

ASSOCIACIÓ SALUT MENTAL ONDARA SIÓ

CARTA DE SERVEIS



ÍNDEX

- 0. DADES D'APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS**
- 1. OBJECTIU DE LA CARTA DE SERVEIS**
- 2. DESCRIPCIÓ DE L'ASSOCIACIÓ**
- 3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS**
- 4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE L'ASSOCIACIÓ**
- 5. ORGANITZACIÓ DE L'ASSOCIACIÓ**
- 6. COMPROMISOS DE QUALITAT**
- 7. DESCRIPCIÓ DE L'ACCÉS AL SERVEI**
- 8. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**
- 9. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I AVALUACIÓ**
- 10. VIES DE CONTACTE, QUEIXES I SUGGERIMENTS**

DADES D'APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada per la Junta Directiva de l'Associació Salut Mental Ondara Sió (ASMOS) en data 31.07.2024.

1. OBJECTIU DE LA CARTA DE SERVEIS

Aquest document públic recull informació útil sobre els serveis que presta l'Associació Salut Mental Ondara Sió, així com l'àmbit d'actuació i els compromisos de servei. La carta de serveis s'integra en el compromís de la Generalitat de Catalunya per implementar progressivament cartes de serveis en els àmbits de la seva competència, com a part d'una estratègia per fer més efectiva la seva actuació i donar compliment a l'establert en l'article 30.1 de l'Estatut d'Autonomia: "Les Administracions Públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis."

És amb la finalitat de treballar en una millora continua de la qualitat i en l'esforç de complir els objectius i compromisos del govern, que s'elabora aquesta carta de serveis.

2. DESCRIPCIÓ DE L'ASSOCIACIÓ SALUT MENTAL ONDARA SIÓ

L'Associació Salut Mental Ondara Sió (ASMOS) és una organització sense ànim de lucre que neix el 2006 amb l'objectiu i voluntat d'acollir i donar suport i recursos a les persones afectades per problemàtica de salut mental i les seves famílies o entorn proper, proporcionant-los informació, assessorament, atenció social i suport emocional i psicològica. Dona cobertura a les comarques de la Segarra i l'Urgell.

A més, l'Associació també persegueix la finalitat de promocionar i promoure activitats de sensibilització pública i reivindicació dels drets per generar noves oportunitats i disminuir les desigualtats socials envers aquest col·lectiu de les persones amb problemes de salut mental, a la vegada que crea i gestiona recursos i serveis per a aquestes persones i les seves famílies.

Oferim suport promovent espais de suport professional i assessorant en la implementació de projectes i serveis d'atenció integral per a les persones amb problemàtica de salut mental i addiccions i les seves famílies.

- Potenciem projectes de sensibilització, prevenció i promoció de la salut mental.
- Reivindiquem el dret de les persones amb problemes de salut mental i addiccions.
- Estem coordinats amb diferents agents de la xarxa de serveis sanitaris i socials de les comarques.

- Col·laborem amb les institucions públiques i privades per a l'obtenció de recursos que responguin a necessitats reals i que contribueixen a la millora de la recuperació en tots els àmbits de la vida de les persones que atenem.

3. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS.

Missió

L'objectiu de l'Associació és contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones amb problemàtica de salut mental i de les seves famílies, a la defensa de l'exercici dels seus drets i l'apoderament a totes les etapes de la vida. Oferim recursos i serveis per la plena inclusió comunitària.

Visió

L'Associació Salut Mental Ondara Sió és una entitat de salut mental de referència del territori, buscant la igualtat d'oportunitats en totes les etapes de la vida.

Valors

Compromís per aconseguir una societat més justa, treballant per a la igualtat i la justícia social, millorant els drets de les persones amb problemes de Salut mental i les seves famílies. Promoure el reconeixement de les capacitats del col·lectiu que atenem, dirigint les nostres accions cap a la capacitat i autonomia de la persona.

Treballar amb coherència, transparència, fomentant la participació i buscant sempre la màxima eficiència.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE L'ASSOCIACIÓ

Llar amb suport Ondara Sió

La llar amb suport és un habitatge on hi viuen un topall de quatre persones amb suport extern tècnic eventual. És un pis on s'acull persones amb problemàtica de salut mental que gaudeixen d'un bon nivell d'autonomia i que necessiten suport extern en el procés de la integració social. Té per objecte, doncs, facilitar un entorn substitutiu a la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de la persona que permeti potenciar l'autonomia personal i social, afavorint la integració a la vida comunitària.

Servei de Club Social L'Alzina

És un servei de suport a la integració i inserció social i comunitària de persones que estan en tractament per un trastorn mental. S'hi ofereixen un conjunt d'activitats, tallers i sortides

orientades a ocupar de manera significativa el seu temps de lleure, permetent recuperar l'intercanvi social, les relacions d'amistat, i acompanyant a les persones a participar en espais i activitats comunitàries. La programació de les activitats es crea en base a les motivacions i les necessitats de les persones participants. Es distingeixen entre activitats que es fan dins el local del Club Social, activitats que es fan fora d'aquestes instal·lacions, i activitats autoorganitzades per les mateixes persones. La majoria de tallers i activitats es realitzen durant els matins, i les sortides en cap de setmana. L'horari d'atenció a les persones és: de 10 a 12 h i de 16 a 18 h., de dilluns a dimecres; de 10 a 12 h. els dijous i divendres i de 10 a 14 h., els dissabtes.

SAF

El Servei d'Atenció a les Famílies (SAF) és un servei d'informació, orientació i assessorament social i jurídic realitzat pels tècnics, a les persones que contacten per primera vegada amb l'entitat, a fi i efecte d'orientar a les persones amb problemàtica de salut mental i/o als familiars.

Es duu a terme una acollida i assessorament social, en el qual s'orienta i informa a les persones amb problemàtiques de salut mental, familiars o ciutadà en general que contacti amb l'associació. D'aquesta manera es poden conèixer i explicar els serveis de l'entitat per tal de trobar el més adequat per a cada persona o situació.

Per altra banda, s'ofereix també un assessorament jurídic, que es basa en una orientació sobre els aspectes legals relacionats amb problemàtiques de salut mental. És, però, un servei només d'orientació i informació. Propòsits del servei: Detecció de les necessitats, espai d'escolta activa, suport emocional, proporció d'orientació i suport als familiars que s'ocupen quotidianament de la cura d'un familiar amb problemàtica de malaltia mental, coordinació amb altres professionals de la xarxa de salut mental, augment del benestar i la qualitat de vida de les persones afectades, familiars o població general, al mateix temps que es fomenta la col·laboració d'aquests en diferents aspectes del tractament de les malalties mentals.

GAM

Servei d'acollida a les famílies que ofereix un espai de trobada grupal amb periodicitat quinzenal on s'ofereixen estratègies d'apoderament que serveixen per al maneig quotidià d'un trastorn mental, oferint estratègies i gestió en la convivència; així com un espai d'autosuport continuat amb l'objectiu d'enfortir la xarxa de relacions socials i reduir l'estigma.

Dinamitzat per persones voluntàries que han passat per un procés de formació dirigit per a preparar-los específicament per la dinamització grupal.

El 2023 s'ha obert el GAM infant-juvenil destinat a familiars de joves de 12 a 30 anys.

Programa de sensibilització

L'entitat duu a terme accions de sensibilització social sobre la salut mental i del dret a viure amb autonomia i sense estigmes. Els objectius del programa són: conscienciar sobre la salut mental i ajudar a vèncer els prejudicis i l'estigma social per a una millor qualitat de vida de les persones amb problemes de salut mental, facilitar estratègies de foment i de prevenció de

salut mental individual i comunitària, sensibilitzar a les persones de totes les edats, gènere, ètnies i condicions socials, vetllar per arribar a les famílies i als diferents col·lectius educatius i culturals.

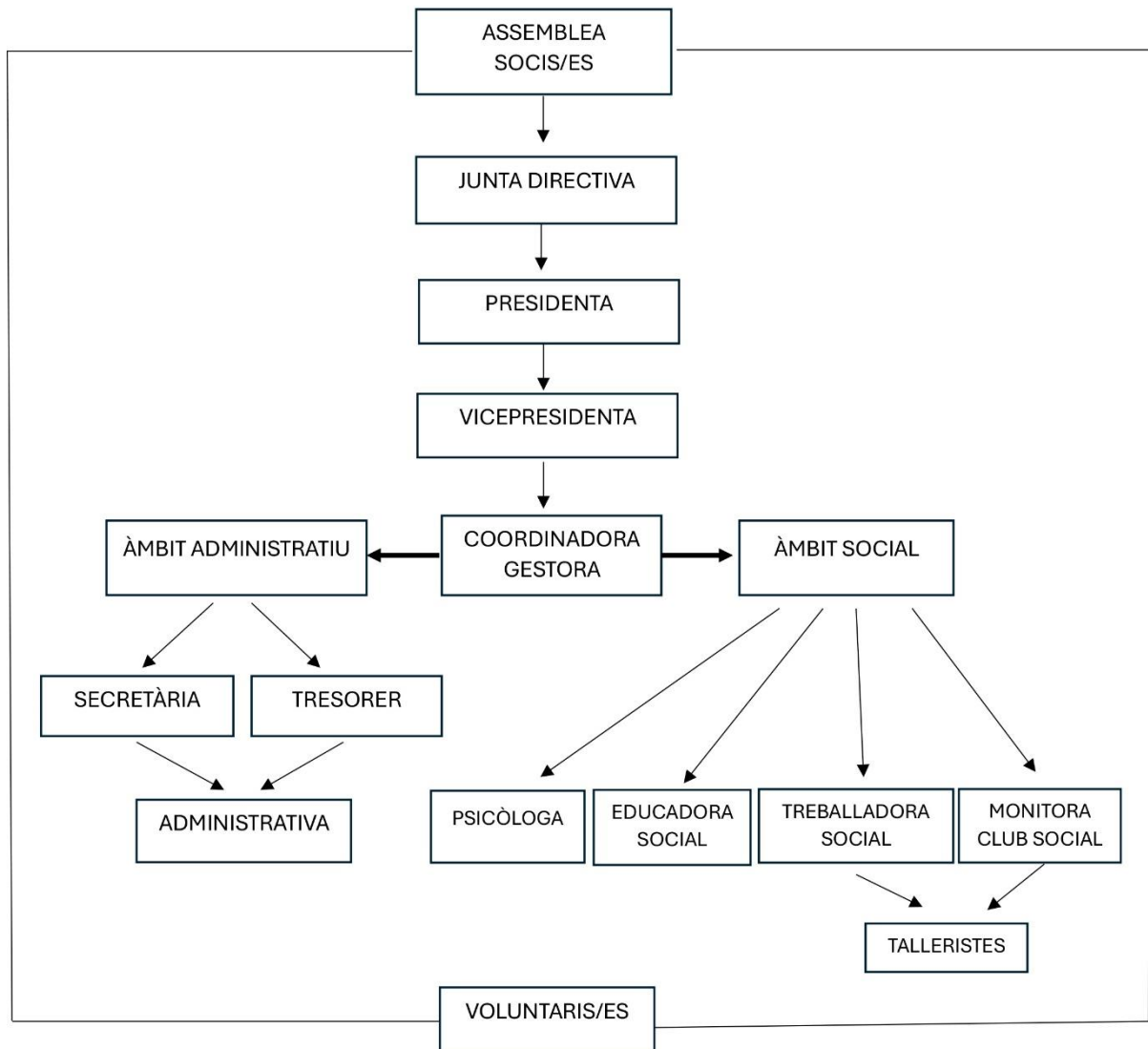
5. ORGANITZACIÓ DE L'ASSOCIACIÓ

L'Assemblea de socis i sòcies és l'òrgan suprem de l'associació. En ella estan convocats a participar tots els socis i sòcies de l'entitat. L'Assemblea general de socis/es té una periodicitat anual.

La Junta Directiva és l'òrgan director format per voluntaris/es, familiars i primeres persones.

Les àrees de treball depenen de la Junta Directiva. Cada àrea està liderada per un referent i un equip capaç d'autogestionar-se amb l'objectiu de ser més eficients. A partir d'una sèrie d'eines de seguiment, cada referent d'àrea marca els seus objectius, consensuats amb la Junta Directiva i l'equip professional. Aquest sistema organitzatiu basat en l'autogestió dels equips fomenta el repartiment de responsabilitats, la implicació en la presa de decisions i es potencia el millor de cada professional. Fomentem la participació de les persones i professionals en les decisions que afecten el futur de l'entitat.

ORGANIGRAMA ASSOCIACIÓ SALUT MENTAL ONDARA SIÓ



6. COMPROMISOS DE QUALITAT

Busquem aconseguir la màxima qualitat en els nostres serveis, tant els que tenen a veure amb l'atenció a les persones com els serveis que oferim a les entitats de la xarxa. Ens calen eines per avaluar la qualitat d'aquests serveis i establir protocols i processos que acreditin el bon funcionament. Per aquesta raó, hem apostat per dotar-nos d'eines de participació i de col·laboració amb les persones i les seves famílies, així com amb altres persones interessades en la millora dels serveis que oferim.

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles pels ciutadans en les condicions que es detallen a continuació: sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Compromisos de qualitat de la Llar amb Suport:

Nom del Compromís	Garantir el ràpid accés al servei
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> • Una vegada rebuda la sol·licitud per conèixer el servei, proporcionar a la persona l'entrevista abans de 15 dies naturals des de la sol·licitud. • Si hi ha una acceptació per entrar al servei de llar amb suport, acordar la seva entrada al servei abans de 30 dies naturals.

Nom del Compromís	Tracte satisfactori
Descripció	Donar un tracte personal satisfactori a les persones ateses.

Nom del Compromís	Pla d'intervenció individualitzat
Descripció	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 15 dies des de la primera entrevista.

Nom del Compromís	Proporcionar una atenció eficaç
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar el manteniment i millora dels vincles afectius i de relació amb l'entorn de les persones ateses. • Contribuir a mantenir i millorar l'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.

Nom del Compromís	Confidencialitat
Descripció	Garantir la confidencialitat de la informació de les persones ateses.

7. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI DE LLAR AMB SUPORT

Requisits:

- Tenir més de 18 anys i menys de 65 anys.
- Acreditar residència legal a Catalunya durant 5 anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la sol·licitud.
- Necessitar un acolliment residencial en un habitatge per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.
- Grau de discapacitat igual o superior al 33% pel que fa a la malaltia mental.
- No requerir atenció sanitària continuada.
- Tenir demanada la sol·licitud de Dependència.

Presentació de la Sol·licitud:

La persona interessada haurà de dirigir-se al centre de Salut Mental de referència per tal que li facilitin l'informe social i clínic, explicitant que vol fer la sol·licitud per l'accés al servei de llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

La persona interessada ha de presentar l'imprès de sol·licitud acompanyant de la documentació corresponent al Departament de Drets Socials.

8. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

A continuació es mostren els drets i deures de les persones de la Llar amb Suport.

Drets dels usuaris/es de la llar amb suport

- Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- Dret a considerar com el seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual i de convivència.
- Dret a rebre un servei de qualitat.
- Dret a opinar sobre el servei rebuts.
- Dret a rebre informació general de la Llar en relació amb els aspectes que els concerneixen.
- Dret a rebre seguiment i acompanyament per part d'un professional de l'Associació.
- Dret a renunciar al servei.
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.

Deures dels usuaris/es de la llar amb suport

- Deure a abonar puntualment l'import de la quota si ho té establert pel departament de drets socials.
- L'horari d'arribada a la llar serà a les 22 h, els caps de setmana a les 00h. En cas d'arribar tard per una causa major, s'haurà d'avisar als companys i trucar al telèfon d'emergències de la llar.
- En cas que un dels usuaris es vulgui absentar per una sortida de més d'un dia, ha de notificar-ho, mitjançant una sol·licitud que presentarà a la tècnica de

referència.

- Els horaris dels àpats es respectaran, després de posar-se d'acord entre els usuaris.
- S'escollirà un dia determinat de la setmana per anar a fer la compra.
- Cada usuari respectarà el seu horari individual que tindrà al tauler de la seva habitació, on hi constarà i anotarà les cites importants.
- La medicació es guardarà en un armari tancat en clau. Cada usuari es farà responsable de la seva medicació i de tenir-la guardada a la seva tauleta de nit.
- La participació a les activitats culturals i de lleure i les programades per l'Associació de Salut Mental Ondara Sió, es pactarà amb l'educadora social del pis, previ contacte amb la coordinadora i monitora del Club Social.
- La persona haurà de portar suficient roba com per canviar-se diàriament, dos jocs de llit i tovalloles, com roba d'abric, segons la temporada de l'any. També un necesser amb productes per l' higiene personal, els quals aniran a càrrec de cada persona.
- Cada usuari es farà càrrec de la neteja de la seva pròpia roba i estendre i retirar la roba del estenedor. Hi haurà un tauler amb els torns corresponents a la rentadora.
- Es consensuaran les tasques de la cuina, de neteja i ordre del pis, les quals s'hauran de fer obligatòriament, a fi de cuidar cada espai.
- En cas de trobar-se malament s'haurà de trucar al telèfon d'urgències de la persona responsable de la llar, a fi de que decideixi els passos a seguir.
- Es respectarà la normativa de la comunitat de veïns, neteja, brossa, silenci..etc

Drets dels pares/mares i/o representants legals

- Dret a ser informats degudament, quan ho sol·licitin, sobre la situació de l'usuari/a.
- Dret a ser informats periòdicament del Pla D'Intervenció Individualitzada (PII) als seus fills/es i/o tutelats.
- Dret a manifestar les seves queixes relacionades amb el centre a través de les vies esmentades al punt 10 d'aquesta Carta.

Deures dels pares/mares i/o representants legals

- Deure de facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació. Deure de facilitar la documentació legal, personal, mèdica que sigui imprescindible per a valorar i atendre la situació.
- Deure a conèixer i complir l'establert en la present Carta de Serveis.
- Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida.
- Deure a abonar puntualment l'import de la quota establerta.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes, així com a l'estat emocional de l'usuari/a.

L'incompliment de les obligacions podrà donar lloc a l'extinció de la relació amb els serveis, tenint en compte la normativa aplicable i prèvia comunicació al servei d'atenció a les persones del Departament de Drets socials, a l'interessat/da i el seu/seva representant legal.

9. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I AVALUACIÓ

Participació

ASMOS i la seva Llar amb Suport disposen de les següents formes de participació de les persones ateses:

- Estudi anual de satisfacció a partir 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.

L'equip de la Llar amb Suport analitzarà periòdicament aquesta informació amb l'objectiu d'implantar accions orientades a millorar el servei.

Avaluació

Establim l'avaluació del servei en base als criteris que s'exposen en la següent taula:

DIMENSIÓ	ÀREA	INDICADOR	Estàndard
ATENCIÓ A LA PERSONA I A LA SEVA FAMÍLIA /REPR. LEGAL	ACOLLIDA	Els professionals de la llar amb suport apliquen el procés d'acollida a la persona que s'hagi incorporat a la llar residència per identificar temes pendents per treballar en el pla de treball individualitzat.	95%
	VALORACIÓ I PII	Els professionals de la llar amb suport fan una valoració integral de les necessitats d'atenció de la persona acollida, tant en l'ingrés com de manera periòdica.	90 %
		Les persones residents tenen un programa individual de millora de la pròpia autonomia, formulat dins del Pla d'Intervenció Individualitzat de manera interdisciplinària.	90 %
		El Pla d'Intervenció Individualitzat inclou l'existència d'activitats de socialització, tant en l'àmbit individual com el col·lectiu.	85 %

		La llar amb suport registra sistemàticament els aspectes personals i socials associats a la malaltia mental per identificar-ne l'impacte en les diferents àrees de funcionament de la persona.	90 %
		Les persones residents tenen incloses en el seu pla terapèutic accions per donar resposta a l'impacte de la malaltia mental en el funcionament de la persona.	80 %
		La llar estableix un procés de valoració i suport a la persona que corri el risc de presentar una malaltia orgànica concomitant o que ja la tingui per afavorir el procés de recuperació de la persona i la seva integració social en les millors condicions possibles.	90 %
		L'associació desenvolupa estratègies per portar a terme les activitats previstes en el programa d'atenció de cada persona.	60 %
	TRACTAMENT FARMACOLÒGIC	La llar amb suport té previst un mecanisme per ajudar a millorar la responsabilització de la persona en la presa de la medicació que té pautaada.	100 %
	PROTOCOL D'ATENCIÓ	L'associació disposa de protocols d'atenció per quan es presenti una urgència somàtica, casos d'agitació o crisi.	100 %
	QUALITAT DE VIDA	La llar avalua periòdicament la percepció de la persona resident sobre la seva qualitat de vida a la llar amb suport.	80 %
	SUPORT FAMILIAR	La llar amb suport promou la implicació i la col·laboració de la família/representants legals en el procés de rehabilitació i integració social.	80 %
	DERIVACIÓ, SORTIDA DE LA LLAR	La llar aplica un procés de preparació per a la sortida de sortida de la persona resident.	90 %
		La llar facilita la continuïtat del procés d'atenció quan es produeix un trasllat o una derivació de la persona resident,	90 %

		l'elaboració d'un informe de derivació o trasllat.	
SATISFACCIÓ PERSONAL	SATISFACCIÓ DE L'USUARI/A I FAMÍLIA/REPR. LEGAL	La llar fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció de les persones residents i les seves famílies/representants legals.	100 %
	SATISFACCIÓ DE LES PROFESSIONALS	La llar amb suport valora periòdicament el grau de satisfacció professional del seu personal amb la finalitat d'identificar oportunitats de millora que repercuten en l'atenció de la persona resident.	100 %
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ	GESTIÓ DE LA QUALITAT	El personal de la llar coneix la metodologia de la millora de la qualitat i porta a terme projectes utilitzant mètodes adients.	75 %
		La llar compta amb un quadre de comandament d'indicadors de qualitat per identificar el grau d'assoliment dels resultats esperats i les àrees de millora en l'atenció de la persona i la seva família/representant legal a la llar.	80 %
	FORMACIÓ CONTINUADA	Els professionals que treballen a la llar amb suport realitzen activitats formatives per tal d'actualitzar els coneixements i mantenir o millorar les competències.	60 %
COORDINACIÓ	COORDINACIÓ	La llar amb suport té definit el sistema de coordinació amb la xarxa de salut mental per millorar la continuïtat de l'atenció.	100 %
		La llar amb suport té definit el sistema de coordinació amb els dispositius de la xarxa de serveis sanitaris més estretament vinculats a l'atenció de la persona resident.	100 %
		L'associació té definit el sistema de coordinació amb els serveis socials de la comunitat.	100 %
		La llar amb suport procura la coordinació amb el sector ocupacional i altres entitats locals per afavorir la	100 %

		integració social de les persones residents.	
--	--	---	--

10. VIES DE CONTACTE, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Us podeu dirigir a la Coordinadora d'ASMOS o als professionals de l'equip de la llar amb suport (treballadora social, psicòloga o educadora social) personalment, telefònicament i/o via e-mail.

Un cop rebuda la consulta, queixa i/o suggeriment, l'entitat respondrà enviant un acusament de rebuda (abans de 15 dies des de la rebuda d'aquesta) i es procedirà a realitzar el seu corresponent anàlisi (per part de l'equip de professionals de la llar amb suport) amb la finalitat d'implementar les actuacions de millora.

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

Finalment, es contactarà amb la persona, donant resposta a la consulta, queixa i/o suggeriment (abans de 90 dies des de la rebuda d'aquesta).

Les nostres dades de contacte són les següents:

Associació Salut Mental Ondara Sió (ASMOS)

Av. de la Segarra, 8 baixos, 25200, Cervera

Telfs: 973.531.673 / 696.159.132

treballadorasocial@salutmentalondarasio.cat

Web: www.salutmentalondarasio.cat

Instagram: @asmos_ondarasio

Facebook: Associació Salut Mental Ondara Sió