

Fundació CHM Salut Mental

Carta de serveis del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar

Índex

1. Presentació	2
2. Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar.....	3
3. Compromisos i la seva avaluació.....	4
4. Drets i deures de les persones ateses	6
5. Normativa aplicable	6
6. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	7
7. Formes de participació de les persones ateses	7
8. Com accedir i contactar amb el servei de Suport.....	8

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. Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar

El Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar de la Fundació CHM Salut Mental és un servei especialitzat adreçat a persones amb diagnòstic de salut mental. Aquest servei té per objectiu general detectar i donar resposta a les necessitats que presenta la persona que percep el servei dins del marc del projecte de vida independent que assumeix la pròpia persona. Per tal de duu a terme aquesta tasca, és realitzarà una intervenció dinàmica i integral per tal de donar resposta a les intervencions tant dins de la llar com fora d'aquesta, tenint present la importància de l'entorn comunitari de la persona com a eix vertebrador d'un procés rehabilitador i de vida independent.

Per altre banda, la intervenció i acompanyament que es realitza a les persones es fonamenta en el respecte a la dignitat de la persona i els seus drets. Aquest suport es desenvolupa procurant, sempre que sigui possible, la participació de la persona en el seu procés; així com atenent els seus interessos, la seva voluntat i desitjos.

Per donar resposta a les necessitats de les persones ateses comptem amb un equip multidisciplinar que, des de les diferents àrees de treball (cura personal, vida a la llar, salut i seguretat, vida laboral, vida familiar, vida a la comunitat, gestió de recursos, ús d'aparells i maquinària de tecnologia) desenvolupa totes les accions i gestions necessàries per tal d'oferir un suport individual i personalitzat per cada cas. potenciarà en tot moment l'autonomia de la persona, sent així el protagonista principal del seu projecte i procés en tot moment. Aquesta dimensió està present en el model d'intervenció que es duu a terme des de tot l'equip que presta el servei i com a filosofia d'entendre a la persona.

- **Cura personal:** en aquesta àrea es treballaran els aspectes relacionats amb la higiene, l'autocura personal, canvis de roba, etc. Per tal de garantir un bon estat d'imatge el qual millorarà el bon estat de salut física, mental i comunitaria.
- **Vida a la llar:** el servei té com a un dels objectius principals el garantir un espai de vida digne i conservat per a la persona, és per això, que caldrà treballar els aspectes d'higiene de la llar, ordre, salubritat, serveis energètics, mobiliari, electrodomèstics en bon funcionament, etc.
- **Salut i seguretat:** esdevé de vital importància poder establir un espai de vida segur al igual que uns hàbits saludables amb els acompanyaments mèdics establerts, dietes saludables, estils de vida actius, supervisar una correcta adherència al tractament farmacològic, etc.
- **Vida laboral:** aquesta àrea està orientada a donar el suport i seguiment necessari tant si la persona ja està activa laboralment com si hi ha un compromís d'iniciar-la, potenciant la recerca d'aquesta o orientant-los a serveis específics del món laboral.
- **Vida familiar:** tot i que el nostre àmbit d'actuació és amb la persona que percep el servei, cal entendre l'entorn familiar com una figura de possible importància per a la persona, fet que caldrà gestionar per establir rols adequats amb aquests.
- **Vida a la comunitat:** una de les principals àrees d'actuació del servei és el mantenir i activar, si s'escau, l'entorn comunitari com a un procés necessari per a un projecte de vida independent i rehabilitador. És per això, que conjuntament amb la persona atesa, és fa un reconeixement del que ens pot oferir el barri i l'entorn més proper, per tal de potenciar la

vinculació a diversos serveis, ja siguin dins del marc de la salut mental (clubs socials, serveis de rehabilitació, etc.) o externs a aquesta (gimnàs, ateneus, agrupacions veïnals, etc.)

- **Gestió de recursos:** l'entitat té una mirada i compromís en relació a un ús adequat dels recursos existents i és per això, que es proporcionaran accions i consells a les persones ateses en relació a un adequat consum i gestió dels residus.
- **Ús d'aparells i maquinària de tecnologia:** cada cop és més habitual conviure amb aparells electrònics que requereixen, en moltes ocasions, poder establir amb la persona una relació de funcionament amb aquestes, apropant-los a la tecnologia actual i evitant la bretxa digital.

Cal remarcar que totes aquestes àrees de treball, tenen com a model de treball l'autonomia de la persona, afavorint així que aquesta sigui la protagonista principal del seu projecte i procés en tot moment.

3. Compromisos i la seva avaluació

3.1 Compromisos

La Institució ha establert els compromisos que assumeix en la prestació del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, tenint en compte les necessitats i expectatives de les pròpies persones ateses.

Aquests en concret son:

Tracte satisfactori:

- Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.

Escolta, participació i acords amb la persona atesa

- Considerar l'opinió de les persones ateses alhora de prendre decisions.
- Disposar d'un acord amb la persona atesa sobre el tipus d'actuacions a realitzar per part del servei i per part de la persona atesa.

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.

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	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, participació i acords amb la persona atesa	Considerar l'opinió de les persones ateses alhora de prendre decisions.	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, pel que fa a si els professionals tenen en compte la seva opinió alhora de prendre decisions (0-10).	≥ 8
	Disposar d'un acord amb la persona atesa sobre el tipus d'actuacions a realitzar per part del servei i per part de la persona atesa.	% de persones ateses amb acord sobre el tipus d'actuacions a realitzar per part del servei i la pròpia persona atesa.	$>80\%$
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 realitza.	Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb les explicacions rebudes per part dels professionals sobre els aspectes relacionats amb el servei (0-10).	≥ 8
		Mitja de satisfacció, de les persones ateses enquestades, sobre la coherència i claredat de la informació rebuda (0-10).	≥ 8

		Mitja de satisfacció de les persones ateses enquestades, amb la informació referent a com es farà l'atenció (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 al servei de Suport:

Drets:

- 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 del centre, que haurà d'adaptar-se tant com sigui possible a les condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- A obtenir informació de manera clara i concisa sobre el seu procés.
- A disposar del suport de l'equip professional i a tenir assignat un professional de referència.
- A la confidencialitat de les dades i informacions personals.
- A participar en la presa de decisions.

Deures:

- Facilitar dades veraces al servei.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Respectar la dignitat i els drets dels professionals del servei.
- Respectar les instal·lacions i material del centre.

5. Normativa aplicable

La prestació del servei de Suport es regeix segons la normativa aplicable al 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 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](#)

[Departament de Benestar Social i Família | Legislació | Cercador d'Informació i Documentació
Oficials \(CIDO\) - Diputació de Barcelona \(diba.cat\)](#)

Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

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

La persona atesa es pot dirigir a l'àrea administrativa del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, personalment, telefònicament i/o via e-mail (veure apartat "8. Com accedir i contactar amb el Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar" 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 Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar) 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 Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar 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 participació de les persones ateses en una enquesta de satisfacció.
- Sistema de recollida de les queixes, reclamacions i suggeriments de les persones ateses.
- Participació de la persona atesa en l'elaboració del programa d'Atenció individual i acords relacionats.

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

8. Com accedir i contactar amb el Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar

A continuació, es poden consultar les dades de contacte del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar:

Dades de contacte:

Galileu, 333 baixos

08028 Barcelona

Tel. 93.445.44.71

sad@fchmsm.com

Accés en transport públic:

Autobusos: 59, 70, 75, H8, V3

Metro: L3 Les Corts, Maria Cristina

Tramvia: T1, T2, T3 parada Numància i Maria Cristina

Bicing: Veure plànol a www.bicing.com

