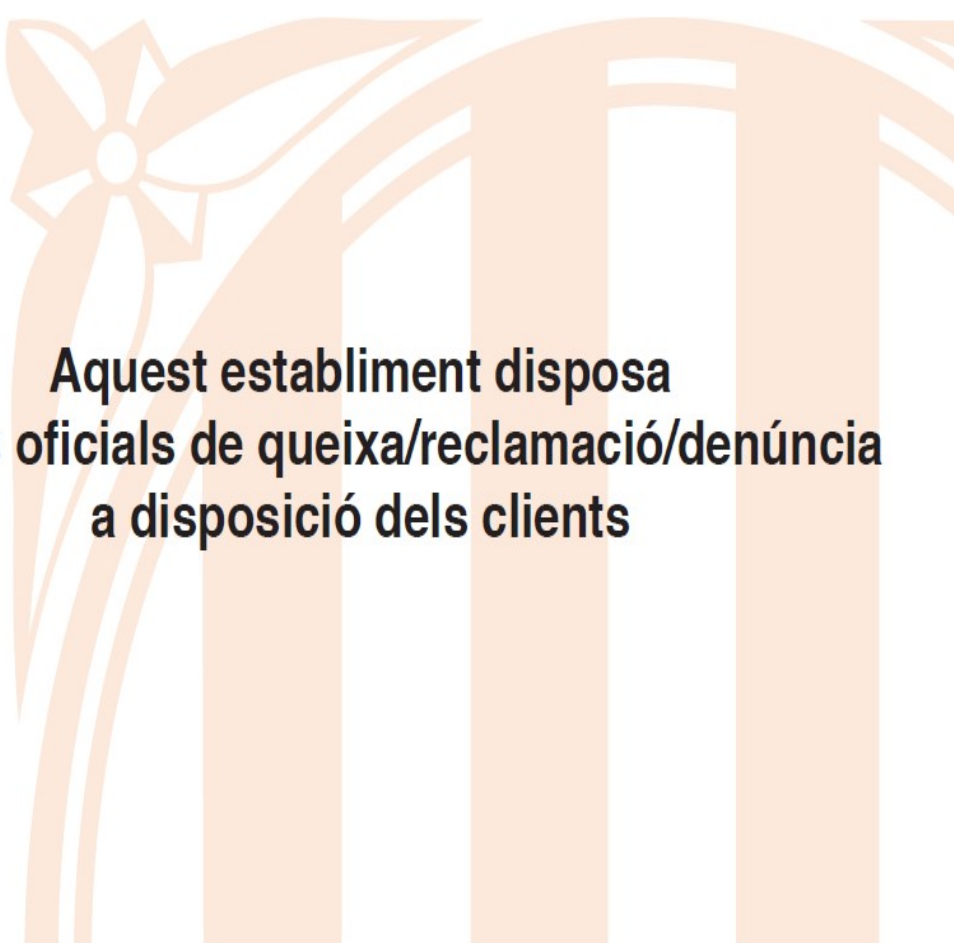
Enteses com atenció i acompanyament a les persones amb discapacitat intel·lectual de la nostra entitat, amb la finalitat d'afavorir la seva integració y desenvolupament social.

Sistemes de recollida de queixes i respostes:

Els usuaris/es beneficiaris/es que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis de la residència, les faran arribar al director / gerent de l' Entitat mitjançant els fulls de reclamació que tenen a la seva disposició.

Els usuaris/es beneficiaris/es poden realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat del servei de Tutela, mitjançant un escrit al director / gerent de l' Entitat

FULL DE QUEIXES I RECLAMACIONS.



**Aquest establiment disposa
de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia
a disposició dels clients**



**FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/
RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM**

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling in this form

1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Dia dels fets / Día de los hechos / Date of occurrence	Hora / Hora / Time	Establiment / Establecimiento / Establishment
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postcode
Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name		CIF / Tax number (NIF/CIF)
Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail	

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname		DNI / Passport or national identity card number
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postcode
País / País / Country	Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / autorizo las comunicaciones por medios electrónicos / I authorize electronic communications.

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a)	b)	c)
Altres / Otros / Other		

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuario / Consumer or user	L'establiment / El establecimiento / Establishment
--	--

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al/ Para asesorarse sobre consumo, llame al/ For advice on consumer issues, please call

012
gencat.cat
Cost de la trucada: segons operadors.

INSTRUCCIONS / INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

1. Què és el full de queixa/reclamació/denúncia? / ¿Qué es la hoja de queja/reclamación/denuncia? / What is the complaint form?

És un mitjà que l'Agència Catalana del Consum, juntament amb els establiments, posa a disposició de les persones consumidores perquè puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de la relació de consum.

Es un medio que la Agencia Catalana del Consumo, junto con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras para que puedan presentar quejas, reclamaciones y denuncias relativas a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de la relación de consumo.

It is a form provided by the Catalan Consumer Agency in conjunction with establishments to consumers so that they can make complaints about incidents, events or circumstances that affect the normal functioning of consumer relations.

2. Què heu de fer un cop emplenat el full? / ¿Qué debe hacer una vez cumplimentada la hoja? / What do you have to do after filling in the form?

Heu de conservar l'"Exemplar per a la persona consumidora" i lliurar o trametre l'"Exemplar per a l'establiment" a l'empresari/sària, qui està obligat a garantir que tingueu constància de la presentació i a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas en el termini màxim d'1 mes des que és presentada.

Debe conservar el "Ejemplar para la persona consumidora" y entregar o remitir el "Ejemplar para el establecimiento" al empresario/a, que está obligado a garantizar que usted tenga constancia de la presentación y a dar respuesta a la queja/reclamación/denuncia lo antes posible, y en cualquier caso en el plazo máximo de 1 mes desde que se haya presentado.

Keep the 'Copy for the consumer' and give or send the 'Copy for the establishment' to the trader, who must make a record of having received the form and give a response to the complaint as soon as possible and at most within 1 month from when it is submitted.

3. Com heu de tramitar el full? / ¿Cómo debe tramitar la hoja? / What do I do with the form if I don't receive a response from the trader?

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, heu d'adreçar l'"Exemplar per a l'organisme habilitat" a un d'aquests organismes (Servei Públic de Consum, Col·legi Professional, Organització de persones consumidores...) amb còpia de la documentació justificativa de la vostra petició (factures, contractes...). En cas que us decidiu per un Servei Públic de Consum heu d'adreçar-vos:

1. Al Servei Públic de Consum del vostre domicili (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).
2. Al Servei Públic de Consum supramunicipal que escaigui (p.ex. l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) si el vostre municipi no disposa de Servei Públic de Consum.
3. A l'Agència Catalana del Consum si no disposeu de Servei Públic de Consum supramunicipal.

Per a més informació i per consultar les adreces dels Serveis Públics de Consum, truqueu al Telèfon d'Atenció Ciutadana 012 o 902 400 012 (si truqueu des de fora de Catalunya) o entreu a www.consum.cat.

Si la queja/reclamación/denuncia no se hubiera resuelto de forma satisfactoria durante el plazo de 1 mes, debe remitir el "Ejemplar para el organismo habilitado" a uno de estos organismos (Servicio Público de Consumo, Colegio Profesional, Organización de personas consumidoras...) con copia de la documentación justificativa de su petición (facturas, contratos...). En caso de que se decida por un Servicio Público de Consumo, debe dirigirse:

1. Al Servicio Público de Consumo de su domicilio (Oficina Municipal de Información al Consumidor).
2. Al Servicio Público de Consumo supramunicipal que corresponda (p.ej. la Oficina Comarcal de Información al Consumidor) si su municipio no dispone de servicio público de Consumo.
3. A la Agencia Catalana del Consumo si no dispone de Servicio Público de Consumo supramunicipal.

Para más información y para consultar las direcciones de los Servicios Públicos de Consumo, llame al Teléfono de Atención Ciudadana 012 ó 902 400 012 (si llama desde fuera de Cataluña) o entre en www.consum.cat.

If your complaint has not been resolved to your satisfaction after one month, you should send the 'Copy for the Authorities' and copies of the documents that support your request (invoices, contracts, etc.) as soon as possible to:

1. The public consumer service in your town (Municipal Consumer Information Office).
2. A higher public consumer service (e.g. the County Consumer Information Office) if your town does not have a Public Consumer Service.
3. The Catalan Consumer Agency if there is no higher public consumer service for your town.

For further information and to find out the addresses of the public consumer services, please ring the Citizen Service Line on 012 or 902 400 012 (if calling from outside Catalonia) or go to the website www.consum.cat.

4. Quina actuació ha de dur a terme l'organisme habilitat competent? / ¿Qué actuación llevará a cabo el organismo habilitado? / What will the authorities do?

Pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la vostra petició i/o l'interès general. En qualsevol cas, ha d'acusar la recepció del full de queixa/reclamació/denúncia i ha d'informar-vos de la tramitació donada.

Així mateix, us ha d'informar que hi ha un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la manera com podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Puede iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta su petición y/o el interés general. En cualquier caso, debe acusar recibo de la hoja de queja/reclamación/denuncia y debe informarle de la tramitación dada.

Asimismo, le debe informar de que existe un fichero o tratamiento de datos personales con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o denuncia, y de cómo puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

They may take official action based on your request and/or the general interest. In all cases, they must acknowledge receipt of your complaint and must tell you what they have done to resolve it.

They must also tell you that your personal details will be stored in a computer file or processed for the purpose of handling your complaint and how you can exercise your rights to access, change, delete and oppose the processing of your details in accordance with Article 5 of the Data Protection Organic Act 15/1999 of 13 December.

10. COMPROMISOS

SOM Professionals, sincers i transparents. Ens agrada ajudar i que ens ajudin. Creiem en les persones i en la seva capacitat de fer les coses d'una manera diferent i fins i tot millor.

La nostra vocació de servei ens porta allà on podem ajudar. Des de la seu de la Fundació Sique! a Badalona oferim assessorament, suport i serveis a qualsevol persona o família que els sol·liciti, independentment de la seva ubicació geogràfica.

La Fundació Sique adopta un compromís judicial vers la persona a la qual assisteix, mitjançant l'acta d'acceptació de càrrec, on cal actuar segons la sentència judicial que determina els àmbits d'actuació.

Quan la persona assistida inicia una relació judicial amb l'entitat (sigui voluntària o involuntàriament) es comença a treballar des de la confiança.

Durant les primeres entrevistes de contacte es va treballant les expectatives que la persona té vers el suport que li poden oferir els professionals, més enllà de la sentència judicial, ja que la Fundació SIQUE treballa des de una mirada holística.

El referent de suport realitza conjuntament amb la persona assistida un Pla de Treball, on s'estableixen els compromisos per ambdues parts. Aquests compromisos es revisen i s'avaluen conjuntament de manera periòdica.

El més important és poder treballar des de la satisfacció de la persona vers les millores que va aconseguint. Els professionals acompanyen a la persona en tot aquest procés.

La satisfacció de la persona va quedant reflectida al Pla de Treball.

11. NORMATIVA APLICABLE

- Convenció sobre els Drets de les persones amb discapacitat. Nova York, 2004.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- 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.
- Indicadors d'avaluació de qualitat de les Entitats Tutelars de la Generalitat de Catalunya. Segona revisió, 2006.

12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Mesurar els compromisos de qualitat d'aquesta cartera de serveis 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
- ✓ Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- ✓ Anàlisi dels suggeriments, agraïments i queixes rebuts.

INDICADORS:

Garanties per al compliment dels compromisos. La Fundació Sique 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. Per altra banda, 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.