

# CARTA DE SERVEIS

## 0. Dades de contacte

DADES DE LA FUNDACIÓ	
Nom:	FUNDACIO ROURE
Municipi:	BARCELONA CIUTAT
Adreça:	c/ BASSES DE SANT PERE 3
Codi Postal:	08003 BCN
Telèfon:	932956013
NIF:	G65616526
Núm.de registre d'entitats:	E04883 ATENCIO DOMICILIÀRIA S08387 CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN S01687
Serveis:	SERVEIS D'ATENCIO A PERSONES GRANS I FAMILIES EN SITUACIO DE VULNERABILITAT
Hora d'atenció:	DE 09H A 17H DE DILLUNS A DIVENDRES

DADES DEL RESPONSABLE DE LA FUNDACIÓ	
Nom i cognoms:	LLUM DELAS UGARTE
Adreça:	C/ Basses de Sant Pere 3
Municipi:	BARCELONA CIUTAT
Codi Postal:	08003
Telèfon:	932956013
Càrrec dins la Fundació:	PRESIDENTA

DADES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓ	
Nom i cognoms:	GASPAR CODERCH BOATELLA
Adreça:	C/ Basses de Sant Pere 3
Municipi:	BARCELONA CIUTAT
Codi Postal:	08003
Telèfon:	615897631
Càrrec dins la Fundació:	DIRECTOR
Horari d'atenció:	11h a 16h

## 1. Informació general

### 1.1. Qui som

Fundació Roure és una entitat arrelada a Ciutat Vella, que atén necessitats bàsiques de gent gran i famílies. Dona eines perquè cadascú sigui autònom.

CUIDEM LES PERSONES, LES INCENTIVEM I EN FEM UN SEGUIMENT PERSONALITZAT.

### 1.2. Missió

La Fundació Roure és una Fundació privada sense ànim de lucre. Acompanya a persones que es troben en situació de precarietat per tal que siguin el més autònomes possible i puguin portar a terme el seu projecte de vida.

### 1.3. Visió

Ser un projecte social sòlid i sostenible en el que les famílies i persones grans trobin acompanyament per gaudir d'una vida digna i responsable. L'escolta humana i comprensiva de les necessitats reals de cadascú és la base per a la transformació social.

### 1.4. Valors

Fidelitat a la persona, escolta, acompanyament, flexibilitat i enginy per proporcionar les eines perquè la persona trobi el seu propi camí, en un entorn familiar, de barri, de veïnat, de ciutat.

## 2. Serveis que s'ofereixen

A través dels diversos projectes, la FUNDACIO ROURE, vol donar cobertura a aquelles situacions personals que per circumstàncies de la vida necessiten ser reconduïdes per tal de gaudir d'una vida digna i de qualitat, sobretot entre el col·lectiu de gent gran, envellit i sobre envellit que comença a perdre l'autonomia per a ser els propis gestors de les seves vides.

Els projectes de la Fundació complementen i/o supleixen aquelles ajudes públiques que en ocasions triguen a ser concedides o bé no cobreixen la totalitat de la necessitat sorgida i per tant, deixen descoberts aquelles necessitats vitals més bàsiques com pot ser la solitud, alimentació, medicació... en definitiva aquells àmbits de la vida que poden desembocar en situacions de vulnerabilitat social i econòmica.

L'objectiu principal es oferir una complementarietat entre els projectes de la Fundació i vetllar per un atenció integral de les diferents necessitats.

Alguns dels projectes de la Fundació tenen places concertades amb la Generalitat a nivell de llei de dependència com es el cas del centre de dia per a gent gran o bé tenen la possibilitat de que els usuaris cobrin PEV's vinculades (prestacions econòmiques que abona la Generalitat per serveis d'entitats acreditades), com es el cas de l'atenció domiciliària.

La política de preus de l'entitat es basa en dos criteris:

- Usuaris que disposen d'ajuts per a la dependència i que per tant paguen els serveis segons indica la resolució del seu PIA i les calculadores corresponents.
- Usuaris que no disposen d'ajudes a la dependència, de manera que les quotes que paguen pels serveis son pactades un cop s'ha fet un anàlisi personalitzat de les situacions econòmiques de l'interessat, aplicant-se en moltes ocasions imports que són socials i que no cobreixen la totalitat del cost de servei, però estan ajustades a les capacitats econòmiques del propi interessat.

## 2.1 Serveis

### Centre de Dia

El Centre de Dia per a persones grans ofereix atenció a persones grans, i té 30 places. Està pensat perquè passin el dia en un ambient confortable i amb l'atenció necessària per a persones amb un cert grau de dependència o, de forma preventiva, per a casos psicosocials complicats.

Des del centre es cobreix l'alimentació adaptada a les diferents necessitats, higiene personal, control de medicació, realització d'activitats psicoestimulatives, acompanyament emocional, atenció centrada en la persona...

El centre està obert de dilluns a divendres de 9h a 19h i dissabtes i diumenges de 11h a 16h.

### Suport en els Domicilis

Aquest projecte, estès per tots els barris de la ciutat de Barcelona, ajuda a millorar la qualitat de vida de les persones grans en la seva pròpia llar i en el seu entorn més immediat a través d'accions concretes en el domicili, com la neteja de la llar, l'acompanyament, la higiene personal, etc.

El projecte va destinat a persones grans i/o dependents:

- Amb resolució de dependència o no
- Amb malalties cròniques, incapacitats físiques i/o mentals
- Que no es valen per elles mateixes en les seves activitats quotidianes
- Sense familiars de referència que puguin gestionar les necessitats bàsiques del seu dia a dia
- En procés de tramitació d'ajuts públics i amb necessitats d'atenció urgents o bé com a complement a aquests ajuts

S'ofereix un atenció centrada en la persona i amb una dedicació setmanal ajustada a les necessitats del moment.

### **Viure i Conviure**

El programa consisteix a proporcionar allotjament a joves estudiants universitaris en el domicili de persones grans en situació de soledat o que tinguin necessitat de companyia. D'aquesta manera, es promou l'intercanvi solidari i no lucratiu basat en la convivència entre dues generacions que, els últims anys, i a causa sobretot dels canvis en les estructures familiars, no conviuen quotidianament.

El "Viure i conviure" és una experiència entre persones de diferents generacions desconegudes entre si que s'ajuden mútuament per assolir un benestar conjunt i una millor qualitat de vida en un sentit ampli. És un programa en el qual cada part aporta i al mateix temps rep. És un intercanvi que no només és material, com pot semblar d'entrada, sinó també d'experiències, companyia i ajudes. Gràcies a la relació que s'estableix, facilita que les dues parts comparteixin, s'escoltin, aprenguin l'una de l'altra, ja que tot procés relacional és un procés educador en tant que transmet principis i valors.

La durada de la convivència com a mínim és per un curs acadèmic, però es pot prorrogar als altres cursos de la carrera i hi ha uns compromisos a seguir: passar sis nits per setmana a casa de la persona acollidora i arribar a casa a les 22:30 h com a màxim.

El Projecte Viure i Conviure s'adreça a persones a partir de 65 anys que visquin soles i a joves estudiants universitaris menors de 35 anys, que no treballin ni tinguin la seva residència a la mateixa ciutat on estudien.

## **Ajuda integral a la vulnerabilitat energètica**

La Fundació Roure porta a terme un projecte de rehabilitació de les llars de persones en situació de vulnerabilitat a Barcelona i combatre així la pobresa energètica.

A través del projecte es duen a terme diferents accions que ajuden a reduir el consum energètic i possibiliten l'accés a serveis bàsics com la conservació d'aliments, la cuina i el rentat de la roba...millorant així la confortabilitat de l'habitatge

Mesures com l'aïllament tèrmic de finestres, sostres o sòls, el subministrament d'electrodomèstics, més segurs i eficients, la millora de sistemes de calefacció, electricitat o gas, l'anàlisi de la contractació energètica o el canvi a sistemes d'il·luminació més eficients, conformen un pla de reformes exprés que pot suposar un gran estalvi per a les famílies.

## **Rebost Comunitari**

El Rebost Comunitari és un equipament tipus economat que dona resposta a les necessitats alimentàries de persones en situació de vulnerabilitat social. El projecte serveix en moltes ocasions de punt de partida on detectar altres necessitats que poden ser abordades des de la mateixa Fundació o a través del treball en xarxa amb diferents entitats

El Rebost funciona a través d'un sistema de punts que permet als usuaris poder triar els aliments que necessitin adaptant-se a les preferències i necessitats personals.

El servei es realitza a través de cites prèvies que garanteixen la privacitat i l'atenció dels professionals implicats

## **Àpats en Família**

El projecte d'Àpats en Família, es un servei de menjador que dona resposta a les necessitats alimentàries de famílies i persones en situació de solitud i precarietat.

S'atenen també a persones amb necessitats especials de seguiment, ja sigui per problemes de control de medicació, necessitat d'assistència regular, pocs hàbits relacionals, manca d'hàbits d'higiene, falta de recursos econòmics, etc.

Els usuaris tenen garantit un àpat calent al dia i tenen la possibilitat d'emportar-se el sopar.

## **Dutxes Socials**

La Fundació disposa de dutxes adaptades per a les persones que necessitin utilitzar-les per a la higiene personal. Molts dels usuaris son persones grans que no tenen els habitatges adaptats per a fer la higiene personal ja que molts d'ells viuen en pisos molt antics

## **Tallers i Escola de Costura Emili Papirer**

L'objectiu del projecte Taller i Escola de Costura de la Fundació és acompanyar i donar eines a persones en situació de vulnerabilitat social per tal que puguin ser el més autònomes possible. Compta amb una dotzena de màquines de cosir de darrera generació, dues grans taules de tall i les eines necessàries per a realitzar-hi retocs per a particulars, formació i petites produccions per a empreses.

## **Bugaderia Solidària**

La Bugaderia Solidària és un servei social de rentat, eixugat i planxat de roba a preus baixos per a persones amb dificultats econòmiques i per a entitats socials.

També treballa la integració sociolaboral de persones en situació de fragilitat. Permet crear llocs de treball estables i és un recurs de formació de bugader per a estudiants en pràctiques provinents d'entitats socials i escoles del barri, i per a persones que han de complir treball en benefici de la comunitat, com a alternativa a la presó.

## **Botigues Solidàries**

La Botiga Solidària funciona des de l'any 1998 al barri de Santa Caterina i és un espai on les persones amb pocs mitjans econòmics poden adquirir roba i altres objectes en bon estat a preus assequibles. Recentment, també s'ha obert una segona Botiga Solidària al Raval, al costat del mercat de la Boqueria, amb el mateix objectiu.

Els clients de les Botigues són principalment persones de Ciutat Vella, persones derivades d'entitats socials i usuaris dels propis projectes de la Fundació Roure.

També aquelles persones conscienciades amb el medi ambient i l'economia circular que aposten per reciclar i donar una segona vida als productes.

### **Atenció individualitzada per a problemàtiques diverses**

Les peticions que acull aquest projecte, el més individualitzat que tenim, són d'allò més diverses: suport per la vida autònoma per a fer tràmits relacionats amb l'empadronament, l'habitatge social, la regularització del permís de residència, la sol·licitud d'ajuts al lloguer, de l'ingrés mínim vital, de bons socials dels subministraments; ajuda per a fer reclamacions o modificacions dels subsidis d'atur o ERTOS; assessorament legal; inserció laboral...

En un moment on gairebé tot es realitza a través d'accions electròniques la bretxa digital s'ha accentuat sobretot entre el col·lectiu dels mes grans. Amb aquest projecte es pretén acompanyar a aquelles persones que no poden fer gestions *online* de manera individualitzada i autònoma

#### **2.2 Requisits d'accés als serveis d'atenció domiciliària i centre de dia per a gent gran**

➤ **Plaça social:** Son aquells usuaris que no gaudeixen d'ajudes públiques però necessiten cobrir necessitats bàsiques i essencials pel seu dia a dia. En ocasions també son ajuts que complementen les ajudes públiques rebudes

Són casos derivats des de ABSS (àrea Bàsica de serveis Socials), del Treballadors Socials del CAP de referència o bé sol·licituds realitzades directament a l'entitat.

En tots els casos es farà una valoració conjunta amb el Treballador Social de referència per tal de valorar quina aportació econòmica pot assumir l'interessat en relació al cost real del servei.

➤ **Plaça privada:** Es farà la sol·licitud directament a l'entitat, especificant quina es la necessitat a cobrir per tal de valorar quina resposta es pot donar des de la Fundació. En aquests casos el beneficiari abonarà el cost real del servei

- **PEVs vinculades per centre de dia i atenció Domiciliària:** la Fundació ROURE consta a la relació d'entitats autoritzades a tenir usuaris amb PEV's vinculades (prestacions econòmiques que abona la Generalitat per serveis d'atenció domiciliària). En cas de que l'usuari esculli el centre de dia de la Fundació, la treballadora social de referència envia el Document C on s'especifica l'import concedit per a la Generalitat.
- **Places concertades de centre de dia per a Gent Gran** En aquells casos en que es rebí una sol·licitud per a plaça concertada, la treballadora social de referència o el propi usuari farà entrega de la calculadora per tal de poder gestionar l'alta d'acord amb la resolució del seu PIA.

Serveis	TIPUS D'ACCÉS AL RECURS			
	Social	Privat	PEV	CONCERTAT
<b>Centre Dia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe social</li> <li>- Declaració renda</li> <li>- Relació d'ingressos i despeses mensuals</li> <li>- Copia DNI/tarja sanitària/informe mèdic/ Núm compte bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia DNI/tarja sanitària/informe mèdic/ Núm compte bancari</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia DNI/tarja sanitària/informe mèdic/ Núm compte bancari</li> <li>- Calculadora PIA</li> </ul>
<b>Suport en els Domicilis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe social</li> <li>- Copia targeta rosa</li> <li>- Declaració renda</li> <li>- Relació d'ingressos i despeses mensuals</li> <li>- Copia DNI/tarja sanitària/informe mèdic/ Núm compte bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia DNI/tarja sanitària / Núm compte bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document C emes per la T.S de referència</li> <li>- Núm compte bancari</li> <li>- Copia DNI</li> </ul>	
<b>Viure i conviure</b>	Full sol·licitud			
<b>Ajuda integral a la vulnerabilitat energètica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe social</li> <li>- Full sol·licitud</li> </ul>			
<b>Rebost comunitari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe social</li> <li>- Full sol·licitud</li> </ul>			
<b>Àpats en família</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe social</li> <li>- Document derivació social</li> </ul>			



<b>Dutxes socials</b>	- Informe social - Document derivació social			
<b>Taller i escola de costura</b>	- Informe social	- Petició prèvia		
<b>Bugaderia solidària</b>	- Informe social	- Accés directa		
<b>Botigues solidàries</b>	- Informe social	- Accés directa		
<b>Atenció individualitzada per a problemàtiques diverses</b>	- Informe social	- Valoració d'un professional de l'entitat		

Tarifes dels serveis d'atenció domiciliària i centre de dia:

	Tarifa Social	Tarifa Privada	Tarifa concertada
<b>Atenció domiciliària (SAD)</b>	- Segons targeta rosa Ajuntament BCN - Targeta rosa Gratuïta: 9€/hora - Targeta Rosa Reduïda: 12€/h	- 15,50 €/hora	- 15,50€/hora menys Prestació vinculada
<b>Centre dia</b>	- Tarifa adaptada en funció de la situació econòmica	- Jornada completa: 920€/mes - ½ Jornada amb dinar: 605€/mes - ½ jornada sense dinar: 510 €/ mes	- Preu variable en funció de la calculadora de cada usuari

### 3. Normativa d'aplicació

#### Legislació catalana:

- ✓ Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006. DOGC núm. 4680, de 20 de juliol de 2006.  
BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials
- ✓ Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006. BOE núm. 201, de 23 d'agost de 2006.
- ✓ Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003. BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2003.
- ✓ DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- ✓ Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran
- ✓ Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de drets i deures de la Gent Gran de Catalunya. DOGC núm. 4021, d'1 de desembre de 2003.
- ✓ DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

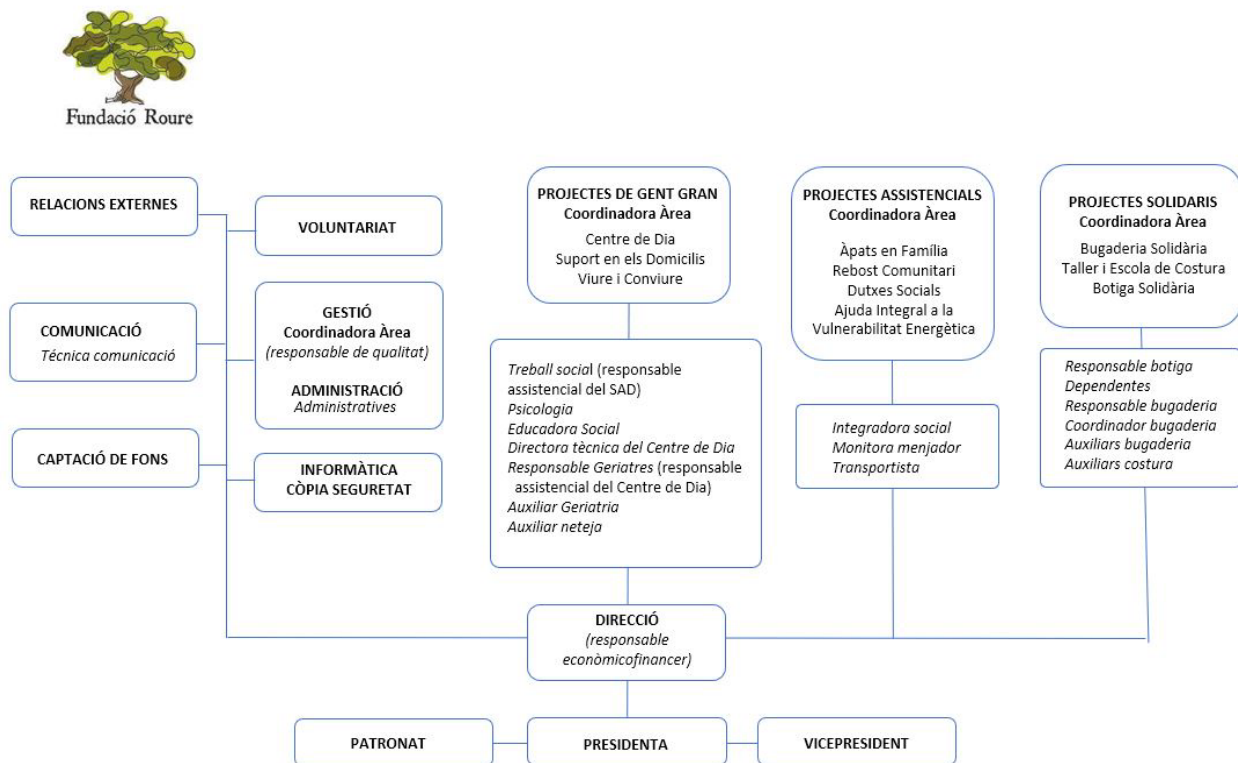
#### Legislació espanyola:

- ✓ Constitución Española, 1978. BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978. Article 50.
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la 183 Asamblea General de la ONU el 10 de diciembre de 1948 -artículos 20 y 21-.
- ✓ Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, hecho en Roma el 4 de noviembre de 1950 -artículo 11-. Instrumento de Ratificación de 26 de septiembre de 1979 (BOE núm. 243, de 10 de octubre de 1979).
- ✓ Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- ✓ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006

### Normativa de Suport en el domicili i centre de dia per a gent gran

- ✓ Resolución de 11 de septiembre de 2018, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio)
- ✓ DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública (16 de juliol de 2020)
- ✓ DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- ✓ ORDRE BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes.
- ✓ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006

## 4. Equip i recursos de l'entitat



## 5. Objectius i compromisos de l'entitat

- ✓ Prevenir situacions de marginació i aïllament.
- ✓ Atendre i supervisar el benestar de les persones més fràgils per millorar-ne la qualitat de vida.
- ✓ Trobar les eines necessàries perquè cada persona esdevingui autònoma.
- ✓ Procurar uns serveis adequats per a cada persona i, en funció de les seves necessitats, derivar-la cap a aquelles institucions o serveis que puguin ajudar-la a viure amb la màxima dignitat i qualitat possibles.
- ✓ Promoure el treball en xarxa en el territori.
- ✓ Sensibilitzar la societat envers el món de la pobresa. També a través del reciclatge i les accions sostenibles que vetllin pel medi ambient.
- ✓ Col·laborar amb altres entitats i empreses privades en aliances pel benefici mutu.

**Objectius i compromisos específics del CENTRE DE DIA i l'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD):**

OBJECTIUS	INDICADOR	FITA
Valorar les demandes rebudes per intentar cobrir les necessitats de la persona gran en el centre de dia, o a través de l'atenció domiciliària atenent situacions de dependència físico-cognitiva	Percentatge de demandes ateses respecte les rebudes	100%
Promoure el treball en xarxa, amb organismes públics i privats, que garanteixi l'atenció integral de les necessitats de l'usuari	Percentatge de coordinació de tots els casos derivats	100%
Prestar el servei, principalment, a persones amb vulnerabilitat econòmica i social	Percentatge d'usuaris amb vulnerabilitat econòmica i/o social	60%
Assessorar en el que fa referència a les persones grans pel que a la seva quotidianitat: ajudes tècniques, grups d'ajuda, tècniques d'atenció bàsica, derivacions a altres recursos,...	Percentatge d'assessorament realitzats a partir de les demandes realitzades	100%
Realització de gestions burocràtiques amb la gent gran, com per exemple, la llei de dependència o incapacitats, PEV's,...	Percentatge de gestions realitzades a partir de les demandes	100%
Oferir un servei de qualitat a l'usuari	Grau de satisfacció dels usuaris	80%
Oferir un respir als cuidadors	Grau de satisfacció dels cuidadors	80%
Reforçar l'esfera comunitària tot procurant iniciatives de proximitat orientades a la millora del benestar dels usuaris	Percentatge de participació en la plataforma de dinamització de la taula de gent gran del territori	100%
Garantir la transparència del servei	Elaboració de la memòria social i econòmica fent-les públiques	100%

## 6. Drets i deures dels usuaris de la Fundació

**Les persones usuàries de les ajudes socials de la Fundació de qualsevol servei, tenen els següents drets:**

- ✓ Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- ✓ Dret a renunciar als serveis.
- ✓ Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre:  
Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
- ✓ Dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

**Les persones usuàries de les ajudes socials de la Fundació de qualsevol servei, tenen els deures següents:**

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

## 7. Mecanismes de comunicació i participació

La Fundació té diferents vies de comunicació i de participació activa en els diferents projectes:

- **Xarxes socials:** on es reflexa regularment la dinàmica de la Fundació

Twitter <https://twitter.com/fundacioroure>

Facebook <https://www.facebook.com/fundacioroure>

Instagram <https://www.instagram.com/fundacioroure/>

Linkedin <https://es.linkedin.com/company/fundacioroure>

Vimeo <https://vimeo.com/fundacioroure>

- **Web fundacioroure.org.** On consten a més de la informació pròpia de cada projecte aspectes com:
  - Transparència econòmica de l'entitat
  - Memòria anual
  - Link amb derivació a diferents projectes per a fer consultes directes
- **Assemblees:** Organitzades per projectes entre tots els participants que vulguin assistir i els professionals implicats.
- **Trobades de participants** en activitats diverses que permeten fer valoracions del projecte i les línies a seguir; excursions, actes institucionals entre participants a diferents projectes..
- **Qüestionaris de satisfacció** que es passen anualment per tal de fer un anàlisi de la valoració del servei
- **Díptics informatius** de cada projecte
- **Entrevistes personalitzades**
- **Canal ètic de denúncia**

## 8. Gestió de queixes i suggeriments

S'ha establert un procediment específic per a la tramitació de les queixes i els suggeriments, per tal que qualsevol persona usuària o familiars responsables pugui presentar-les, sempre relatives tant a la prestació dels serveis inclosos en la Carta, com a l'incompliment dels compromisos associats als serveis esmentats.

Les queixes i els suggeriments es podran presentar de forma presencial, mitjançant un escrit signat amb les dades de contacte de la persona interessada, la qual serà objecte de contestació personalitzada, en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Així mateix també podrà presentar la seva queixa de manera telemàtica a través del correu electrònic: [fundacio@fundaciouroure.org](mailto:fundacio@fundaciouroure.org)

Si la persona interessada no dona per satisfet la incidència pot demanar els fulls de reclamació que resten a disposició dels clients.

També agraïm, recollim i registrem les felicitacions, ja que son l'indicador de la feina ben feta, i un bon impuls per tot l'equip al seu treball diari.

Aprovat per la Direcció el 20 de juny de 2024