

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

## CARTA DE SERVEIS SUPPORT-GIRONA

### ELS NOSTRES SERVEIS

#### Serveis de suport per a la capacitat jurídica

L'activitat principal de la Fundació és defensar els Drets de les persones que atén, donar suport, promocionar, desenvolupar i estendre els drets de les persones amb discapacitat al mateix temps que ajuda les persones a perseguir el seu benestar, la seva dignitat i preservar l'autonomia a través del suport jurídic i el suport social.

Aquesta activitat s'ha fet des del 2003 i últimament, abans de la reforma 2021, en el marc de les "institucions de protecció de la persona", regulades al Codi civil de Catalunya quan un jutge decidia encarregar-ne el suport jurídic en els àmbits que considerés (tutela i curatela, defensa judicial, guarda de fet i tanmateix, a partir del 2011, quan la pròpia persona sol·licitava al Jutjat aquest suport -Assistència-, o l'encarrega via poder notarial).

En la nostra missió de donar suport global i individualitzat a les persones amb discapacitat, promovent la seva inclusió social i els Drets Humans, estem convençuts que l'assistència és la millor via per donar suport a la presa i gestió de les seves decisions, amb constància i dedicació, de manera propera i proactiva en el suport cap a la inclusió social, la vida independent i en la comunitat. Aquest suport a la presa de decisions fa referència a pràctiques, acords, relacions i ajustaments dissenyats per a que les persones amb discapacitat puguin prendre les seves pròpies decisions sobre el seu trajecte de vida, incloent-hi la manera en com aquestes decisions es comuniquen i es porten a la pràctica.

A partir del 3 de setembre 2021 exerceix el suport d'acord amb la reforma legislativa estatal i catalana cercant apropar-se als dictats de la Convenció de Nacions Unides dels Drets de les Persones amb Discapacitat. I és que, en aquesta data, entra en vigor la LL. estatal 8/2021 per la que es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica (que elimina la incapacitació, la tutela i la potestat prorrogada/rehabilitada en majors d'edat)- i del Decret-Llei català 19/2021 que regula de manera provisional els mecanismes de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones amb

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
supportgirona

discapacitat que determina que l'Assistència s'esdevé el mecanisme central de suport que reemplaça i aboleix, a Catalunya, no només la tutela i la rehabilitació o pròrroga de la potestat parental en majors d'edat, com es fa en l'àmbit de la reforma estatal, sinó també la curatela.

En aquest temps, una de les nostres funcions circumstancials és la de sol·licitar dels diferents jutjats la revisió de velles tuteles i curateles cap a la nova Assistència.

### Servei de suport Futur

La Fundació disposa d'un Servei de previsió de Suport Futur per gestionar les peticions de suport futur i fer-ne seguiment.

Per aquest servei la Fundació no rep finançament públic, però tampoc no estableix cap tarifa en considerar que aquesta podria suposar una barrera d'accés en situacions socials delicades. Ara bé, sí que accepta i agraeix la col·laboració mitjançant donatius per contribuir a finançar-ne els costos.

Aquests expedients provenen d'escriptures de delació suport futur, poders en previsió de necessitat de suport futur, en els quals la Fundació ha manifestat disposició d'acceptar els suports de suport o exercir els poders, en cas de donar-se les circumstàncies previstes notarialment.

Aquest servei respondria als dubtes que ens poden sorgir sobre el "Com puc preveure el meu futur o el de les persones a qui presto suport?".

En el marc del Servei de previsió de Suport Futur es realitzen visites de seguiment (com a mínim una a l'any i, a petició de la persona, les que s'escaiguin). Quant més detallat i actualitzat quedi el "com i on" vull rebre un suport futur en cas de necessitar-lo, més possibilitats hi ha d'adequar-lo a la voluntat i preferències de la persona per part de Support-Girona.

### Assessoraments

- A persones o professionals interessats en conèixer de prop sobre el suport jurídic i social en diferents àmbits d'actuació: aquest Servei d'Assessorament no està finançat per l'Administració, però tampoc estableix cap tarifa en considerar que aquesta podria suposar una barrera d'accés en situacions socials delicades. Ara bé, sí que accepta i agraeix la col·laboració mitjançant donatius per contribuir a finançar-ne els costos.
- A persones i famílies: assessorament a persones interessades en conèixer de prop sobre el suport a la capacitat jurídica per a elles mateixes o persones

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
supportgirona

properes. Aquest assessorament pot, o no, generar procediments judicials o notariais de determinació de suport (mai iniciats per la Fundació) i/o expedients del Servei de Suport Futur.

- A professionals: Assessorament i xerrades divulgatives, intervencions en jornades i congressos d'àmbit local, nacional i internacional, amb la presentació de comunicacions i realització de conferències a entitats o institucions amb professionals que tracten directament o indirectament persones amb discapacitat (administració pública, serveis socials, centres de salut mental, unitats hospitalàries, centres d'atenció a la discapacitat, clubs socials, centres residencials, etc.).
- A la població en general: difusió a la població en general, oferint xerrades a petició dels col·lectius que ho sol·licitin. Entre d'altres temes, els més habituals són: el suport jurídic i social, el nou paradigma, la reforma legislativa 2021, les institucions de suport a la persona amb accent sobre les menys paternalistes (les que menys restringeixen la voluntat de la persona i propicien l'autonomia), la tasca de la Fundació, les previsions de futur, mecanismes com el patrimoni protegit o qualsevol tema relacionat amb el suport jurídic i social a les persones amb discapacitat i els drets a la llum de la Convenció de Nacions Unides dels Drets de les persones amb discapacitat.

## Espai Obert

L'Espai Obert està dirigit a persones que poden tenir problemes de consum de tòxics afegits a un trastorn mental i de conducta, amb poc vincle a la Xarxa de Salut Mental i Addiccions. Les persones usuàries compleixen criteris d'exclusió social greu, i la totalitat de les accions desplegades estan pensades per reduir tant l'estigma com les barreres que s'interposen en la seva inclusió social i comunitària. La majoria són persones que no tenen un suport familiar o social ni recursos econòmics o si en tenen, són escassos (menys de 400 euros/mes), i es troben en una situació de sensellarisme o sensesostre.

L'Espai Obert és un equipament en què les persones tributàries d'utilitzar-lo hi van voluntàriament i no hi ha cap norma que limiti l'accés. Les normes bàsiques de funcionament són el respecte entre les persones usuàries i el respecte a les seves decisions per part dels professionals, que fan una intervenció directiva mínima. El recurs, equipat amb cuina, sala d'estar i menjador, rentador, pati i diferents espais per a dutxes i higiene personal, tracta de garantir un entorn segur i recurrent en què la persona veu cobertes les seves necessitats bàsiques d'higiene i alimentació. A tall d'exemple, en els sis primers mesos d'aquest any s'han cuinat més de 3.700 àpats. Un cop assolida aquesta primera fase, l'objectiu del model d'intervenció és

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

fomentar el desenvolupament d'habilitats personals vinculades al benestar personal, la socialització i la confiança en altres recursos de la xarxa de salut i social del territori. L'Espai Obert, atès per professionals de Support-Girona i de l'IAS, està a disposició en horari de 8.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres, i unes poques hores també al cap de setmana. En aquest horari, les persones usuàries són convidades a prendre part de les rutines del centre: preparar els àpats, recollir, fer la bugada, tenir cura del jardí o d'organitzar l'espai. Els espais i moments de convivència s'adapten a l'afluència i perfil de les persones en un moment donat.

### Servei de formació externa

És el servei de formació externa dirigida a: professionals del tercer sector social, personal sanitari, operadors jurídics, persones amb discapacitat, famílies i al públic en general. Inclou tant formació gratuïta (que anomenarem xerrades) promoguda per la Fundació (a iniciativa pròpia, sense cost per als participants) com formació de pagament encarregada per entitats externes amb finalitats específiques. Les sessions poden ser presencials, virtuals o híbrides, i es poden fer a les instal·lacions pròpies de la Fundació o en espais externs segons la necessitat logística i les característiques de cada acció formativa. S'inclouen tots els temes d'interès en l'àmbit dels drets i l'autonomia de les persones amb discapacitat (per exemple, projectes Quality Rights de l'OMS, dret a l'assistent personal, accessibilitat, etc.).

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

## DRETS DELS USUARIS

- Support-Girona fonamenta la seva atenció i assessorament al voltant de l'esperit i els principis que emanen de La Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD), en especial els articles 9 (Accessibilitat), 12 (Igualtat davant de la Llei), 13 (Accés a la Justícia), 14 (Llibertat i seguretat de la persona) i 19 (Dret a viure de forma independent i a ser inclòs a la comunitat)
- Suport-Girona garanteix el dret de la persona a tenir assignada una persona de referència des de l'acceptació del càrrec
- Support-Girona proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència
- La informació sobre programes, serveis i documentació de àmbit d'actuació de Support-Girona que es publiqui al web s'actualitzarà periòdicament
- Support-Girona proporcionarà una atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició de les persones acompanyades. Els i les professionals actualitzaran la seva formació a través d'assistència a cursos i jornades
- Les persones que s'adrecin a Support-Girona rebran una escolta i un tracte amable i proper tant per part del personal d'atenció com del personal especialitzat
- Es garantirà en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal
- Es treballarà coordinadament amb la resta de serveis de la xarxa d'atenció i suport a les persones amb discapacitat per tal d'oferir el suport i l'assessorament que la persona sol·licita, vetllant per respectar en tot moment la voluntat de la persona i el seu dret a viure de forma independent

## NORMATIVA Bàsica Reguladora

- CRPD. Convenció de Nacions Unides dels Drets de les Persones amb Discapacitat.  
<https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
- Comentaris Generals del Comitè de Nacions Unides dels Drets de les Persones amb Discapacitat:  
<https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/GC.aspx>
- Codi Civil: [https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/(1)/con)
- Llei de Jurisdicció Voluntària: <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/07/02/15/con>



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
 Tel. +34 972 24 91 10  
 girona@supportgirona.cat  
 www.supportgirona.cat  
 supportgirona

- Llei d'Enjudiciament Civil: <https://www.boe.es/eli/es/l/2000/01/07/1/con>
- Codi Civil de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/normativa/dret-a-catalunya/Codis-legislacio/codi-civil-de-catalunya-i-legislacio-complementaria/>
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011
- 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 d'incapacitats. Pendent de reforma (DL 19/2021)
- Protocol per a l'aplicació de criteris de cribratge abans d'iniciar un procés d'incapacitació. Pendent de reforma per adaptació a L 8/2021 i DL 19/2021)
- Millora de la coordinació entre entitats tutelars i entitats proveïdores de serveis. Pendent de reforma per adaptació a L 8/2021 i DL 19/2021)

## COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT

### Dimensió 1: Atenció a la persona

- L'entitat documentarà i signarà per escrit els compromisos adquirits en acceptar una sol·licitud de suport (90%)
- L'entitat ha de fer una valoració de la persona en situació de sol·licitud de suport (90%)
- Les persones en situació de sol·licitud de suport i les seves famílies tindran, com a mínim, un seguiment semestral per part de l'entitat (95%)
- L'entitat ha de fer una valoració integral completa de la persona (90%)
- Tota persona acompanyada ha de tenir un Pla de treball integral individualitzat actualitzat (90%)
- Cada persona acompanyada tindrà visites periòdiques de seguiment per part del referent i de l'agent (80%)
- Les persones acompanyades han de tenir un seguiment mensual del seu pla de treball integral individualitzat (80%)
- L'entitat ha de dur a terme i garantir la correcta administració de béns del persona acompanyada (100%)
- El centre ha de disposar de protocols d'atenció (100%)
- L'entitat ha de donar resposta a les situacions d'urgència que presentin les persones acompanyades (100%)

### Dimensió 2: Relació, informació i drets de les persones acompanyades

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

- La persona acompanyada tindrà dret a rebre informació sobre el fet de ser assistida (95%)
- L'entitat ha de disposar d'un codi ètic i n'ha de garantir la seva aplicació (100%)
- L'entitat disposarà d'un protocol per a preservar la confidencialitat de la informació del persona acompanyada (100%)
- L'entitat ha de conèixer i ponderar el grau de satisfacció de les persones acompanyades (100%)
- L'entitat valorarà de forma periòdica el grau de satisfacció de les entitats amb les quals es relaciona pel seguiment de la persona acompanyada (100%)
- La Fundació ha de tenir definit un programa de voluntariat (100%)

#### Dimensió 3: Coordinació

- L'entitat es coordinarà amb altres entitats de suport a la capacitat jurídica quan hi hagi suports a les capacitats de familiars compartides (95%)
- L'entitat s'ha de coordinar amb els diferents sectors que intervenen en la vida de la persona acompanyada (80%)

#### Dimensió 4: Organització i gestió

- L'entitat haurà de tenir un programa de difusió de la seva activitat per donar-se a conèixer a la comunitat (100%)
- Els membres de l'equip de l'entitat han de treballar de forma interdisciplinària (90%)
- El centre ha de disposar d'una dotació de personal multidisciplinari adequada (60%)
- El personal de l'entitat ha de fer formació continuada per mantenir i millorar les competències (60%)
- L'entitat ha de tenir elaborat un Pressupost anual i l'ha de revisar, com a mínim, semestralment (100%)
- L'entitat ha de tenir i presentar a l'Administració corresponent la documentació de la gestió dels recursos de l'entitat (100%)

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

## QUI SOM

Support-Girona és una entitat que dona suport global i individualitzat a persones amb discapacitat, amb les que té un vincle legal, promovent la inclusió social i els Drets Humans.

Abans coneguda com a Fundació Tutelar de les Comarques Gironines (FTCG) entitat privada sense ànim de lucre, neix l'11 d'abril de 2003 sota els auspicis de l'Institut d'Assistència Sanitària (IAS), empresa pública sanitària de la Generalitat de Catalunya que gestiona la Xarxa de Salut Mental i Addiccions de les comarques gironines, en considerar que s'havia de separar l'assistència sanitària de la tutela de les persones que residien en aquell moment a l'antic hospital psiquiàtric de Salt.

L'objectiu principal de l'entitat és defensar, promocionar, desenvolupar i estendre els drets humans de les persones amb discapacitat (com la psicosocial, intel·lectual o pròpia del procés de l'envelliment), al mateix temps que acompanyar les persones a perseguir el benestar i la dignitat i a cercar l'autonomia a través del suport jurídic i social.

El seu àmbit d'actuació és preferentment el de les Comarques Gironines.

## MISSIÓ

Té com a missió acompanyar a les persones majors d'edat amb discapacitat psicosocial, intel·lectual o derivada del procés d'envelliment per a contribuir a la seva inclusió i l'exercici dels seus drets. A través de l'aplicació dels principis que emanen de la Convenció de Nacions Unides sobre Drets de les Persones amb Discapacitat i alineats amb els Objectius pel Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de Nacions Unides, treballa, de manera personalitzada i en xarxa amb organitzacions, professionals i persones del seu entorn, situant a la persona atesa en el centre, per a proporcionar els suports que pugui necessitar en les seves decisions de vida. Exerceix mecanismes de suport per designació judicial, notarial o atorgament propi, guiat pel respecte i mitjançant el suport a la presa de decisions de les persones acompanyades.

## VISIÓ

Support-Girona vol romandre a disposició de donar suport a qualsevol persona amb discapacitat que ho necessiti,

transformant el model d'atenció a les persones respectant la seva autonomia.

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

Support-Girona vol contribuir a generar debat entorn les polítiques socials que les afectin, tot cercant models, alternatives i recursos a nivell mundial que incrementin l'autonomia i la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

Support-Girona vol augmentar el coneixement professional creant aliances estratègiques i incrementant el treball en xarxa.

Support-Girona vol contribuir a donar compliment als Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, tot estructurant la seva acció i projectes i orientant-los a un impacte social i mediambiental palpable i mesurable

## COM ACCEDIR-HI

- Presencialment: Carrer Pierre Vilar, 5. Baixos 17002 Girona
- Per telèfon: Tel. 972 249 110 | Fax 972 402 759
- Via internet: <https://www.supportgirona.cat/contacte-i-situacio/>
- Per email: [girona@supportgirona.cat](mailto:girona@supportgirona.cat)

## QUI POT ACCEDIR

Qualsevol ciutadà o ciutadana, col·lectiu, associació, entitat, professional o empresa

## PREUS I TAXES DEL SERVEI

Pels serveis d'assessorament i servei de previsió de suport futur, que tenen un cost, no s'estableix tarifa en considerar que podria suposar una barrera a l'accés en situacions socials delicades. Si que accepta donatius, segons voluntat, per contribuir al cost.

## HORARIS D'ATENCIÓ

- De dilluns a dijous de 8:00 a 18:00
- Divendres de 8:00 a 15:00
- Servei de guàrdia per atenció d'urgències a persones acompanyades en la resta d'horari (Divendres tarda, nits i cap de setmana)

## PERSONES RESPONSABLES

- Gerent: Josep M<sup>a</sup> Solé I Chavero

|                  |              |                  |
|------------------|--------------|------------------|
| Carta de Serveis | Núm. Usuari: | Codi: DIG-040    |
|                  | Ed. Vigent 2 | Data: 17/11/2025 |



C/ Pierre Vilar, 5 baixos - 17002 Girona  
Tel. +34 972 24 91 10  
girona@supportgirona.cat  
www.supportgirona.cat  
☑ supportgirona

- Directora Tècnica: Glòria cerrato
- Responsable Relacions Institucionals: Cécile Crozet

## AJUDEU-NOS A MILLORAR

La carta de serveis de Support-Girona representa el compromís de l'entitat amb les persones i els seus drets, i de desenvolupar les funcions encomanades sota uns criteris de millora contínua de la qualitat. En aquest sentit, estem a la disposició de tota la ciutadania i les persones acompanyades per a què ens ajudin a millorar mitjançant la tramesa de consultes, queixes i suggeriments. Són les següents:

- Presencialment: a la recepció de la seu de Support-Girona a on es donarà convenientment registre d'entrada per a la seva tramitació
- Telemàticament: per correu electrònic [qualitat@supportgirona.cat](mailto:qualitat@supportgirona.cat)
- Alternativament, via el canal denúncies disponible al web

