

# CARTA DE SERVEIS

Drets i Suports



# Índex

1. Qui som?	2
2. Què fem?	2
3. Què oferim?	2
4. A qui ens adrecem?	4
5. Com podeu accedir al nostre servei?	4
6. Els nostres compromisos	4
7. Drets i deures de les persones ateses	5
8. Règim econòmic	6
9. Ajuda'ns a millorar	7
10. Com ens trobareu?	7
11. Normativa aplicable	7
12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions	8

Les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa a les seves persones usuàries dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones usuàries en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

## 1. Qui som?

Pere Claver – Drets i Suports és una entitat de suport a l'exercici de la capacitat jurídica (antigament coneguda com a fundació tutelar), la qual forma part de Pere Claver Grup ([www.pereclaver.org](http://www.pereclaver.org)). Som una organització sense ànim de lucre, amb compromís social i vocació de servei públic, que acompanyem les persones, des del vincle emocional i amb vocació comunitària, en els àmbits de la salut mental i la discapacitat intel·lectual, amb especial atenció a situacions de vulnerabilitat, per contribuir a la seva recuperació i al desenvolupament del seu projecte de vida.

Disposa d'un equip multidisciplinari de professionals organitzats en tres àrees:

- **Àrea social:** integrada per diversos equips d'atenció directa a les persones, els quals estan formats per professionals del treball social, l'educació social, la psicologia, la integració social o similars.
- **Àrea econòmica:** formada per tècnics i auxiliars comptables, referent d'habitatge i personal administratiu de suport.
- **Àrea jurídica:** integrada per professionals del Dret i personal administratiu de suport.

## 2. Què fem?

El servei d'assistència en l'exercici de la capacitat jurídica és una prestació pública de la cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya. Acompanyem i donem suport a les persones en la presa de decisions, vetllant pels seus drets, el seu benestar i la promoció de la seva autonomia personal. Donem suport a l'exercici de la capacitat jurídica i ho fem a partir de la voluntat, els desitjos i les preferències de les persones ateses.

A partir del 3 de setembre del 2021, els suports es proporcionen seguint les indicacions de les reformes legislatives estatal i catalana per apropar-se als dictats de la Convenció de Nacions Unides dels Drets de les Persones amb Discapacitat. En aquest nou marc normatiu, conceptual i de treball, l'assistència esdevé el mecanisme principal de suport, reemplaçant així la tutela, la pàtria potestat prorrogada i la curatela, antigues figures jurídiques de protecció que ja no són vigents.

## 3. Què oferim?

### Suport social

- Elaboració i seguiment d'un Pla de Treball Individualitzat, amb la persona i per la persona, en coordinació amb les àrees econòmica i jurídica.

- Valoració i gestió, juntament amb l'àrea econòmica, de les ajudes econòmiques a les quals té dret la persona.
- Valoració i estudi dels programes d'atenció i serveis que poden donar suport més adequat a la persona en cada situació.
- Coordinació amb la família, serveis i recursos de referència de la persona.
- Contacte directe i visites periòdiques presencials a la persona atesa.

### **Suport en gestió econòmica i patrimonial**

- Suport en la gestió i administració del patrimoni de la persona (béns immobiliaris i productes bancaris).
- Elaboració, amb la persona, d'un pla de viabilitat econòmica, anual i revisable.
- Suport en la gestió i administració de l'economia domèstica.
- Suport i/o gestió directa en la liquidació dels impostos de les persones ateses.
- Suport en les gestions relacionades amb l'habitatge de les persones (manteniment, lloguers, assegurances, etc.)
- Elaboració de l'informe de rendició de comptes anual i final.

### **Suport jurídic**

- Coordinació de les gestions jurídiques que puguin aparèixer a la vida de la persona atesa, segons les facultats encomanades.
- Assessorament jurídic a l'equip de professionals que donen suport a les persones.
- Orientació i assessorament a les persones ateses d'aquelles qüestions jurídiques que es puguin plantejar.
- Exercir les accions judicials davant els jutjats i tribunals, en defensa dels drets humans de les persones ateses per la Fundació.
- Promoure procediments de revisió de resolucions en cas necessari.
- Presentació davant el jutjat dels inventaris de béns, rendicions de comptes anuals i finals i preparació d'informes i escrits per atendre qualsevol requeriment judicial derivat de l'encàrrec que l'autoritat judicial ens ha fet com a entitat de suport.

### **Assessorament a persones, famílies i professionals**

- Assessorar de forma personalitzada a persones (amb diagnòstic de salut mental, discapacitat intel·lectual, gent gran), les seves famílies i a professionals sobre les mesures de suport a l'exercici de la capacitat jurídica.
- Informar sobre els canvis adoptats al nostre sistema legislatiu en relació amb els drets de les persones amb discapacitat.
- Assessorar i orientar sobre els procediments per sol·licitar suports a l'exercici de la capacitat jurídica. Suport en l'abordatge de l'estudi i planificació d'un Pla de Suports.
- Explicar l'objectiu i el funcionament de les entitats de suport en general i en específic el de la Fundació Pere Claver- Drets i Suports.

- Promoure l'autonomia de la persona, respectant la seva voluntat, desitjos i preferències.
- Iniciar el vincle de confiança entre la persona, família i entitat de suport.

## 4. A qui ens adrecem?

Persones majors d'edat amb diagnòstic de salut mental, discapacitat intel·lectual o discapacitat derivada del procés d'envelliment que puguin necessitar suport jurídic, econòmic i/o social per exercir la seva capacitat jurídica, que visquin a la província de Barcelona.

## 5. Com podeu accedir al nostre servei?

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents:

- Els requisits establerts en la resolució judicial de nomenament d'assistent i defensor jurídic d'acord amb el que preveu la legislació civil, processal civil i administrativa, particularment, la Llei 8/2021, de 2 de juny per la que es reforma la legislació civil i processal pel suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica; el Decret Llei 19/2021 de 31 d'agost pel qual s'adapta el Codi Civil Català a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat; 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.
- Tenir 18 o més anys.
- Estar empadronat/da en un municipi de la província de Barcelona.
- En cas de persones estrangeres no comunitàries, disposar dels requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades
- Complir amb la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Per accedir a aquest servei pot sol·licitar-ho mitjançant jurisdicció voluntària a un dels jutjats de primera instància on està empadronada la persona o pot adreçar-se a una notaria. Els procediments de jurisdicció voluntària no requereixen advocat i procurador, tot i que és aconsellable disposar dels seus serveis. Si no té capacitat econòmica, es pot demanar advocat i procurador d'ofici al col·legi d'advocats.

Per rebre més informació es pot adreçar al servei d'assessorament a persones, famílies i professionals que té l'entitat, trucant al 93 324 88 91.

## 6. Els nostres compromisos

L'entitat estableix els compromisos que assumeix en la prestació dels serveis tenint en compte el marc normatiu d'aplicació als serveis de suport a la capacitat jurídica, d'identitat institucional del Grup Pere Claver, el Codi Ètic de la Institució i el model de suport aplicat a la Fundació.

### 6.1. Compromisos

Ens comprometem a:

- Acceptar les mesures de suport quan som requerits per un jutjat.
- Contactar amb la persona ( o professionals implicats en el procés de la persona) abans dels 15 dies després de l'acceptació de les mesures de suport.
- Respectar el mandat judicial i/o poders notariaus que especifiquen l'encàrrec que té l'entitat a l'hora de proveir els suports a la persona, en l'exercici de la seva capacitat jurídica.
- Rendir comptes a l'autoritat competent respecte dels suports prestats i l'estat de la comptabilitat (quan apliqui aquest suport). Això es farà amb la periodicitat establerta pel jutjat o la notaria.
- Atendre de forma propera, personalitzada i respectant la confidencialitat de les persones.
- Acompanyar en el projecte vital de les persones.
- Fer seguiment periòdic de l'estat de la persona.
- Promocionar la millora de qualitat de vida i l'autonomia personal.
- Donar suport a l'exercici dels drets de les persones.
- Respectar la voluntat, desitjos i preferències de les persones ateses.
- Elaborar un Pla de Treball Individual amb cada persona i revisar-lo anualment.
- Realitzar els acompanyaments necessaris segons les necessitats de les persones o buscar els recursos adients perquè la persona que ho necessiti pugui ser acompanyada, sense deixar d'afavorir la gestió autònoma de la persona.
- Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament.
- Mantenir un contacte mínim directe d'un cop l'any amb les famílies que han sol·licitat mesures de suport per al futur.
- Gestionar l'entitat amb criteris d'eficiència econòmica, qualitat assistencial, bon govern i excel·lència en la gestió, mitjançant un sistema de gestió de la qualitat.
- Certificat per un organisme extern d'avaluació de la conformitat.

## Quality Rights

Amb la recent modificació de la Llei 8/2021, de 2 de juny i la subseqüent reforma del sistema d'assistència a la capacitat jurídica, Pere Claver Grup ha adoptat el compromís d'implementar la iniciativa QualityRights. Es tracta d'una eina proporcionada per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) que té l'objectiu de promoure una atenció basada en la qualitat i la promoció dels estàndards internacionals dels drets humans. Així doncs, es busca afavorir una major autonomia de la persona atesa, i garantir que les seves decisions seran respectades en tot moment.

## 7. Drets i deures de les persones ateses

Els drets i deures de les persones ateses per l'entitat es detallen en el Document d'Acollida que s'entrega en la primera entrevista que es realitza amb la persona després de l'acceptació del càrrec judicial o poder notarial.

### 7.1 Drets de les persones ateses

Les persones ateses tenen dret a:

- Ser atesos amb un tracte respectuós i amb atenció eficient per part dels professionals.
- Participar en la millora de la prestació del servei a través de la formulació de consultes, queixes i suggeriments, de les enquestes de satisfacció i de qualsevol eina d'avaluació del servei que es pugui aplicar per aquesta finalitat.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals.
- A tenir un equip referent estable a qui dirigir-se sempre que ho necessitin. Aquest equip consta d'un referent social de suport, un auxiliar social de suport i un referent econòmic de suport (sempre d'acord amb els àmbits de suport acordats en la resolució judicial o poders notariais).
- A participar activament com a actors principals en l'elaboració, seguiment i avaluació del seu Pla de Treball Individual.
- A rebre els suports necessaris d'acord amb el mandat judicial descrit en la resolució o l'acta de poders notariais.
- A sol·licitar la revisió de la seva resolució judicial per ampliar, disminuir o extingir els suports per part de l'entitat.
- Els/Les representants legals tenen dret a:
- Rebre informació de qualsevol problema que estigui relacionat amb la persona representada.

## 7.2 Deures de les persones ateses

Les persones ateses tenen el deure de:

- Facilitar les dades personals, i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per donar-li el suport que requereix.
- Complir els acords relacionats amb el seu Pla de Treball Individual.
- Mantenir una conducta respectuosa i col·laboradora amb l'equip de professionals i altres persones ateses.
- Respectar el dret a la intimitat de l'equip de professionals i no divulgar dades de caràcter personal d'altres persones ateses o professionals de l'entitat.
- Complir amb les normes de funcionament de l'entitat recollides al Reglament de Règim Intern.
- Tenir cura de les instal·lacions, equipaments i material de la Fundació
- Assistir a les reunions planificades amb el seu equip referent o avisar amb antelació en cas d'incidència.
- Els/Les representants legals tenen el deure de:
- Respectar la voluntat, desitjos i preferències de les ateses.
- Complir amb els compromisos preestablerts del servei, en relació amb el mandat judicial o notarial que defineix les mesures de suport a proveir.
- Coordinar-se amb la resta de professionals de la xarxa que intervenen en el projecte vital de la persona atesa.

## 8. Règim Econòmic

El servei de suport a l'exercici de la capacitat jurídica és un servei gratuït per les persones. Això no

exclou, segons la normativa vigent:

- El reemborsament de les despeses o la indemnització pels danys que es puguin causar per raó de la prestació de les mesures de suport.
- Les despeses addicionals generades per la persona atesa per la gestió d'interessos personals i/o patrimonials que puguin ser de gran complexitat.
- El dret que atorga el Codi civil català a l'entitat de suport a sol·licitar una retribució per la prestació de les mesures de suport, a compte de la persona atesa, sempre que la seva economia la pugui suportar. Serà l'autoritat judicial qui accepti, modifiqui o denegui la quantia de la remuneració.

Els serveis d'assessorament a persones, famílies i professionals que es prestem són gratuïts en tots els casos

## 9. Ajuda'ns a millorar

Disposem d'un sistema per recollir queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments mitjançant tres eines, principalment:

- Disposem d'un sistema per recollir queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments mitjançant tres eines, principalment: L'àmbit Drets i Suports disposa de fulls de queixes, suggeriments i agraïments a la recepció de les instal·lacions i en format en línia a través de la pàgina web, a l'apartat Contacte – Suggeriments, queixes o reclamacions. Podeu accedir directament al formulari a través d'aquest [enllaç](#).
- Podeu optar a escriure'ns un correu electrònic amb l'extensió i el detall que necessiti: [dretsisuports@pereclaver.org](mailto:dretsisuports@pereclaver.org).
- Realitzem enquestes de satisfacció bianuals, per avaluar la percepció de les persones ateses en relació amb la prestació dels serveis i poder aprofitar aquesta anàlisi per la millora continua del servei. Habitualment les enquestes es realitzen facilitant el formulari en paper a la persona atesa o bé telefònicament.

## 10. Com ens trobareu?

L'àmbit de Drets i Suports es troba a Passeig Montjuïc, 18 de Barcelona (08004). L'horari d'atenció presencial a oficina és de dilluns a dijous de 8 h a 15 h i divendres de 8 h a 14 h, en dies feiners. Estem disponibles telefònicament de dilluns a dijous de 8 h a 18 h i divendres de 8 h a 14 h al número de telèfon 93 324 88 91 i fora d'aquest horari, per situacions d'urgència, podeu fer servir el 664 156 978.

Podeu contactar per correu electrònic a l'adreça [dretsisuports@pereclaver.org](mailto:dretsisuports@pereclaver.org).

Totes aquestes dades les podreu trobar a la web de l'entitat.

## 11. Normativa aplicable

A continuació detallem la principal normativa específica que és d'aplicació a les entitats que presten serveis de suport a la capacitat jurídica.



### Normativa específica com a prestadora de serveis de la Cartera de Serveis Socials

- Decret 142/2010, d'11 octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials.

### Normativa específica com a fundació

- Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.
- Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense ànim de lucre i dels incentius fiscals al mecenatge.
- Llei 7/2012, de 15 de juny, de modificació del llibre tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres.
- Llei 4/2008, de 24 d'abril del Llibre Tercer del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Decret 125/2010 de 14 de setembre de modificació del Pla de Comptabilitat de les fundacions i les associacions subjectes a la legislació de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 259/2008, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Pla de comptabilitat de les fundacions i les associacions subjectes a la legislació de la Generalitat de Catalunya.

A més a més de la normativa específica detallada, li és d'aplicació tota la normativa general estatal, autonòmica i local com a entitat jurídica. A més a més de la normativa específica detallada, li és d'aplicació tota la normativa general estatal, autonòmica i local com a entitat jurídica.

### Normativa específica com a entitat de provisió de suports a l'exercici de la capacitat jurídica

- Llei 8/2021, de 2 de juny, a través de la què es reforma la legislació civil i processal pel suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat 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.

## 12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions

Pere Claver Grup es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web: [www.pereclaver.org](http://www.pereclaver.org)

Data d'aprovació: 2 de juny de 2022

Data màxima de revisió: 3 de juny de 2027