

Fundació CHM Salut Mental

Carta de serveis del Club Social de Les Corts
i del Club Social de Sarrià-Sant Gervasi

Índex

1. Presentació	2
2. Servei de Club Social	¡Error! Marcador no definido.
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 per a la millora del servei	8
8. Com accedir i contactar amb els clubs socials	9

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 264 professionals, 38 dispositius i programes.

La **Fundació CHM Salut Mental** és una entitat no lucrativa que presta serveis a les persones amb problemes de salut mental, desenvolupant cinc eixos d'actuació: Habitatge, Feina, Participació Social, Suport a la capacitat i Espai Jove.

- **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 Club Social

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

2. Servei de Club Social

El club social és un servei social especialitzat adreçat a persones que, a causa de patir un trastorn de salut mental, tenen dificultats en la seva inclusió social i comunitària. Aquest servei té com a finalitat fomentar el manteniment dels vincles afectius i de relació amb l'entorn, i generar espais que possibilitin l'adquisició d'habilitats i competències personals mitjançant l'ocupació significativa del temps lliure.

Les persones que volen accedir al servei:

- Han d'aportar informe d'un/a professional de l'àmbit de la salut mental.
- Han de tenir més de 18 anys.
- Han de tenir la residència en un municipi de Catalunya i, per a les persones estrangeres, complir els requisits que estableix la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- Han d'estar en un període d'estabilitat clínica i mantenir una motivació i autonomia suficients per realitzar les activitats pròpies del servei.

ACTIVITATS DEL CLUB SOCIAL (Cartera de Serveis)

El Club Social realitza activitats individuals i grupals.

ACTIVITAT INDIVIDUAL:

Inclou l'**Avaluació Inicial Individual** on mitjançant entrevistes s'exploren les necessitats i interessos de la persona usuària; el **Seguiment Individualitzat** periòdic, on es fa el seguiment del Pla Individual; el **Club de Lleure**, on es dona suport a la planificació d'activitats de lleure.

ACTIVITAT GRUPAL:

Aquestes activitats poden ser **Internes**, quan es realitzen a la seu del Club social amb suport professional; **Externes**, quan es realitzen en espais de la comunitat i **Autoorganitzades**, quan són organitzades per les persones usuàries amb el suport indirecte del servei.

3. Compromisos i la seva avaluació

3.1 Compromisos

Garantir el ràpid accés al servei:

- Proporcionar a la persona atesa una entrevista informativa abans de 15 dies naturals des de la demanda de primera entrevista al servei.
- Avaluar i acreditar l'acompliment dels criteris d'accés al servei d'estabilitat clínica, motivació i autonomia.

Tracte satisfactori:

- Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.

Pla d'intervenció individualitzat:

- Realitzar una valoració inicial dels interessos i necessitats socials i relacionals de la persona atesa i d'un pla d'intervenció individualitzat (PII) abans de 30 dies des de l'alta a Club Social.
- Revisar la vinculació i el pla d'intervenció inicial al dos mesos des de l'alta a Club Social.

Oferta d'activitats completa:

- Disposar d'una oferta d'activitats elaborada a partir de l'avaluació dels interessos i necessitats de les persones ateses.
- Realitzar un mínim de 12 activitats mensuals, essent un 15% d'aquestes celebrades en dies festius i/o caps de setmana.

Proporcionar una atenció eficaç:

- Contribuir a mantenir i millorar la ocupació significativa del temps lliure de les persones ateses.
- Potenciar la capacitat de les persones ateses d'estructurar i planificar les activitats del seu temps lliure.
- Potenciar el manteniment i millora dels vincles afectius i de relació amb l'entorn de les persones ateses.

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/clubs-socials/>

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

Compromisos		Indicadors	Estàndard
Accés al servei	Garantir el ràpid accés al servei proporcionant una entrevista informativa i l'inici de la Fase d'Acollida abans de 15 dies naturals des de la rebuda de la <u>demanda</u>	% de persones ateses a les que s'ofereix una entrevista informativa i amb les quals s'inicia la Fase d'Acollida abans de 15 dies naturals de de la rebuda de la demanda	90%
	Avaluar i acreditar l'acompliment dels criteris d'accés al servei d'estabilitat clínica, motivació i autonomia	% de declaracions responsables (si s'escau) per part del coordinador abans de 15 dies des de la finalització del procés d'acollida.	90%
Tracte satisfactori	Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.	Mitjana de valoració de les persones ateses enquestades sobre el tracte personal rebut per part de l'equip professional (0-10) a través de l'enquesta de satisfacció del servei.	≥ 8
Pla d'intervenció individualitzat	Realitzar una valoració inicial dels interessos i necessitats socials i relacionals de la persona atesa i d'un pla d'intervenció individualitzat (PII)	% de persones ateses amb valoració inicial dels seus interessos i necessitats socials i relacionals i pla d'intervenció individualitzat (PII) elaborat abans de 30 dies des de l'alta a Club Social.	> 90%
	Revisió de la vinculació i pla d'intervenció inicial	% de persones ateses a qui l'equip revisa i valora la vinculació i pla d'intervenció als 2 mesos des de l'alta a Club Social.	> 90%
Oferta d'activitats	Disposar d'una oferta d'activitats elaborada a partir de l'avaluació dels interessos i necessitats de les persones ateses.	Número d'espais grupals de recollida de propostes	≥ 1 mensual
		Mitjana de valoració general de les activitats a través de les enquestes de satisfacció de les activitats del club (valoració de 0-10).	≥ 8
		% de qüestionaris de satisfacció d'activitats on es pregunta pels interessos de les persones usuàries	100%
	Realitzar un mínim de 12 activitats mensuals i que un 15% d'aquestes es realitzin en dies festius i/o caps de setmana .	Nº d'activitats mensuals realitzades.	≥ 12 activitats
		% d'activitats de club social realitzades en dies festius i/o caps de setmana.	≥ 15%

Ocupació del temps lliure	Contribuir a mantenir i millorar l' ocupació significativa del temps lliure de les persones ateses.	% de persones ateses amb manteniment i/o millora de la puntuació de l'escala de valoració de l'oci i del temps lliure (apartat 1: quantitat i qualitat de les activitats d'oci - escala EVOTL).	> 70%
Potenciar les capacitats de la persona	Potenciar la capacitat de les persones ateses d'estructurar i planificar les activitats del seu temps lliure .	% de persones ateses amb manteniment i/o millora de la puntuació de l'escala de valoració de l'oci i del temps lliure (apartat 2: estructuració i planificació d'activitats - escala EVOTL).	> 70%
Potenciar els vincles afectius i de relació amb l'entorn	Potenciar el manteniment i millora dels vincles afectius i de relació amb l'entorn de les persones ateses	% de persones ateses amb manteniment i/o millora de la puntuació de l'escala de valoració de l'oci i del temps lliure (apartat 3: relacions socials per la realització d'activitats, nº d'amics i freqüència d'activitats - escala EVOTL).	> 70%
Instal·lacions	Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.	Mitjana de valoració de les persones ateses enquestades satisfetes amb l'estat de les instal·lacions (0-10). (Enquesta servei)	≥ 8
Confidencialitat	Garantir la confidencialitat de la informació de les persones ateses.	Mitjana de valoració de les persones ateses enquestades satisfetes amb el tracte confidencial de la seva informació (0-10). (Enquesta servei)	≥ 8

4. Drets i deures de les persones ateses

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- A signar voluntàriament la sol·licitud d'accés i el contracte assistencial del 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.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Respectar la dignitat i les funcions del personal del Servei, de la resta de 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. En cas que una persona usuària sigui responsable d'algun desperfecte, haurà de fer-se càrrec, en la mesura possible pertinent, de la despesa que això comporti.
- 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.
- No està permès el consum de tòxics al servei.

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 seu representant legal. Els representants legals o de fet hauran de facilitar la documentació legal, personal, mèdica que sigui demanada pel servei.

5. Normativa aplicable

La prestació dels serveis del Club Social 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_tematics/serveis_socials/

Així mateix, es consultar en el següent [link](#) l'ordre BSF ORDRE BSF/186/2015, de 5 de juny, del servei de club social per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=696614>

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

El procediment de la presentació de les reclamacions, queixes i suggeriments és el següent:

1. La persona usuària es pot dirigir a l'àrea administrativa del servei o bé personalment o bé via telefònica i demanar el full específic ja establert o presentar qualsevol escrit que consideri.
2. Es rep la reclamació i s'inicia el procés de gestió.
3. Trametre l'acusament de rebuda de la reclamació al reclamant.
4. Analitzar i codificar motius.
5. Valorar la informació disponible.
6. Elaborar la resposta.
7. Donar resposta al reclamant.
8. Tancar la reclamació i fer els registres interns corresponents.

Així mateix, el Departament d'Atenció a l'Usuari/a i Sistemes atendrà i gestionarà les notificacions per incompliment dels compromisos, atenent-les amb els mateixos terminis de resposta establerts per les queixes i reclamacions.

Les notificacions d'incompliment dels compromisos establerts en la prestació dels serveis de Club Social seran valorats per part de la Direcció, qui donarà resposta al reclamant informant de les accions i portant a terme les mesures de subsanació corresponents.

7. Formes de participació de les persones ateses

Els Clubs Socials disposen de les següents formes de participació de les persones ateses.

- 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.
- Elaboració conjuntament amb la persona usuària del seu Pla Individual d'Intervenció.
- Reunions de propostes mensuals amb les persones usuàries per tal de recollir les propostes d'activitats a realitzar en el club social.

8. Com accedir i contactar amb els clubs socials

A continuació, es poden consultar les dades de contacte dels clubs socials:

Club Social-Les Corts:

Galileu, 333 baixos

08028 Barcelona

Tel. 93.445.44.74

cslc@fchmsm.com

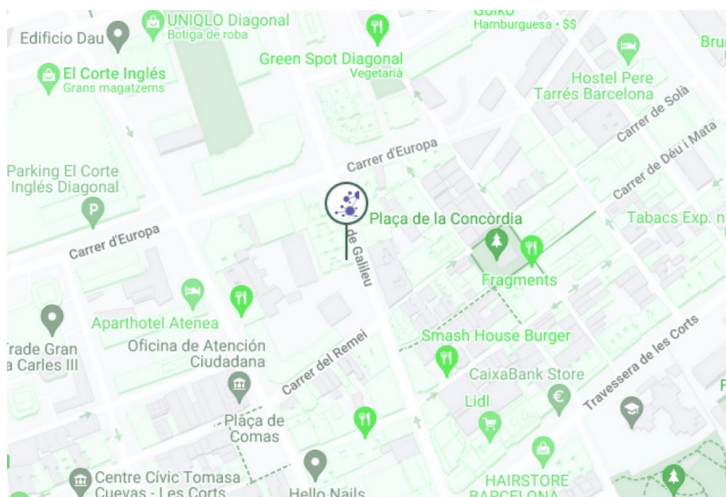
Accés en transport públic:

Autobusos: 59, 70, 75, H8, V3

Metro: L3 Les Corts, Maria Cristina

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

Veure plànol a www.bicing.com



Club Social-Sarrià-Sant Gervasi:

Graus, 10-12, local 8

08017 Barcelona

Tel. 93.200.69.92

csssg@fchmsm.com

Accés en transport públic:

Autobusos: 68, 130, H4 i V7

FGC: Estació de Sarrià

Bicing: Veure plànol a www.bicing.com

