



Fundació CHM Salut Mental

Carta de serveis de la Llar-Residència Les Corts

DATA: DESEMBRE 2024

DATA DE LA PROPERA REVISIÓ: JULIOL 2026

Índex

1. Presentació	2
2. Servei Llar-Residència Les Corts	3
3. Compromisos i la seva avaluació.....	4
4. Drets i deures de les persones ateses	6
5. Normativa aplicable	7
6. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	8
7. Formes de participació de les persones ateses	9
8. Com accedir i contactar amb la Llar-Residència	10

1. Presentació

El **Grup CHM Salut Mental** incorpora tres entitats que duen a terme les seves activitats en l'entorn de l'atenció pública i des d'una perspectiva de salut mental comunitària: l'Associació Centre d'Higiene mental Les Corts, la Fundació CHM Salut Mental i l'Associació Les Corts per a la Inserció Laboral.

Des dels inicis de l'activitat a l'any 1975, s'ha desenvolupat una ampla gama de dispositius i programes assistencials de la salut mental i les addiccions: promoció i prevenció, atenció primerenca, assistència integral, rehabilitació i inclusió social i laboral. En l'actualitat, el Grup compta amb 239 professionals, 30 dispositius i programes.

La Fundació CHM Salut Mental (**FCHMSM**) és una entitat no lucrativa que presta serveis a les persones amb problemes de salut mental, desenvolupant cinc eixos d'actuació:

- **Àrea d'Habitatge:** Es poden definir progressius nivells de necessitat de suport en l'habitatge: des del que només necessita orientació per aconseguir i mantenir un habitatge assequible, fins al que necessita un suport residencial. Els serveis desenvolupats són: Servei d'Atenció Domiciliària, Habitatges amb Supervisió i Llar-Residència.
- **Àrea d'Inserció Laboral i Formativa (AILF):** Promou la inserció laboral i formativa de persones amb problemes de salut mental, mitjançant l'aplicació d'itineraris individualitzats i una sèrie de programes que van des de la rehabilitació prelaboral fins al suport a la inserció una vegada la persona ja té una feina. Els programes i serveis desenvolupats per l'AILF són: Servei Prelaboral, Servei d'Inserció Laboral, Serveis Integrals d'Orientació, Acompanyament i Suport a la Inserció de les Persones amb Discapacitat o Trastorns de la Salut Mental (SIOAS), Programes de Garantia Juvenil (Singulars), Programa Incorpora i Servei Accés.
- **Participació Social i Lleure:** Amb l'objectiu de fomentar la participació social i el temps de lleure significatiu de persones amb problemes de salut mental, la FCHMSM gestiona: Club Social de les Corts, Club Social de Sarrià i Sant Gervasi, Programa Mans i Temps Voluntariat, i Programa #ArtCom de promoció de l'art a la comunitat.
- **Servei de Suport a la Capacitat Jurídica:** Cobreix les necessitats de suport, protecció i garantia de drets (personals i patrimonials) de les persones amb capacitat modificada en els termes que estableixi la corresponent resolució judicial.
- **Espai Salut Mental:** Té per objectiu la promoció de la salut mental, la prevenció dels trastorns i la seva atenció precoç. Desenvolupa els següents programes: Protecció a la Infància i Adolescència, Atenció Precoç en Salut Mental, Serveis de Suport i Atenció Emocional, Primers Auxilis en Salut Mental Juvenil i Serveis d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF).

La **Fundació CHM Salut Mental** edita i publica aquesta carta de serveis amb l'objectiu de facilitar la relació amb els seus usuaris/es, així com d'informar-los/les dels serveis que el Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar ofereix, dels compromisos que assumeix en la seva presentació i dels drets de les persones ateses en relació a aquests serveis.

2. Servei Llar-Residència Les Corts

La Llar-Residència les Corts de la Fundació CHM Salut Mental és un servei d'acolliment residencial d'atenció a persones amb malaltia mental i problemàtica social, que té per objectiu l'atenció personalitzada per promoure el màxim grau d'autonomia personal i social i la seva integració en l'entorn comunitari.

Servei d'acolliment residencial de 47 places, per a persones amb malaltia mental, substitutoris de la llar i d'assistència continuada en les activitats de la vida diària.

La Llar Residència és un servei que es desenvolupa en l'estructura física d'un centre residencial que constitueix el domicili habitual de les persones que l'habiten quan les seves circumstàncies personals, socials i familiars ho facin aconsellable. És un equipament destinat a persones amb disminució derivada de malaltia mental que han de tenir un grau reconegut de disminució igual o superior al 65% en allò que fa referència a la seva malaltia mental. Han de tenir menys de 65 anys en el moment de l'accés al servei i no han de requerir una atenció sanitària continuada.

Els objectius de la Llar Residència són:

- Afavorir la màxima independència i autonomia personal i social.
- Constituir el domicili habitual de les persones que hi habiten.
- Afavorir la vida comunitària.

Relació de serveis del centre

- Allotjament.
- Acolliment i convivència.
- Manutenció.
- Higiene i cura personal.
- Neteja de la llar.
- Suport en tasques externes de la vida diària.
- Atenció a la salut i seguretat.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal.
- Convivència i foment de les relacions interpersonals, socials i laborals.
- Estímul de l'oci i del lleure.
- Atenció personalitzada.

A aquest servei, hi poden accedir totes aquelles persones que compleixin els següents requisits:

- Tenir més de divuit anys i menys de seixanta-cinc anys.
- Acreditar residència legal i domicili a Catalunya.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb supervisió externa i poder viure en règim obert.
- Necessitar un acolliment residencial en un habitatge per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

- Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33% pel que fa a la malaltia mental i tenir valorada la situació de dependència.
 - Complir les característiques pròpies d'un trastorn mental sever.
 - No requerir una atenció sanitària continuada.
- El compliment de requisits s'ha d'acreditar mitjançant un informe social i clínic que ha de ser formalitzat, datat i signat pel centre de salut mental de referència vinculat a la xarxa de salut mental.

3. Compromisos i la seva avaluació

3.1 Compromisos

La Institució ha establert els compromisos que assumeix en la prestació de la Llar-Residència Les Corts, tenint en compte les necessitats i expectatives de les pròpies persones ateses.

Aquests en concret són:

Tracte satisfactori:

- Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.

Escolta i participació amb la persona atesa:

- Considerar l'opinió de les persones ateses en relació al seguiment mensual
- Disposar de la valoració de les activitats realitzades a la Llar-residència per part de la persona atesa.

Pla individual de la persona atesa:

- Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla individual per la persona abans de 30 dies des de l'ingrés al recurs.
- Revisar el pla individual de la persona com a màxim cada 3 mesos.

Atenció continuada 24/7

- Garantir l'atenció a les persones ateses disposant de professionals les 24/7

Informació sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitza

- Proporcionar informació coherent i clara sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitzarà.

Instal·lacions confortables:

- Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.

Confidencialitat:

- Garantir la confidencialitat de la informació de les persones ateses.

3.2 Mecanismes d'avaluació del compliment dels compromisos

Per a cadascun dels compromisos establerts, s'han definit indicadors i estàndards per tal de poder avaluar el seu compliment.

Semestralment la Direcció revisa el compliment dels compromisos establint les accions de millora corresponents (en cas de que sigui necessari).

A continuació es mostren els indicadors i estàndards definits per a cadascun dels compromisos establerts:

Compromisos		Indicadors	Estàndard
Tracte satisfactori:	Donar un tracte satisfactori a les persones ateses.	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el tracte personal que tenen els professionals (0-10).	>=8
Escolta, i participació amb la persona atesa	Considerar l' opinió de les persones ateses en relació al seguiment mensual	Es considera correcte si es disposa d'anotacions de seguiment, mínim 1 anotació mensual.	100%
	Disposar de les dades de participació de les activitats realitzades a la Llar-residència per part de la persona atesa.	Si una activitat no supera el 30% de l'absentisme es considera satisfactoria	<30%
Pla individual de la persona atesa	Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla individual per la persona abans de 30 dies des de l'ingrés al recurs.	% de persones ateses amb valoració de les necessitats i pla individual inicial elaborat abans de 30 dies des de l'ingrés al recurs de la persona.	100%
	Revisar el pla individual de la persona com a màxim cada 3 mesos.	Es considera correcte si es disposa de la revisió trimestral del PI.	100%
Atenció continuada 24/7	Garantir l'atenció a les persones ateses disposant de professionals les 24/7	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades	>=8
Informació sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitza	Proporcionar informació coherent i clara sobre el funcionament del servei i l'atenció que es realitzarà.	% de persones amb lliurament i signatura del RRI	100%
Instal·lacions confortables	Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables .	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb l'estat de les instal·lacions (0-10).	>=8
Confidencialitat	Garantir la confidencialitat de la informació de la persona atesa	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb el tracte confidencial de la seva informació (0-10).	>=8

4. Drets i deures de les persones ateses

A continuació es mostren els drets i deures de les persones ateses a la llar-Residència Les Corts:

Drets:

Les persones usuàries dels serveis socials 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. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. 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 (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- 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.
 - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
 - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - Presentació de queixes i reclamacions.
 - En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Deures

Les persones usuàries de serveis socials 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.

5. Normativa aplicable

La prestació dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials es regeix segons la normativa aplicable al DECRET 205/2015, de 15 de setembre.

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematics/serveis_socials/decretautoritzacioadminfuncionamentreses/

El nostre Reglament de Règim Intern es regula d'acord amb el que preveu el 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.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=229590>

6. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

La persona atesa es pot dirigir a l'àrea administrativa del Servei de Suport a la Presa de Decisions, personalment, telefònicament i/o via e-mail (veure apartat "8. Com accedir i contactar amb el servei de Suport a la Presa de Decisions" d'aquest document on consten les dades de contacte) en cas de que vulgui presentar una queixa, reclamació i/o suggeriment.

Un cop rebuda la queixa i/o reclamació, la Institució envia una carta d'acusament de rebuda (abans de 15 dies des de la rebuda de la queixa/reclamació) i es procedeix a realitzar el seu corresponent anàlisi (per part del/ de la responsable del Servei de Suport a la Presa de Decisions) amb la finalitat d'implementar les actuacions de millora.

En cas de que es consideri necessari, la Direcció establirà les mesures de compensació i/o subsanació pertinents.

Finalment, s'envia una carta a la persona amb la resposta a la queixa i/o reclamació (abans de 90 dies des de la rebuda de la queixa/reclamació).

Les notificacions d'incompliment dels compromisos establerts en la prestació dels serveis del Servei de Suport a la Presa de Decisions seran valorats per part de la Direcció, qui donarà resposta al/la reclamant, informant de les accions i portant a terme les mesures de compensació i/o subsanació corresponents.

7. Formes de participació de les persones ateses

El Servei de Suport a la Presa de Decisions disposa de les següents formes de participació de les persones ateses en la millora dels serveis:

- Estudi anual de satisfacció a partir de la participació de les persones ateses en una enquesta de satisfacció.
- Sistema de recollida de les queixes, reclamacions, suggeriments de les persones ateses.
- Participació, de la persona atesa, en l'elaboració del Programa d'Atenció individual.
- Participació en reunions de veïns, amb caràcter setmanal.

L'equip analitza periòdicament aquesta informació amb l'objectiu de: implantar accions orientades a millorar el servei i donar veu a les necessitats de les persones.

8. Com accedir i contactar amb la Llar-Residència

A continuació, es poden consultar les dades de contacte de la Llar-Residència:

Dades de contacte:

Montnegre 25, planta 4a

08029 Barcelona

Tel. 93.445.44.79

llar-residencia@fchmsm.com

Accés en transport públic:

Autobusos: 59, 66, 78, V7, H8, H10

Metro: L3 Les Corts, Plaça del centre i L5 Sants Estació, Entença

Tramvia: T1, T2, T3 parada Numància i L'Illa

Bicing: Veure plànol a www.bicing.com

