

CARTA DE SERVEIS

Club Social Ments Obertes
Districte Sants Montjuïc



Índex

1. Qui som?	2
2. Què fem?	2
3. Què oferim?	2
4. A qui ens adrecem?	3
5. Com podeu accedir al nostre servei?	3
6. Els nostres compromisos	4
7. Drets i deures de les persones ateses	5
8. Règim econòmic	5
9. Ajuda'ns a millorar	6
10. Com ens trobareu?	6
11. Normativa aplicable	6
12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions	6

Les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa a les seves persones ateses dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones en relació a aquests serveis. Representa el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions, segons la tipologia de servei a prestar, sota criteris de qualitat i millora contínua.

1. Qui som?

El Club Social Ments Obertes Sants-Montjuïc és un servei públic gestionat per Fundació Pere Claver - Serveis Socials, entitat que forma part del Pere Claver Grup (www.pereclaver.org). Som una organització sense ànim de lucre, amb compromís social i vocació de servei públic, que acompanyem les persones, des del vincle emocional i amb vocació comunitària, en els àmbits de la salut mental i la discapacitat intel·lectual, amb especial atenció a situacions de vulnerabilitat, per contribuir a la seva recuperació i al desenvolupament del seu projecte de vida.

En l'àmbit dels Serveis Socials, atenem persones en risc o en situació d'exclusió social i amb necessitats relacionades amb la salut mental i la discapacitat intel·lectual, mitjançant una xarxa de serveis comunitaris i residencials.

El Club Social Ments Obertes Sants-Montjuïc va iniciar la seva activitat l'any 2007 com a espai de promoció de la participació comunitària i la integració social mitjançant l'oci. Es tracta d'un servei que, a través de l'organització d'activitats de lleure, promou la creació i ampliació de les relacions socials i la participació a la comunitat. Es tracta d'un recurs que forma part de la xarxa de serveis d'atenció comunitària dirigida a les persones que pateixen problemes de salut mental.

2. Què fem?

El Club Social és un servei social especialitzat, integrat a la cartera de serveis socials pública, adreçat a persones que, a causa de patir d'un problema de salut mental, tenen dificultats en la seva inserció social i comunitària.

- Fomentem la relació amb l'entorn i els vincles afectius.
- Oferim espais on millorar les competències personals i la capacitat per decidir.
- Promovem la participació social i l'ocupació significativa del temps lliure.

Totes les activitats tenen caràcter voluntari i es decideixen en espai d'assemblea. Serveixen per aconseguir els objectius d'autonomia i participació comunitària i s'acorden amb cada persona.

3. Què oferim?

- Informació, assessorament i atenció individual
- Activitats d'oci i de lleure al propi club, al barri i a la ciutat
- Espai d'assemblea on poder expressar la opinió i triar les activitats
- Espais autogestionats
- Participació en tallers d'interès per les persones inscrites
- Sortides culturals
- Sortides de cap de setmana

- Promoció de la salut i dels vincles socials

El cartell informatiu de les activitats mensuals està penjat a la seu del Club Social i és accessible a totes les persones participants del club, a les que se'ls fa arribar per correu electrònic. En el mateix dispositiu estan detallades altres informacions d'interès que es poden consultar.

4. A qui ens adrecem?

El Club Social Ments Obertes Sants-Montjuïc està adreçat a persones adultes amb problemes de salut mental que tinguin interès en participar de diferents activitats de lleure amb la finalitat d'ampliar la seva xarxa relacional i de millorar la seva integració a la comunitat.

Hi ha dos grups, segons l'edat de les persones participants: un de 18 a 25 anys, anomenat "Espai Jove", i un altre, per majors de 26 anys.

5. Com podeu accedir al nostre servei?

Es pot accedir per iniciativa pròpia, concertant una entrevista, trucant al telèfon 934.317.162 o mòbil 662.478.227, de dilluns a divendres, de 17h a 20h.

Trobareu més informació a la nostra pagina web www.pereclaver.org/serveis-socials/club-social i també podeu contactar amb nosaltres per correu electrònic clubsocial@pereclaver.org.

Per accedir al servei cal:

- Tenir un problema de salut mental, acreditat mitjançant informe d'un/a professional de l'àmbit de la salut mental.
- Tenir més de 18 anys.
- Tenir residència legal a Catalunya.
- Estar en un període d'estabilitat clínica, mantenint una motivació i autonomia suficient per realitzar les activitats pròpies del servei.
- Tramitar la sol·licitud d'accés

Com puc tramitar la meva sol·licitud?

L'accés al Club és lliure.

Si accedeixes per iniciativa pròpia, caldrà que facis la tramitació presencial o telemàticament al següent [enllaç](#).

I la teva autorització per contactar amb el centre de salut mental d'adults (CSMA) de referència.

Els i les professionals de la xarxa de salut mental i d'altres xarxes sanitàries o socials informen de la derivació als i les professionals del Club a través de correu electrònic o via telefònica, i la formalitzen finalment mitjançant el formulari que s'obre amb aquest enllaç: <https://forms.gle/Z1kTEUws3L4jAZE77> o si la persona a derivar té menys de 25 anys a través de: <https://forms.gle/LQ22fvTzr8JwkH7A7>

6. Els nostres compromisos

El Club Social Ments Obertes Sants-Montjuïc ha establert els compromisos que assumeix tenint en compte la normativa de Serveis Socials que regula aquesta tipologia de prestació pública, la missió i els valors institucionals del Grup Sant Pere Claver, el seu Codi Ètic, la Convenció pels drets de les persones amb discapacitat i el model de recuperació, el qual s'enfoca en l'acompanyament dels projectes de vida personals de les persones participants.

6.1. Compromisos

Ens comprometem amb tu a:

- Oferir atenció i tracte individualitzat, gratuït i confidencial
- Donar una atenció de qualitat i basada en el respecte
- Acompanyar i facilitar l'accés al barri i a la comunitat
- Promoure l'elecció i les activitats autogestionades
- Atendre la vostra sol·licitud abans de 15 dies
- Conèixer la vostra opinió i tenir-la en compte per millorar el servei
- Oferir una oferta d'oci i lleure significatiu responnent als interessos de les persones inscrites al Club
- Obrir espais de participació i donar els suports necessaris per que tothom pugui participar

6.2. Avaluació de la qualitat del servei

Per mesurar l'assoliment dels nostres objectius, tenim en compte els següents indicadors:

- Ràtio de vinculació de les persones participants al Club.
- Ràtio de desvinculacions positives.
- Nombre d'activitats comunitàries de les persones participants.
- Ràtio de persones participants del Club implicades en la gestió i/o autogestió de les activitats programades en el servei.
- Ràtio d'activitats autogestionades i de gestió respecte al total d'activitats realitzades.
- Ràtio de persones que han participat o s'han vinculat a recursos i serveis de la comunitat.

6.3 Eines d'avaluació

- *RELATS*: per mesurar l'impacte que ha tingut el Club Social en la qualitat de vida de la persona.
- Escala *EVOLT* per la valoració de l'oci i el temps lliure.
- Enquestes de satisfacció a les persones participants i a les entitats col·laboradores de les xarxes social i sanitària.

El Club Social Ments Obertes es compromet a prestar els serveis que s'especifiquen en aquesta carta en les condicions detallades. En cas d'afectacions externes, l'equip professional i l'entitat vetllaran per fer les adaptacions necessàries amb l'objectiu de mantenir el vincle i les activitats que siguin possibles.

7. Drets i deures de les persones ateses

Els drets i deures de les persones sòcies es detallen al Reglament de Règim Intern, el qual es signa en el moment de donar d'alta al servei, i es fonamenten en els descrits a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

7.1 Drets dels i les participants

- Dret a accedir a les instal·lacions destinades a la realització d'activitats pròpies del Club Social.
- Dret a participar lliurement en les activitats programades i les proposades pel conjunt de persones sòcies.
- Dret a ser informades de tots aquells assumptes que tenen a veure amb l'organització de les activitats, la gestió del Club Social i l'estat de comptes del servei de lleure.
- Dret a ser representades en el Consell de Participació del Club Social i a emetre vot en representació de la resta de les persones participants respecte als temes tractats prèviament en assemblea.
- Dret d'assistir a l'assemblea i exposar la seva opinió, respectant el torn de paraules.
- Dret a participar en el disseny de les activitats i l'organització de les mateixes.

7.2 Deures dels i les participants

- Deure de respectar les instal·lacions del Club Social i els materials utilitzats a les activitats, així com d'abstenir-se d'accedir als espais destinats a altres serveis.
- Deure de respectar les i els altres participants i les seves pertinences, l'equip de professionals del servei i aquells/es col·laboradors/es que hi participin.
- Deure de respectar l'horari d'obertura i tancament del servei.
- Deure d'abstenir-se en el consum d'alcohol i altres substàncies additives i de fumar.
- Deure de pagar les despeses de la consumició i transport derivades de les activitats.
- Deure d'inscriure's a una activitat del seu interès i a pagar el total o part de l'activitat, segons es determini, rebent el corresponent rebut. En cas d'anul·lació per part de la persona sòcia, aquesta té el deure d'avisar com a mínim 24 hores abans de l'activitat. Si ho fa amb menys de 24 hores d'antelació, no es tornarà l'import pagat.

8. Règim Econòmic

Tots els serveis que es presten al Club Social són gratuïts en tots els casos. Tanmateix, les activitats externes escollides per les persones sòcies podrien implicar un copagament per part de les persones sòcies, en el cas que el Club no pugui assumir el cost total d'aquestes activitats.

9. Ajuda'ns a millorar

El Club Social Ments Obertes disposa d'un sistema per recollir queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments:

El Club disposa de **fulls de queixes, suggeriments i agraïments** en un espai de la recepció del Club accessible i visible per recollir aquest document, omplir i presentar les participants de manera autogestionada o amb l'ajuda d'un/a professional. En cas que la persona no vulgui deixar constància per escrit se li demanarà si pot escriure-ho el/la professional en el mateix moment.

A través del **full de reclamacions**, les persones participants poden presentar oficialment les seves reclamacions als i les professionals del Club Social, preferiblement a la coordinació o educador/a social.

Les **enquestes de satisfacció** – facilitades el mes de març de cada any, en paper i/o via enllaç al formulari digitalitzat– són una eina més per considerar possibles suggeriments per a la millora del servei.

Per últim, l'espai d'**assemblea setmanal** és l'espai idoni per debatre les propostes, en alguns casos amb preparació i elaboració prèvia de manera individual.

10. Com ens trobareu?

El Club Social Ments Obertes es troba al carrer Mare de Déu de Port, 344 de Barcelona (08038).

Està disponible per telèfon en el 934.317.162 i en el 662.478.227, de dilluns a divendres, de 17h a 20h.

També podeu contactar amb nosaltres mitjançant el correu electrònic clubsocial@perclaver.org.

A la web del Club www.pereclaver.org/serveis-socials/club-social podeu trobar tota la informació actualitzada.

11. Normativa aplicable

La normativa aplicable es recull a l'Annex 47 Condicions d'execució i criteris d'assignació del servei de club social, en règim de concert social de l'ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions

Pere Claver Grup es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu, podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que s'aprovin a l'adreça web: www.pereclaver.org.

Data d'aprovació: 31 de març de 2025

Data màxima de revisió: 31 de març de 2027