



carta de serveis —

som
— fundació

Índex de continguts —

1. Qui som	3
2. Els nostres serveis	4
2.1 Serveis que ofereix Som — Fundació	4
2.2 Relació dels principals serveis que s'ofereixen	4
2.3 Organització del servei	4
2.4 Metodologia	8
2.5 Programes i projectes	8
2.6 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)	9
2.7 Canals de prestació comuna per a tots els serveis	9
3. Normativa aplicable	9
4. Persones i col·lectius beneficiaris	10
5. Drets i deures de les persones usuàries	10
6. El nostre compromís de qualitat	12
7. Compliment i avaluació dels compromisos	13
8. Canals de comunicació amb les persones usuàries i els col·lectius beneficiaris	13
9. Seguiment i avaluació de la carta de serveis	14
10. Contacte	14

1. qui som —

Som — Fundació és una entitat sense ànim de lucre que col·labora en el procés de presa de decisions i vetlla per la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament a Catalunya.

MISSIÓ

La missió de Som – Fundació es vetllar perquè les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament disposin dels suports necessaris per poder desenvolupar el seu projecte de vida.

VISIÓ

Som — Fundació vol ser una institució referent i consolidada que treballa per la plena integració, per l'exercici dels drets i per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament.

VALORS

Els valors de Som – Fundació són:

COMPROMÍS I RESPONSABILITAT SOCIAL. L'entitat té un compromís amb les persones a qui dona suport i amb la societat en general per tal d'identificar i fer visible el desenvolupament dels drets socials i exigir una responsabilitat pública i social. Els criteris en els quals es basa per aconseguir-ho són: acompanyament, integritat, justícia i humanisme.

TRANSPARÈNCIA. La gestió dels comptes, del patrimoni i l'administració, tant de Som — Fundació com de les persones ateses, són rigorosos i es donen a conèixer regularment als òrgans pertinents (al protectorat, l'administració, fiscalia, etc.). D'aquesta manera, la societat pot tenir plena garantia de la nostra tasca. Els criteris en els quals es basa per aconseguir-ho són: eficàcia, professionalitat, austeritat i innovació.

INDEPENDÈNCIA. Per tal de garantir la qualitat de vida i el benestar de les persones que atensem, Som — Fundació no presta serveis residencials, laborals, educatius, etc., perquè es podria perdre l'objectivitat a l'hora de defensar els seus interessos. Els criteris en els quals es basa per aconseguir-ho són: objectivitat, subsidiarietat i no discriminació.

CONFIANÇA. Al llarg de la seva trajectòria, Som — Fundació s'ha anat guanyant la confiança de les famílies i dels professionals que donen suport a les persones amb discapacitat intel·lectual, així com de les entitats socials i les administracions públiques, alhora que dona un tracte de proximitat a les persones que atén. Els criteris en els quals es basa per aconseguir-ho són: empatia, personalització i reconeixement.

2. els nostres serveis —

2.1. Serveis que ofereix Som — Fundació.

Som – Fundació és una entitat sense ànim de lucre que dona suport a la capacitat jurídica en la presa de decisions a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament majors d'edat i residents a Catalunya. Aquest suport implica la protecció i defensa dels seus drets i el foment de la seva autonomia i inclusió social, amb la meta de mantenir o incrementar la seva qualitat de vida.

2.2. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

+ Informació i assessorament sobre la provisió de suports

Aquest servei informa i orienta les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies o professionals d'entitats sobre com definir i configurar un pla de suports de persones amb discapacitat intel·lectual majors d'edat, així com la figura de l'assistència, delació testamentària, etc., a través de entrevistes personals, jornades i tallers, organitzades per altres entitats o impulsades per nosaltres mateixos.

+ Planificació de la provisió de suports futurs a persones amb discapacitat intel·lectual (Programa Som Futur)

Oferim seguretat i confiança de cara al futur a persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies que volen que, en un futur, la fundació s'encarregui de donar-los suport a la capacitat jurídica, quan les persones sentin que no ho poden fer per elles mateixes, o els seus familiars ja no ho puguin fer, en cas que en tinguin. A través d'aquest servei promovem el coneixement mutu entre l'entitat i la persona amb discapacitat intel·lectual i els seus familiars i mantenim una comunicació periòdica, per tal de facilitar la incorporació a la fundació en el moment que correspongui.

+ Suport a la capacitat jurídica en la presa de decisions

La nostra activitat principal es fonamenta en el suport a la capacitat jurídica en la presa de decisions, preferentment a persones amb discapacitat intel·lectual en les àrees que ho necessitin, respectant la seva voluntat, desitjos i preferències. D'aquesta manera, promovem i mantenim la seva qualitat de vida, impulsem el seu desenvolupament integral i la seva inclusió social, i administrem i guardem els seus béns. Per garantir una bona gestió, l'entitat compta amb un equip multidisciplinari que desplega el suport en totes les dimensions de la vida de la persona: ho fem a través d'una àrea social, una àrea jurídica, una àrea administrativa comptable i un programa de voluntariat de suport i inclusiu (programa #JoTbPuc).

2.3. Organització del servei

La fundació estarà representada, regida i administrada, amb les facultats més àmplies, pel patronat, que alhora entre els seus membres són designats un president, un vicepresident primer i un vicepresident segon. Els membres del patronat exerceixen el càrrec gratuïtament, sense perjudici del dret a ser reemborsats de les despeses degudament justificades i a la indemnització pels danys que els ocasioni el desenvolupament de les funcions pròpies del càrrec.

L'exercici de la prestació del servei es realitza mitjançant un equip professional assalariat de, aproximadament, 76 persones.

En l'organigrama de la fundació, depenent de Gerència, s'estructuren les diferents àrees: Àrea Social, Àrea Econòmica, Àrea Administrativa i Àrea Jurídica. Es treballa en equip de forma coordinada per assolir les finalitats fundacionals.

- ✚ **L'Àrea Social** s'encarrega del seguiment dels càrrecs de suport. De cada persona s'observen les necessitats concretes d'atenció personal, laboral, oci, etc., i s'estableix un pla de treball integral per a cada persona, en base a la resolució de nomenament i necessitats de suport.
 - Dins l'Àrea Social s'inclou el **programa Som Futur** que realitza l'estudi dels casos i propostes de suport futures que ens arriben per vies diferents: jutjats, serveis socials, particulars, departament de Benestar Social, Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), així com l'assessorament i informació a les pròpies persones amb discapacitat intel·lectual que encara no reben el suport de Som — Fundació, famílies i altres persones interessades en rebre suport en l'exercici de la capacitat jurídica i la planificació del futur en aquestes situacions.
 - Així mateix també dins l'àrea social també s'inclou el **programa de Voluntariat**, mitjançant el qual es cerca i es coordina un grup de persones voluntàries que, de forma altruista, col·labora amb la fundació per acompanyant les persones a qui donem suport en els seus moments d'oci, per tal d'incrementar el seu benestar emocional a través del vincle amb persones sense discapacitat però que, alhora, comparteixen aficions i interessos, per tal de fomentar el seu benestar emocional, la seva participació en la comunitat i, per tant, la seva inclusió social.
- ✚ **L'Àrea Econòmica** té la missió de protegir el patrimoni de les persones usuàries, el qual requereix un seguiment comptable dels ingressos i despeses, fent l'adequada inversió i gestió del patrimoni per treure'n, de forma estable, el màxim profit en benefici de cada persona. El procediment s'executa tenint en compte la voluntat, desitjos i preferències de la persona a qui donem suport a la presa de decisions, de forma totalment individualitzada, i en el marc del càrrec de suport que es presta i les atribucions designades pel nomenament. A més, la rendició de comptes de les persones a qui donem suport es duu a terme davant el jutge de forma anual, biennal o triennal, en funció del que dicti la provisió de suports; i en els casos de les persones amb un gran més elevat d'autonomia, se'ls presenta i explica en lectura fàcil, perquè sàpiguen com és la gestió que s'ha fet dels seus diners i patrimoni. A més, tenen la possibilitat de fer comentaris i suggerències que són revisats per l'autoritat judicial.
- ✚ **L'Àrea Administrativa** realitza la seva tasca en la gestió pròpia de l'administració de l'entitat i de les pròpies persones usuàries, realitzant gestions davant les administracions públiques i donant suport a les persones usuàries per la tramitació dels expedients administratius que siguin del seu interès. Aquesta àrea inclou:
 - ✚ **L'Àrea Jurídica** desenvolupa la seva funció atenent i resolent els tràmits derivats de qualsevol procediment judicial, deutes i denúncies de les persones usuàries. Així mateix intervé i assessora les persones usuàries en qualsevol situació jurídica o legal per la

defensa dels seus drets i interessos, així com en les situacions d'adquisicions de béns i transmissió dels mateixos.

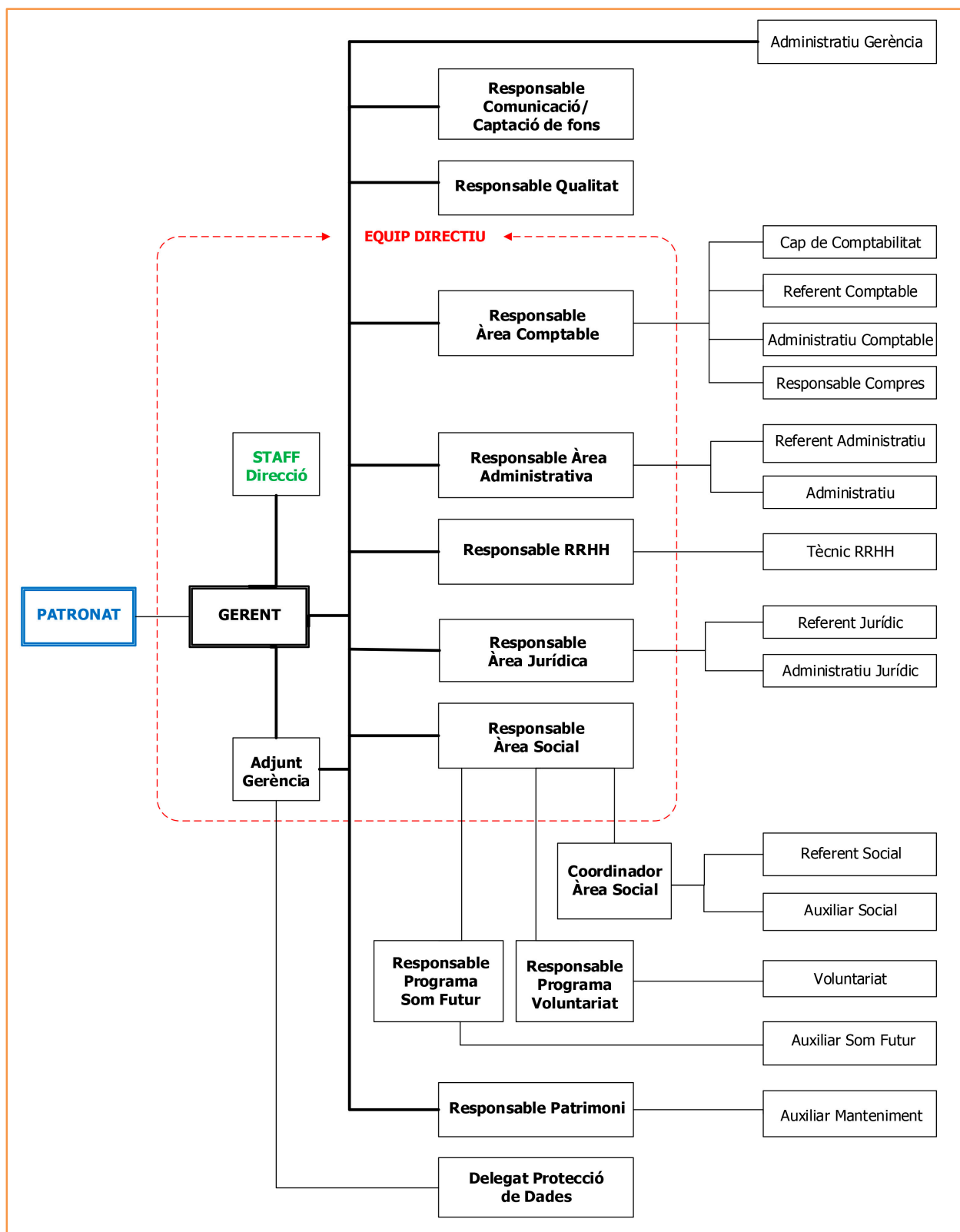
Així mateix, la fundació compta amb altres àrees que, tot i que no intervenen directament en el servei de suport a la capacitat jurídica en la presa de decisions, sí són indispensables pel garantir un funcionament òptim del sistema i la qualitat del servei que prestem a les persones usuàries. Aquestes àrees són:

✚ **Àrea Patrimonial.** Vetlla pel bon estat de conservació i manteniment dels béns immobles, tant de les persones usuàries com de la pròpia fundació.

✚ **Àrea de Recursos Humans.** Aquesta àrea està específicament dedicada a la captació, gestió i manteniment del talent i del capital humà de la nostra entitat.

✚ **Àrea de Comunicació i Captació de Fons.** Àrea dedicada a difondre l'activitat de la fundació a diferents públics i a través de diversos canals, i d'obtenir subvencions, públiques i privades, que ens ajuden a complementar i millorar el servei que donem a les persones a qui donem suport, a través dels nostres programes i projectes.

✚ **Àrea de Qualitat.** Aquesta àrea està dedicada a crear, executar i supervisar l'estratègia de RSC de l'entitat, que inclou l'aplicació d'uns estàndards de qualitat en relació a l'execució del servei, la sostenibilitat i el compromís de la nostra entitat amb la resta de la societat, a través de l'ètica i el consum responsable.



2.4. Metodologia

La metodologia d'intervenció de Som — Fundació es basa en el model d'Atenció Centrada en la Persona i en l'establiment d'objectius a curt, mig i llarg termini per part dels equips multidisciplinaris assignats a cada persona usuària, amb l'objectiu de definir els suports necessaris i establir les accions per assolir-los. Aquesta metodologia es sintetitza en un seguit de procediments estandarditzats per la norma ISO 9001:2015, i que s'apliquen a tota la documentació i activitats necessàries per elaborar el Pla d'Acció d'una persona a la qual Som — Fundació dona suport.

El pla d'acció es fonamenta en el treball interdisciplinari, la cooperació, el compromís, la identificació amb els valors de l'entitat i la responsabilitat per donar els suports necessaris en tots els àmbits a la persona usuària, sempre basant-nos en la seva voluntat, desitjos i preferències.

2.5. Programes i projectes

De manera progressiva s'han anat desenvolupant diferents activitats, programes i projectes per donar suport a totes les necessitats demanades, tals com:

- **Vull viure a casa:** El programa té com a finalitat donar suport i promoure la vida independent de les persones amb discapacitat intel·lectual que atenem, afavorint el desenvolupament personal, l'autodeterminació i la defensa dels seus drets, promovent i potenciant l'autonomia personal i oferint oportunitats, tot basat en un sistema de suports personalitzat. L'entitat forma part de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI), una xarxa d'acció de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, impulsat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), que treballa perquè el dret a la vida independent sigui una realitat a la nostra ciutat.
- **Som Companys:** El programa pretén que les persones amb discapacitat intel·lectual ateses per l'entitat, amb un alt grau d'autonomia, disposin d'un espai per poder relacionar-se amb altres companys i companyes i així ampliar les seves relacions socials, fomentant al mateix temps l'apoderament, ja que es promou que prenguin les seves pròpies decisions.
- **Programa de voluntariat:** Programa creat als inicis de la fundació per millorar la qualitat de vida de les persones a les que donem suport. Les persones voluntàries col·laboren de forma altruista. Ofereixen suport emocional, comparteixen activitats d'oci amb la persona amb discapacitat intel·lectual, establint una relació personal que potenciï les seves capacitats i el seu benestar emocional. Participen activament en la missió de la fundació a través del voluntariat de suport, del voluntariat corporatiu i col·laboracions en diverses tasques de l'entitat.
- **Programa #JoTbPuc:** Destinat a les persones amb discapacitat intel·lectual a qui la fundació dóna suport per tal de defensar el seu dret de participar de la vida comunitària, reconegut a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides. Promou el voluntariat de les persones amb discapacitat com a via per a la integració social i dotar-les d'un nou rol: de rebre suports a donar-los. El projecte neix l'any 2017 i compta amb el suport del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

- **Pont alimentari:** Junt amb la Fundació Banc de Recursos i la Fundació Catalana de la Prevenció de Residus i Consum Responsable, es posa en marxa aquesta iniciativa solidària que pretén reduir el malbaratament alimentari i, sobretot, millorar la qualitat alimentària i nutricional de les persones a les que atenem. Les persones usuàries de Som – Fundació beneficiàries del projecte poden accedir a l'aprofitament d'excedent d'aliments frescos o cuinats que es genera en els supermercats col·laboradors.
- **ERESS:** Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials, creat l'any 2013. Espai en el qual la deliberació sobre diferents problemàtiques ètiques aporta un assessorament que ajuda a qualsevol persona vinculada a l'entitat a resoldre qüestions i dubtes de caràcter ètic del dia a dia.

2.6. Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Els serveis que ofereix l'entitat estan alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, que treballem en conjunt des d'una perspectiva global. No obstant això, i donades les característiques del servei que prestem, la nostra activitat té un impacte més elevat en els següents:

- ✚ **ODS 1:** Fi de la pobresa
- ✚ **ODS 2:** Fam zero
- ✚ **ODS 3:** Salut i benestar
- ✚ **ODS 5:** Igualtat de gènere
- ✚ **ODS 8:** Treball digne i creixement econòmic
- ✚ **ODS 10:** Reducció de les desigualtats
- ✚ **ODS 17:** Aliances per assolir els objectius

2.7. Canals de prestació comuna per a tots els serveis

Els serveis que us presentem s'ofereixen a través dels canals següents:

- ✚ Presencial
- ✚ Telefònica
- ✚ Virtual, en concret a través de trobades en línia.

3. normativa aplicable —

A continuació detallem la principal normativa específica que és d'aplicació a Som – Fundació.

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 de 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 49/2014, 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.

4. persones i col·lectius beneficiaris —

Som – Fundació dona suport a persones majors d'edat, preferentment amb discapacitat intel·lectual amb la capacitat modificada judicialment o amb una provisió de suports, pluripatologies o discapacitats associades a les persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament. L'equip de professionals de la fundació acompanya a les persones a les que donen suport en tots els aspectes necessaris pel seu benestar personal i emocional i patrimonial perquè puguin fer realitat el seu projecte de vida.

5. drets i deures de les persones usuàries —

Les persones usuàries del servei de suport a la presa de decisions en l'exercici de la capacitat jurídica 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
- 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 ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

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 sorgeixen 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.

6. el nostre compromís de qualitat —

Som - Fundació està totalment orientada a les persones a les quals dona suport i a les famílies del programa Som Futur, amb el compromís de donar-los el servei més òptim i amb la voluntat de ser un referent en el sector. Es pretén l'optimització dels costos sense detriment de la qualitat. L'objectiu bàsic és la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones a les quals es dóna suport, complint els nostres compromisos i optimitzant les nostres gestions, assegurant que es dóna resposta a totes les parts interessades. Sent una activitat completament reglada, aquesta política comporta satisfer la normativa legal, sempre considerada com un mínim i mai com un objectiu.

És voluntat que la millora contínua del servei es realitzi amb la participació activa de tot el personal de Som - Fundació, mitjançant el treball en equip interdisciplinari. L'equip humà està compromès a participar activament i a desenvolupar relacions de col·laboració internes o externes en funció de les seves responsabilitats, incloent empreses del sector, entitats prestadores de serveis, etc.

Som - Fundació vetlla per facilitar la formació i informació més adequada a tot el personal, amb l'objectiu de garantir la competència i transparència del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Es busca l'excel·lència dels nostres serveis basats en els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 i el compliment dels objectius de la qualitat, mitjançant l'anàlisi del Sistema de Gestió de la Qualitat, i es té en compte la gestió de riscos i oportunitats a l'hora de definir els processos, així com la gestió del coneixement.

Som – Fundació, compta amb [l'Acreditació de Calidad Plena](#), segell atorgat per Calidad Plena Inclusión que reconeix el model de qualitat Plena Inclusión, resultat de la interacció de tres components essencials com són la qualitat de vida, qualitat en la gestió i l'ètica. Aquest reconeixement suposa l'evidència davant tercers de que l'entitat compleix amb la seva missió. Periòdicament es realitzen avaluacions per comprovar que es compleixen els requisits.

La nostra entitat també compta amb el segell *Dona con confianza* de la Fundació Lealtad.

7. compliment i avaluació dels compromisos —

Per una banda, des de l'any 2016, s'elabora l'estudi de [valor social](#), amb la finalitat d'avaluar i quantificar l'impacte social de l'activitat de la fundació. Aquest estudi genera un indicador mesurable per identificar les àrees més valorades pels grups d'interès.

A més a més, tenim indicadors de seguiment i mesura de tots els nostres processos, necessaris per dur a terme la nostra tasca, en base al sistema de gestió de qualitat. Els resultats s'analitzen i avaluen per determinar les accions de millora necessàries per cobrir les necessitats i expectatives que esperen rebre del servei totes les parts interessades. Alguns dels processos que avaluem, i que tenen a veure amb els compromisos que assolim quant a l'atenció directa a les persones a qui donem suport, són:

- ✚ Visitar presencialment a la persona usuària mínim un cop al mes.
- ✚ Que les persones usuàries puguin anar acompanyades al 100% de les visites mèdiques.
- ✚ Mantenir un contacte mínim directe d'un cop l'any amb les famílies de Som Futur.
- ✚ Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament.

De forma complementària i amb caràcter bianual, realitzem una enquesta de satisfacció a les persones a qui donem suport. Aquests qüestionaris ens permeten avaluar de forma quantitativa el nivell de satisfacció de les persones usuàries envers els serveis que els oferim, i també permeten aportacions pròpies que complementen la dimensió quantitativa del formulari. Aquestes enquestes també es duen a terme als prestadors de serveis amb qui treballem i a les persones voluntàries.

8. canals de comunicació amb les persones usuàries i col·lectius beneficiaris —

A més dels seguiment personal també s'estableixen altres canals per comunicar-nos tant amb les persones usuàries com amb la resta de les parts interessades i col·lectius amb els que es té relació:

- ✚ Correu ordinari: enviament del magazín accessible bimestral Coses Nostres, felicitacions de Nadal i felicitacions d'aniversari.
- ✚ Butlletins digitals: enviem un butlletí digital mensual a les persones treballadores, bimestral a les persones voluntàries i trimestral a les famílies del programa Som Futur.
- ✚ Xarxes socials: Publicacions a [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) i [LinkedIn](#)
- ✚ Presencial: assistència a actes i activitats diverses organitzades per la fundació i altres esdeveniments presencials creats per enfortir el vincle entre les persones que formen part de la fundació (persones treballadores i patronat) i les persones usuàries, persones voluntàries i persones del programa Som Futur.
- ✚ [Web Som — Fundació](#): actualitat, notícies, accés a informació organitzativa, econòmica i pressupostària i als documents corporatius de l'entitat.

- ✚ Queixes i suggeriments: les persones usuàries ens podem enviar les seves denúncies i propostes de millora en format digital a través del nostre [Canal de Denúncia](#) o també a través de la [Bústia de Queixes i Suggeriments](#). També poden fer-ho presencialment, tot omplint el formulari de Queixes i Reclamacions, un document previst al sistema de qualitat. La persona usuària pot demanar suport per redactar la queixa presencialment, si escau.

9. Avaluació i seguiment de la carta de serveis

Aquesta és la versió V.1 de la **Carta de serveis de Som — Fundació**, avaluada i aprovada per la junta de patronat celebrada el 19/07/2022. El màxim òrgan de decisió de la fundació es compromet a realitzar-ne un seguiment anual i a introduir les modificacions que consideri adients per millorar la qualitat del servei que oferim a les persones a qui donem suport.

10. contacte —

Som — Fundació

Carrer de Sant Fructuós, 12

CP 08004 Barcelona

T. 932 980 301

informacio@somfundacio.org

www.somfundacio.org