

Fundació CHM Salut Mental

Carta de serveis del Servei de Suport a la Capacitat Jurídica

Índex

1. Presentació	2
2. Servei de Suport a la Capacitat Jurídica	3
3. Compromisos i la seva avaluació	4
4. Drets i deures de les persones ateses	9
5. Normativa aplicable	10
6. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	11
7. Formes de participació de les persones ateses	12
8. Com accedir i contactar amb el Servei de Suport a la Capacitat Jurídica	13

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 (Singlars), 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).

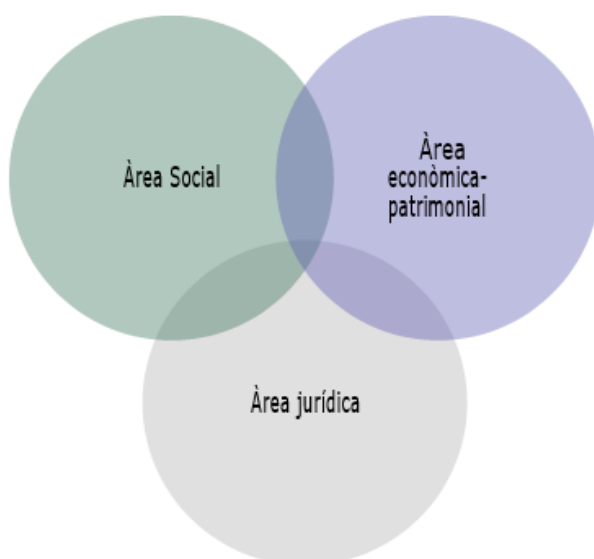
La **Fundació CHM Salut Mental** edita i publica aquesta carta de serveis amb l'objectiu de facilitar la relació amb els seus usuaris/es, així com d'informar-los/les dels serveis que el Prelaboral ofereix, dels compromisos que assumeix en la seva presentació i dels drets de les persones ateses en relació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

2. Servei de Suport a la Capacitat Jurídica

El Servei de Suport a la Capacitat Jurídica de la Fundació CHM Salut Mental és un servei especialitzat adreçat a persones amb diagnòstic de salut mental. El servei proporciona assistència amb la finalitat de defensar els drets de les persones ateses, mitjançant la provisió de suports i l'acompanyament en la presa de decisions; al mateix temps que ajuda a mantenir i desenvolupar la màxima autonomia i el seu projecte vital.

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 d'intervenció (social, patrimonial i jurídica), desenvolupa totes les accions i gestions necessàries per tal d'oferir un suport individual i personalitzat per cada cas.



Gràfic àrees del Servei de Suport a la Capacitat Jurídica

- **Àrea Social:** en aquesta àrea s'acompanya a la persona en la cobertura de les seves necessitats bàsiques (ex. acompanyament a la persona a realitzar les actuacions necessàries per a preservar la seva salut, suport per a la recerca d'habitatge, etc.), treballant la seva autonomia, facilitant l'accés als recursos disponibles i coordinant-se amb els diferents agents.
- **Àrea econòmica-patrimonial:** dona suport a totes les gestions d'administració patrimonial (gestió dels ingressos i despeses, gestió d'actius, etc.) amb la finalitat de garantir la major rendibilitat possible.

- **Àrea Jurídica:** dona suport per garantir la defensa dels drets, deures i interessos de la persona i coordina les accions i gestions jurídiques que siguin necessàries.

Per altra banda, el servei també disposa d'un servei d'orientació/assessorament a usuaris/es, familiars, professionals i població general on es proporciona:

- Informació sobre els procediments i mesures de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona.
- Atenció de consultes/casos específics relacionats amb l'exercici de la capacitat jurídica de la persona.

Per tal de garantir la transparència en l'exercici del càrrec de suport, anualment el servei realitza rendició de comptes a l'òrgan judicial corresponent (per tal de que pugui conèixer totes les accions realitzades, així com la situació de la persona).

3. Compromisos i la seva avaluació

3.1 Compromisos

La Institució ha establert els compromisos que assumeix en la prestació del Servei de Suport a la Capacitat Jurídica, 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.

Pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona atesa:

- Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona abans de 15 dies des de l'acceptació del càrrec de suport.
- Revisar el pla de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona com a màxim cada 6 mesos.

Transparència en la gestió patrimonial i personal de la persona atesa:

- Garantir la transparència de la gestió patrimonial i personal de la persona atesa disposant d'un inventari (patrimoni, bens, salut, etc.) abans de 2 mesos des de l'inici de l'atenció i d'una rendició de comptes i informe social presentat anualment al jutjat.

Servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona atesa

- Disposar d'un servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona per a usuaris/es, famílies i professionals.

Atenció continuada 24/7 per atendre ràpidament les urgències

- Garantir la ràpida resposta de les situacions d'urgència que presentin les persones ateses disposant d'un telèfon d'atenció 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 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-de-suport-per-a-l'exercici-de-la-capacitat-juridica-de-la-persona/>

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.	$> 80\%$
Pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona atesa	Disposar d'una valoració de les necessitats de la persona atesa i establir un pla de suport per a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona abans de 15 dies des de l'acceptació del càrrec de suport.	% de persones ateses amb valoració de les necessitats i pla de suport inicial elaborat abans de 15 dies des de l'acceptació del càrrec de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona.	100%
	Revisar el pla de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona com a màxim cada 6 mesos.	% de persones ateses amb revisió del pla de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de la persona com a màxim cada 6 mesos.	100%

Transparència en la gestió patrimonial i personal de la persona atesa	Garantir la transparència de la gestió patrimonial i personal de la persona atesa disposant d'un inventari (patrimoni, bens, salut, etc.) abans de 2 mesos des de l'inici de l'atenció i d'una rendició de comptes i informe social presentat anualment al jutjat.	% de persones ateses amb inventari (patrimoni, bens, salut, etc.) realitzat abans de 2 mesos des de l'inici de l'atenció.	100%
		% de persones ateses que disposen d'una rendició de comptes i d'un informe social presentat anualment al jutjat.	100%
Servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona	Disposar d'un servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona per a usuaris/es, famílies i professionals.	% de sol·licituds ateses (d'usuaris/es, famílies i professionals) al servei d'assessorament a l'exercici de suport a la capacitat jurídica de la persona ateses.	>95%
Atenció continuada 24/7 per atendre ràpidament les urgències	Garantir la ràpida resposta de les situacions d'urgència que presentin les persones ateses disposant d'un telèfon d'atenció 24/7.	Mitja de la satisfacció, de les persones ateses enquestades, amb l'atenció rebuda en horari de guàrdia.	>=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 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

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 al Servei de Suport a la Capacitat Jurídica:

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.

A banda dels drets i deures generals del servei, els drets i deures personalitzats en funció de les mesures de suport i obligacions queden especificats a la sentència de provisió de suports de cadascuna de les persones ateses.

5. Normativa aplicable

La prestació del Servei de Suport a la Capacitat Jurídica 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 \(diba.cat\)](#)

Des del 3 de Setembre 2021 les mesures de suport en l'exercici de la capacitat jurídica es regula d'acord a la reforma legislativa estatal i catalana:

- Llei estatal 8/2021 per la que es reforma la legislació civil i processal per el suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica que es fonamenta en la Convenció Internacional dels Drets de les persones amb Discapacitat (CDPD) de Nacions Unides aprovada a Nova York el 13 de Desembre de 2006:
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9233
- Decret-Llei català 19-2021 regula de manera provisional els mecanismes de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones amb discapacitat:

[Decret Llei 19/2021, de 31 d'agost, pel qual s'adapta el Codi civil de Catalunya a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat | Departament de la Presidència | Legislació | Cercador d'Informació i Documentació Oficials \(CIDO\) - Diputació de Barcelona \(diba.cat\)](#)

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 Capacitat Jurídica, personalment, telefònicament i/o via e-mail (veure apartat "8. Com accedir i contactar amb el Servei de Suport a la Capacitat Jurídica" 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 Capacitat Jurídica) 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 Capacitat Jurídica 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 Capacitat Jurídica 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 Servei de Suport a la Capacitat Jurídica

A continuació, es poden consultar les dades de contacte del servei de Suport:

Servei de Suport a la Capacitat Jurídica:

Graus, 10-12, (accés per C/ Aviό Plus Ultra)

08017 Barcelona

Tel. 93.445.44.82

serveituteles@fchmsm.com

Accés en transport públic:

Autobusos: 68, 130, H4 i V7

FGC: Estació Reina Elisenda | Estació Sarrià

Bicing: Veure plànol a www.bicing.com

