



Fundació CHM Salut Mental

Carta de serveis del Servei Prelaboral

DATA: JULIOL 2026

DATA DE LA PROPERA REVISIÓ: JULIOL 2028

Índex

1. Presentació	2
2. Servei de Prelaboral	3
3. Compromisos i la seva avaluació.....	4
4. Drets i deures de les persones ateses	8
5. Normativa aplicable	9
6. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	10
7. Formes de participació de les persones ateses	11
8. Com accedir i contactar amb el servei de Prelaboral.....	12

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 243 professionals, 29 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 (amb programes/serveis com els Serveis Integrals d'Orientació, Acompanyament i Suport a la Inserció de les Persones amb Discapacitat o Trastorns de la Salut Mental (SIOAS), Programa d'inserció en el Mercat Ordinari (ILMO), Programa Ocell de Foc, 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 -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 Prelaboral ofereix,

dels compromisos que assumeix en la seva presentació i dels drets de les persones ateses en relació a aquests serveis.

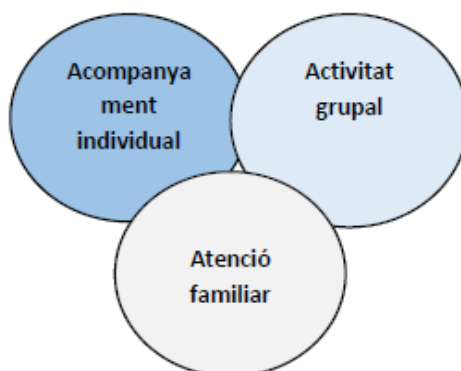
2. Servei de Prelaboral

El Servei de Prelaboral és un servei social especialitzat adreçat a persones amb problemàtica de salut mental que volen preparar-se per iniciar un procés d'inserció laboral millorant les competències necessàries per a realitzar-ho.

Les persones que volen accedir al servei cal que:

- Tinguin un diagnòstic psiquiàtric i estiguin en tractament de salut mental.
- Estiguin en edat laboral.
- Tinguin la residència en un municipi de Catalunya i/o estiguin en situació regularitzada (en el cas de ser persones estrangeres).
- Presentin un nivell d'autonomia personal i una situació clínica que permeti treballar i adquirir hàbits i capacitats laborals.

El Servei de Prelaboral compta amb un equip multidisciplinari de professionals especialitzats en la matèria (tècnics especialitzats en inserció laboral, formadors/talleristes i psicòlegs). Així mateix, per tal de que les persones ateses adquireixin, recuperin i mantinguin les capacitats i els hàbits laborals, el servei realitza les següents activitats:



Gràfic tipus d'atenció del Servei de Prelaboral

- **Acompanyament individual:**

Entrevistes en les que es treballen aspectes personals que tinguin a veure amb la preparació laboral.

- **Activitats grupals:**

- Tallers per fomentar els hàbits laborals (artesanal, horticultura, etc.).
- Tallers d'informàtica de diferents nivells.
- Tallers d'habilitats socials aplicades al món laboral.
- Activitats de coneixement i apropament al món laboral (mercat de treball, perfil professional, tècniques de recerca de feina, etc.).

- **Atenció familiar:**

En els casos en els que es consideri necessari, es poden realitzar entrevistes amb la família amb l'objectiu de que aquesta pugui donar suport al procés d'inserció de la persona atesa.

3. Compromisos i la seva avaluació

3.2 Compromisos

La Institució ha establert els compromisos que assumeix en la prestació del servei de Prelaboral, tenint en compte les necessitats i expectatives de les pròpies persones ateses.

Aquests en concret son:

Garantir el ràpid accés al servei:

- Realitzant una primera entrevista abans de 22 dies des del primer contacte de la persona atesa.

Tracte satisfactori:

- Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.

Pla d'atenció individual per a la inserció laboral:

- Realitzar una valoració integral de la persona atesa (valoració psicològica, social, familiar, laboral, de l' estat de salut i del nivell de funcionalitat) i d'un pla d'atenció individual per la inserció laboral (PRIIL) abans d'un mes i mig des de l'inici de la vinculació al servei.
- Revisar el pla d'atenció individual per a la inserció laboral (PRIIL) com a mínim cada 6 mesos.

Complerta oferta d'activitats:

- Disposar d'una oferta d'activitats, elaborada a partir de la recollida de necessitats i expectatives de les persones ateses, orientada a la millora de l'ocupabilitat de les persones ateses.

Fomentar la inserció laboral:

- Millorar el nivell d'ocupabilitat de les persones ateses amb la finalitat de facilitar la seva inserció laboral.
- Fomentar la recerca activa de feina.
- Millorar les competències transversals de les persones ateses.
- Disposar d'un pla de continuïtat formatiu, laboral i/o social per les persones que marxen del servei.

Atenció familiar:

- Disposar d'un programa d'atenció a les famílies per tal de que aquesta doni suport a la persona atesa en el seu procés de millora de l'ocupabilitat.

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 acompliment.

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

Així mateix, anualment la Institució publica el grau de compliment dels compromisos de la carta de serveis a la següent direcció web:

<https://www.grupchmsm.com/fchmcorts/servei-prelaboral-carta-serveis/>

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

Compromisos		Indicadors	Estàndard
Accés al servei	Garantir un ràpid accés al servei realitzant una primera entrevista abans de 22 dies des del primer contacte de la persona atesa.	% de persones ateses amb primera entrevista realitzada abans de 22 dies.	≥95%
Tracte	Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.	Mitjana de la satisfacció de les persones ateses enquestades amb el tracte personal que reben de l'equip professional (0-10).	≥8
Pla d'atenció individual per a la inserció laboral	Realitzar una valoració integral de la persona atesa (valoració psicològica, social, familiar, laboral, de l' estat de salut i del nivell de funcionalitat) i d'un pla d'atenció individual per la inserció laboral (PRIIL) abans d'un mes i mig des de l'inici de la vinculació.	% de persones ateses amb valoració integral i PRIIL elaborat abans del primer mes i mig des de l'inici de la vinculació al servei.	≥95%
	Revisar el pla d'atenció individual per a la inserció laboral (PRIIL) com a mínim cada 6 mesos.	% de persones ateses amb PRIIL revisat com a mínim cada 6 mesos.	≥95%
Oferta d'activitats	Disposar d'una d'oferta d'activitats , elaborada a partir de la recollida de necessitats i expectatives de les persones	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants a cada mòdul grupal (0-10).	≥8
		Realització d'una reunió anual amb les persones	

	ateses, orientada a la millora de l'ocupabilitat de les persones ateses.	ateses per recollir les seves necessitats i expectatives (SI/NO).	SI
Fomentar la inserció laboral	Millorar el nivell d'ocupabilitat de les persones ateses amb la finalitat de facilitar la seva inserció laboral .	Mitjana del grau de satisfacció de les persones ateses amb la utilitat de la intervenció (0-10).	≥8
		% de persones ateses amb avanç de l'itinerari (% de persones que realitzen formació, que es vinculen a programes d'inserció laboral i/o comunitària, i/o amb inserció laboral) abans de 2 anys des de l'inici de la vinculació al servei.	≥60%
	Fomentar la recerca activa de feina.	% de persones ateses que fan demanda formal d'ocupació a l'organisme competent abans de 2 anys des de l'inici de la vinculació al servei.	≥40%
Fomentar la inserció laboral	Millorar les competències transversals de les persones ateses .	% de persones ateses que milloren la puntuació del qüestionari de competències transversals abans de 2 anys des de l'inici de la vinculació al servei.	≥60%
	Disposar d'un pla de continuïtat formatiu, laboral i/o social per les persones que marxen del servei.	% de persones ateses amb sortida programada del servei que disposen d'un pla de continuïtat formatiu, laboral i/o social.	100%
Atenció familiar	Disposar d'un programa d'atenció a les famílies per tal de que aquesta doni suport a la persona atesa en el seu procés de millora de l'ocupabilitat.	Disposició del programa d'atenció a les famílies (SI/NO).	SI

		% de persones ateses (amb família i consentiment de la persona atesa i la família per rebre atenció) que reben atenció familiar.	≥90%
Instal·lacions	Disposar d'uns espais instal·lacions confortables.	Mitjana de la satisfacció de les persones ateses enquestades amb l'estat de les instal·lacions (0-10).	≥8

4. Drets i deures de les persones ateses

A continuació es mostren els drets i deures de les persones ateses al servei de Prelaboral recollits al Reglament de Règim Intern.

Drets:

- A vincular-se de forma voluntària al servei.
- A ser respectada en la seva intimitat, en la seva integritat física i moral i en les seves diferències com a ésser humà en els seus drets.
- A utilitzar les instal·lacions i material del centre, que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- A rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del Servei.
- A disposar del suport de l'equip professional.
- A la confidencialitat de les dades i informacions personals.

Els/les representants legals tenen dret a rebre informació sobre el pla d'atenció individual per la inserció laboral (PRIIL) de la persona a la que representen i a ser informats/ades de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb la persona a la que representen.

Deures:

- Respectar la dignitat i les funcions del personal del servei, de la resta de les persones usuàries i dels seus representants legals o de fet, així com respectar les normes elementals de convivència.
- Respectar les instal·lacions i el material del centre.
- Responsabilitzar-se dels seus objectes personals i de valor.
- Assistir a les activitats acordades, a les entrevistes periòdiques d'avaluació i seguir les indicacions establertes pel seu referent.
- Queda expressament prohibit el consum de tòxics al servei.
- Els/les representants legals hauran de facilitar la documentació legal, personal i mèdica i assistir a les reunions o entrevistes que siguin convocades pel centre.

L'incompliment de les obligacions podrà donar lloc a l'extinció de la relació amb el servei, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia comunicació a la persona interessada i el/la seu/va representant legal.

5. Normativa aplicable

La prestació dels serveis de Prelaboral es regeix segons el model definit per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Per a la consulta de la legislació aplicable es pot accedir a la pàgina web del Departament de Drets Socials.

https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/normativa/per_ambits_tematicos/serveis_socials/

Així mateix, es consultar en el següent linck l'ordre BSF/176/2015, de 4 de juny, del servei Prelaboral per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=696223>

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

La persona atesa es pot dirigir a l'àrea administrativa del Servei Prelaboral, personalment, telefònicament i/o via e-mail (veure apartat "8. Com accedir i contactar amb el servei Prelaboral" 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 Prelaboral) 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 de Prelaboral 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 Prelaboral disposa de les següents formes de participació de les persones ateses en el disseny, desenvolupament i millora del servei:

- Estudi anual de satisfacció a partir de la passació d'una enquesta de satisfacció.
- Sistema de recollida de les queixes, reclamacions i suggeriments de les persones ateses.
- Celebració de reunions de participació anuals per tal de recollir noves propostes d'activitats i tallers, i avaluar els ja existents.
- Participació en la definició i presa de decisions en relació al propi itinerari de les persones ateses, en la definició i avaluació d'objectius i en la proposta d'accions a dur a terme; tot això queda recollit al Programa de Rehabilitació individual per a la Inserció Laboral (PRIIL).
- Participació en el desenvolupament d'activitats mitjançant la implementació de metodologies actives com l'Aprenentatge i Servei i el Peer to Peer.
- Passació de qüestionaris d'avaluació específics per a recollir la percepció i satisfacció de les persones ateses en relació a totes i cadascuna de les activitats que es realitzen al servei.

L'equip interdisciplinari del Servei Prelaboral analitza periòdicament aquesta informació amb l'objectiu de portar a terme les activitats, tenint en compte els interessos de les persones ateses i implantant accions orientades a millorar el servei.

