

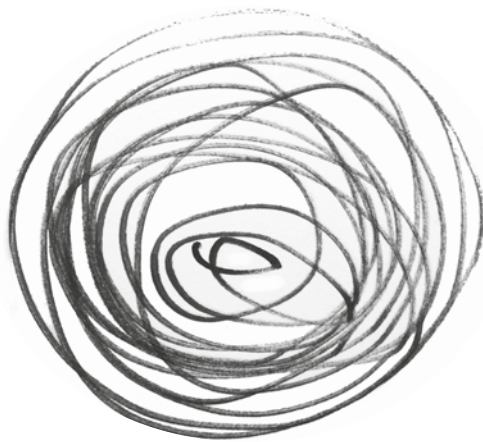
# CARTA DE SERVEIS

"LES PERSONES, IGUAL QUE LES AUS,  
SÓN DIFERENTS EN EL SEU VOL,  
PERÒ IGUALS EN EL SEU DRET A VOLAR"



**ALOSA**

FUNDACIÓ **SUPORT**



# 1. Objecte de la Carta de Serveis

## 1. Objecte de la Carta de Serveis

La Fundació Alosa té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament i/o salut mental a les comarques de Lleida a través de la prestació d'uns serveis que potenciïn el desenvolupament i l'autonomia de les persones, atenent a les seves capacitats i les seves expectatives. Amb la carta de serveis la Fundació Alosa dona a conèixer els serveis que presta i es compromet a complir-los amb la qualitat.

La Fundació Alosa pretén vol resposta al compromís de qualitat que la Fundació té present des de la seva creació per tal de dotar tots els nostres serveis de la major eficiència i eficàcia i per tal de millorar la qualitat de vida de les persones.

Entenem que els serveis son importants per al desenvolupament de la vida de les persones, i que aquest s'han d'adaptar a aquestes, i per tant han de ser flexibles, de manera que s'adeqüin a totes les persones que conformen la nostra Fundació.

La carta informa dels serveis que presta, dels compromisos que s'adopten, de com es mesura la qualitat, d'un apartat de queixes i suggeriments i de com poder-hi col·laborar.

## 2. Fundació Alosa

### 2. Fundació Alosa

La Fundació Alosa és una entitat privada creada el 14 de març de 1994 a la ciutat de Lleida. És una entitat sense ànim de lucre que té cura de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament i/o salut mental a la província de Lleida i els dona suport per prendre decisions perquè puguin desenvolupar el seu projecte personal al llarg de la seva vida.

Està inscrita al Registre de Fundacions del Departament de Justícia amb el número 800 i al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments del Departament de Drets Socials amb el número E-02016.

La Fundació, entre d'altres, ofereix un servei d'assessorament (no finançat per l'Administració) adreçat a entitats, professionals i particulars, que té per objectiu preveure necessitats de cara al futur de la mateixa persona o dels familiar.

El nombre de persones ateses per la Fundació ha augmentat en els darrers anys. Aquest creixement respon al fet que la Fundació es sent compromesa amb les persones que requereixen d'un acompanyament amb l'única condició que el pla de treball se situés a les comarques lleidatanes. Finalment, durant els seus anys de vida, aquesta ha donat suport a més de 500 persones.

La Fundació Alosa s'organitza de la següent manera; en primer lloc, el Patronat és l'òrgan de la Fundació, que l'administra i la representa, d'acord amb la Llei i els Estatuts, i assumeix totes les facultats i funcions necessàries per a la consecució dels fins fundacionals. Aquest Patronat està estructurat per una presidència, una secretària i cinc vocalies.

El Patronat, entre d'altres, té la decisió d'escollir l'equip directiu. Aquest en l'actualitat està conformat per la Direcció Tècnica, que es la persona encarregada de coordinar els equips, les accions i els recursos de la Fundació, així com l'assessorament a les famílies, i promou i dona a conèixer la seva missió, visió i els valors de la Fundació.

Els equips es poden diferenciar en l'àrea econòmica, l'àrea jurídica, l'àrea de comunicació/captació de fons i qualitat i finalment l'àrea social. Tots els professionals treballen per tal de vetllar per la feina i que es desenvolupi amb els estàndards de qualitat fixats per la Fundació.

## 3. Missió - Visió - Valors

### 3. Missió - Visió - Valors

D'acord amb l'organització de la Fundació s'estableix la missió (Què hem de fer), la visió (Què volem ser) i els valors (com volem actuar) que serveixen de marc per la Carta de Serveis.

- Missió

La Fundació Alosa vetlla en tots els seus actes i accions perquè les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament disposin dels ajuts i suports necessaris per poder desenvolupar el seu projecte personal al llarg de la vida.

- Visió

La Fundació pretén ser una institució referent i consolidada que, a partir del compromís amb la societat i amb les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament i/o salut mental, treballi per la plena integració d'aquestes i l'exercici dels seus drets alhora que per millorar-ne la qualitat de vida.

- Valors

- Compromís i responsabilitat social

Tenim un compromís amb les persones a les quals donem suport, amb les seves famílies i amb la societat, per identificar i fer visibles els seus drets socials i vetllar perquè s'acompleixin. Ens basem en uns criteris d'accions inclusives, lideratge i humanisme.

- Confiança

Volem obtenir la confiança de les persones de suport i de les seves famílies, i, d'altra banda, que les institucions públiques vegin en nosaltres una entitat propera a les persones de suport. Per aconseguir-ho treballem amb l'empatia, el reconeixement i el treball personalitzat.

- Respecte

Volem acceptar a les persones com són i garantir els seus desitjos. Volem atendre i entendre les seves experiències personals, el seu present i les seves expectatives de futur. Per assolir-ho, busquem sempre el reconeixement personal i l'atenció a la diversitat.

- Transparència

La gestió econòmica i patrimonial, tant de la Fundació com de les persones ateses ha de ser rigorosa i ha de complir els principis generals comptables i s'ha de donar a conèixer als òrgans competents. Volem aconseguir-ho amb eficàcia, eficiència i innovació.

## 4. Els nostres serveis

### 4. Els nostres serveis

La Fundació realitza diferents serveis que es poden trobar a la seva plana web (<https://www.alosa.cat>), en aquest document volem fer esment ofereix 3 serveis que són els seus pilars en el seu funcionament del dia a dia i en el compliment de la seva missió, visió i valors.

- Assessorament de les famílies i les persones.

La Fundació dona informació sobre el funcionament de la mateixa Fundació, de tots els serveis que presta, com l'atenció directa, el servei de planificació de futur, les sortides de lleure, etc. I els procediments en l'exercici de la capacitat jurídica que s'apliquen a Catalunya.

- Servei de planificació del futur

La Fundació Alosa ofereix aquest servei adreçat a les famílies i persones que decideixin que la Fundació Alosa doni el suport a la persona amb diversitat funcional o salut mental quan ells faltin o en processos iniciats judicialment.

D'aquesta manera es fa possible un coneixement entre les famílies i les persones de suport i els professionals de la Fundació per tal de crear un vincle de seguretat i confiança en el futur.

Oferim el servei d'assistència jurídica per a l'exercici de la capacitat jurídica complint amb les mesures de control i supervisió acordades en la resolució judicial de l'escriptura pública de nomenament, per garantir el respecte dels drets, la voluntat i les preferències de la persona alhora també d'evitar conflictes d'interessos i possibles influències indegudes.

- Ajuts i suports

Donem ajuts i suports a les persones ateses que els necessiten durant el seu projecte de vida, tant en l'àmbit social com en l'administratiu/comptable i l'àmbit jurídic.

## 5. Compromisos de qualitat

### 5. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de la Fundació Alosa són els següents:

- Oferir atenció 365 dies a l'any.
- Aportar un tracte acurat i amable.
- Atendre a totes les famílies que necessitin assessorament de forma gratuïta.
- Donar suport a totes les persones que ens encomanen sota la resolució judicial.
- Vetllar per l'autonomia i la vida independent de les persones.
- Treballar en xarxa entre tots els equips que formen la Fundació.
- Seguir el protocol d'ètica i el codi de conducta
- Acompanyar en el conflicte d'interessos a les persones usuàries.
- Garantir la privacitat de totes les persones ateses de la Fundació
- Oferir acompanyament personalitzat per cada cas.
- Treballar per la plena inclusió a la societat de les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament i/o salut mental.
- Portar a terme accions inclusives.
- Mantenir relacions directes i periòdiques amb els diferents col·lectius socials.
- Donar resposta a totes les trucades durant l'horari d'atenció al públic i si no es pot donar resposta retornar-les amb un màxim de 30 minuts.
- Promoure la formació continua dels treballadors de la Fundació
- Contestar els suggeriments, agraïments i queixes en un termini màxim de trenta dies.
- Fomentar el voluntariat a la ciutat de Lleida.
- Oferir formació a tot l'equip de voluntaris de la Fundació.
- Publicar els resultats d'avaluació anuals a la Carta de Serveis.

## 6. Indicadors de qualitat

### 6. Indicadors de qualitat

Mesurar els compromisos de qualitat esdevé necessari per a avaluar el grau d'assoliment per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada a la carta de serveis.

Aquests indicadors han de ser fàcils d'entendre i rellevants per a l'usuari. És imprescindible garantir de garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca del seu valor, i han de permetre a l'organització la comparació al llarg del temps per tal de comprovar els canvis que es produeixen.

Els instruments de mesura de la Fundació Alosa són els següents.

- Temps mitjà d'espera per obtenir atenció per part dels referents socials.
- Valoració qualitativa dels usuaris a través de la satisfacció usuària.
- Temps mitjà d'espera de les famílies per obtenir assessorament.
- Nombre total d'assistències realitzades.
- Trobades i reunions amb altres entitats/associacions.
- Nombre total d'activitats voluntàries a finals d'any.
- Nombre d'agraïments, suggeriments i queixes rebudes.
- Anàlisi dels d'agraïments, suggeriments i queixes.
- Percentatge d'agraïments, suggeriments i queixes contestats abans de 30 dies.

# 7. Sistema de suggeriments, agraïments i queixes

## 7. Sistema de suggeriments, agraïments i queixes

La Fundació Alosa disposa d'un sistema de recollida de suggeriments, agraïments i queixes, aquest està pensat amb la convicció que qualsevol iniciativa ciutadana sobre la prestació del nostre servei pot ser una oportunitat de millora i, en tot cas, ha d'analitzar-se.

La forma de fer arribar un suggeriment, agraïment o queixa és mitjançant:

- El correu electrònic a la bústia [alosa@alosa.cat](mailto:alosa@alosa.cat)
- El formulari de la nostra pàgina web <https://www.alosa.cat/>
- A la bústia física que podreu trobar a les nostres oficines, situades a l'Àvinguda Miquel Batllori número 91 de Lleida.



## 8. Unitat responsable de la carta

### **8. Unitat responsable de la carta**

La Direcció tècnica de la Fundació Alosa és la responsable de la Carta de Serveis, i aquesta, si s'escau derivarà a l'àrea o persona que correspongui. L'àrea de comunicació/captació de fons i qualitat és la responsable de l'elaboració, el seguiment i l'avaluació continua de la Carta de Serveis de la Fundació Alosa i, per tant, ha de portar a terme les accions necessàries amb relació amb aquesta carta.

- Àrea de comunicació/captació de fons i qualitat  
Fundació Privada Alosa  
Av. Miquel Batllori, 91 - 25001 Lleida  
973 11 80 60  
alosa@alosa.cat

## 9. Actualització de la Carta de Serveis

### **9. Actualització de la Carta de Serveis**

La Carta de Serveis adquireix el compromís d'adaptar-se a totes les millores que es vagin produint a la Fundació Alosa, així com dels serveis que presta i anar-los incorporant a la Carta de Serveis.