

CARTA DE SERVEIS

Servei de llar amb suport per a Persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental

Districtes de Sants-Montjuïc, Sant Andreu i Cerdanyola del Vallès



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	6
9. Ajuda'ns a millorar	7
10. Com ens trobareu?	7
11. Normativa aplicable	7
12. Compliment de compromisos, informació i actualitzacions	8

Llars amb suport

C. Vila i vila 16, 2 planta | 08004 Barcelona

Telèfon de contacte: 93 324 88 94

De dilluns a dijous de 8 a 18 h i divendres de 8 a 14 h

Contacta amb nosaltres: autonomia@pereclaver.org

Les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa a les seves persones usuàries dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets de les persones usuàries 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 Servei de Llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental forma part del Departament de Serveis Comunitaris de Fundació Pere Claver - Serveis Socials (FPC-SS).

FPC-SS és una institució privada sense afany de lucre, que neix l'any 2011 per crear, gestionar i desplegar programes adreçats a persones en risc d'exclusió social. Treballem per generar complicitats i promoure la corresponsabilitat, per millorar les condicions de vida de les persones que atenem.

El Servei de Llar amb suport és un servei que depèn del Departament de Drets Socials (Ordre de 20 d'abril de 1998), i Pere Claver Grup n'és una de les entitats col·laboradores acreditades des de l'any 2014.

2. Què fem?

El Servei de Llars amb suport és un Servei Social especialitzat, integrat a la Cartera de serveis socials pública, adreçat a persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental, i és un dispositiu residencial comunitari consistent en habitatges o pisos ubicats de forma disseminada en edificis integrats en l'entorn social, on s'ofereix allotjament, supervisió i suport a persones amb un trastorn mental sever de llarga evolució quan les seves circumstàncies personals, socials i familiars ho facin aconsellable.

- Facilem els suports que la persona necessita per desenvolupar les activitats de la vida diària i per que pugui viure a la llar de forma autònoma.
- Constituïm el lloc de vida habitual de la persona i donem suport al seu projecte de vida personal
- Promovem els hàbits saludables per millorar la qualitat de vida.
- Promovem la seva participació a la comunitat on viu i al seu entorn.

3. Què oferim?

El Servei de Llars amb suport proporciona un recurs d'allotjament i convivència a la comunitat per un màxim de tres persones convivents, en el qual s'ofereixen suports, que d'una banda pretenen evitar processos d'institucionalització i/o cronificació de les persones ateses i, de l'altra, promocionen la seva autonomia en les activitats de la vida diària i la presa de decisions i donem suport al seu projecte personal.

- Intervenció orientada a promoure el projecte personal
- Informació, assessorament i atenció individual

Llars amb suport

C. Vila i vila 16, 2 planta | 08004 Barcelona

Telèfon de contacte: 93 324 88 94

De dilluns a dijous de 8 a 18 h i divendres de 8 a 14 h

Contacta amb nosaltres: autonomia@pereclaver.org

- Suport a les tasques de la llar
- Suport a la cura personal
- Acompanyament en la convivència i resolució de conflictes
- Orientació en tràmits i gestions
- Assessorament en els drets i deures com a ciutadà
- Suport a la presa de decisions personals
- Promoció dels vincles socials i familiars
- Accés a activitats d'oci significatives i a la participació a la comunitat

4. A qui ens adrecem?

El Servei de llar amb suport està adreçat a persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental que gaudeixen d'un bon nivell d'autonomia i que necessiten suport extern en el procés d'inclusió social. Persones que tenen capacitat i autonomia suficient per organitzar les activitats de la vida diària, però que necessiten un suport tècnic, personal o comunitari per a la seva efectiva realització.

5. Com podeu accedir al nostre servei?

L'accés a la llar amb suport es tramita mitjançant la sol·licitud als Serveis d'habitatges per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental. La sol·licitud es presenta de manera presencial a la seu del Departament de Drets Social, sota la orientació del Centre de Salut Mental i caldrà que en el formulari hi consti la signatura i el segell del centre.

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

Per accedir al servei cal:

- Tenir més de 18 anys i menys de 65 anys i acreditar la residència legal a Catalunya en el moment de presentar la sol·licitud.
- Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb supervisió externa i poder viure en règim obert.
- Necessitar un acolliment residencial en un habitatge amb serveis comuns per a persones amb problemàtica social derivada de trastorn mental.
- No disposar de recursos econòmics suficients per accedir a una plaça no finançada amb fons públics.
- Tractar-se de persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33% pel que fa al trastorn mental.
- Complir les característiques pròpies d'un trastorn mental sever, segons el criteri del Servei Català de la Salut.
- No requerir una assistència sanitària continuada.
- Absència d'antecedents immediats en el consum actiu de substàncies tòxiques.
- Observar les normes de funcionament i convivència pròpies de l'habitatge que l'acull i tenir cura de la seva pròpia salut, especialment pel que fa al compliment del tractament prescrit pel seu

psiquiatre, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat col·laboradora del programa amb cadascuna de les persones usuàries de la llar.

- Voluntariat.

6. Els nostres compromisos

El Servei de llar amb suport ha establert els seus 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 Pere Claver Grup, el seu Codi Ètic, la Convenció pels drets de les persones amb discapacitat i el model d'atenció centrada en la persona i de recuperació, el qual s'enfoca en l'acompanyament al projecte personal de cada persona atesa.

6.1. Compromisos

Ens comprometem amb tu a:

- Oferir atenció i tracte individualitzat i confidencial.
- Donar una atenció de qualitat i basada en el respecte.
- Atendre la teva sol·licitud en el termini de 2 setmanes, un cop la rebem.
- Elaborar un pla d'atenció personal en el que es concretin els objectius del teu projecte de vida i donar-te recolzament per assolir-los.
- Revisar el pla d'atenció personal 1 cop a l'any.
- Atendre les peticions, suggeriments, agraïments o queixes abans de 15 dies.
- Conèixer la vostra opinió i tenir-la en compte per millorar la vostra atenció i el servei ofert.
- Obrir espais de participació i donar-vos els suports necessaris per fer-los accessibles.

6.2. Avaluació de la qualitat del servei

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

- Numero de sol·licituds ateses abans de 15 dies.
- El 100% de les persones tenen un pla d'atenció personal redactat de manera conjunta amb la persona atesa i en col·laboració amb els seus referents clínics i/o socials.
- El 100% dels plans de treball es revisen anualment amb la persona atesa.
- % de persones ateses que milloren el nivell d'autodeterminació (GENCAT).
- Numero de persones ateses que s'han vinculat a un recurs d'oci de la comunitat.
- Anàlisi de les propostes de millora, suggeriments, queixes o reclamacions.
- Resultats de les enquestes de satisfacció a les persones ateses: obtenció de la màxima puntuació en l'escala de satisfacció 5.
- Resultats de les enquestes de satisfacció als familiars: obtenció de la màxima puntuació en l'escala de satisfacció 5.

6.3 Eines d'avaluació

- Atenció individual periòdica i visita setmanal en el domicili
- Assemblea setmanal
- Revisió anual del pla d'atenció individual i assoliment objectius personals
- Reunions d'equip setmanals
- Reunions de coordinació amb els professionals de la xarxa de salut i social i altres serveis que atenen a la persona
- Registre del seguiment de la evolució de cada persona
- Memòria del servei
- Revisió anual dels indicadors del servei
- Resultats de la Escala GENCAT de qualitat de vida
- Resultats de la Escala ENAR-TMG de necessitats
- Qüestionari de satisfacció a les persones ateses i a les seves famílies
- Enquesta de satisfacció a les entitats col·laboradores de la xarxa social i sanitària.

7. Drets i deures de les persones ateses

Els drets i deures de les persones ateses al Servei de llar amb suport es detallen al Reglament de Règim intern, el qual es signa en el moment d'entrada al servei, i es fonamenten en els descrits a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

7.1 Drets de les persones beneficiàries

- Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a respectar la seva presa de decisions, autònoma o amb suport, i el lliure desenvolupament de la seva personalitat, d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre la informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- Dret a rebre una atenció personalitzada i continua, segons indiqui el seu pla d'atenció personal.
- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o acordades, d'acord amb el contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminades en el tracte per raó de origen, ètnia, gènere, religió, opinió o qualsevol condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a seguir mantenint amb la màxima fluïdesa la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.

- Dret a mantenir la confidencialitat de totes les seves dades que no es necessari que coneguin els professionals de suport ni la resta de persones beneficiàries del servei.
- Dret a que es tingui en compte la seva situació personal i social.
- Dret a que la persona beneficiària i la seva família coneguin aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal i la resta de les persones beneficiàries i que es respectin.
- Dret al suport de les autoritats públiques amb el fi de garantir el gaudi dels drets establerts.
- Dret a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en la seva condició de persones beneficiàries o consumidores de bens, productes i serveis.
- Dret a la participació en allò relatiu al funcionament del servei i la seva organització de forma que funcionin mecanismes de participació democràtica de les persones ateses o de llurs representants legals d'acord a la normativa vigent.

7.2 Deures de les persones beneficiàries

La persona beneficiària i la seva família han de conèixer i respectar les normes de funcionament i convivència i, en les qüestions relacionades amb la salut i la cura de la persona atesa, tenir en compte els termes que preveu el contracte assistencial, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb el pla d'atenció i les orientacions de l'equip professional.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la prestació rebuda.
- Comparèixer davant l'administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Les persones beneficiàries i, si procedeix, els seus familiars o representants legals, estan obligats a facilitar la recepció del servei a la entitat que el gestiona.
- En cas que es provi, que les persones beneficiàries del servei o els seus representants legals, incompleixen les obligacions esmentades, es podrà suspendre la prestació o finalitzar-la.
- Es disposarà d'aquesta informació al tauler d'anuncis de la llar amb suport.

8. Règim Econòmic

La persona beneficiària del servei participa en el cost del servei mitjançant una aportació econòmica que s'estableix des de Drets Socials en funció de la naturalesa del cost de referència i el seu nivell de renda.

El cost de referència del Servei és el que s'estableix en la cartera de serveis socials o en les disposicions que s'han dictat a aquest efecte. El servei de llars amb suport és de copagament i aquest s'estableix segons la legislació vigent de la Generalitat de Catalunya i es manté durant tot l'ús del servei, amb les revisions pertinents previstes amb la legislació. D'acord amb l'ordre DSO/244/2023, de 6 de novembre, sobre l'actualització de preus i imports dels serveis socials de la Xarxa de Serveis Socials, l'import màxim aplicable per una plaça de llar amb suport és actualment de 783.99€/mes.

9. Ajuda'ns a millorar

El Servei disposa d'un sistema per recollir queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments. Les persones que reben el servei estan informades a través del Reglament de Règim Intern i pel seu equip professional referent de la possibilitat de recollir les seves aportacions sobre el funcionament del servei.

El document es pot presentar de manera autogestionada o amb l'ajuda de l'equip professional. En cas que la persona atesa no vulgui deixar constància per escrit se li demanarà si pot escriure-ho la professional en el mateix moment.

La persona atesa pot formular queixes, suggeriments, agraïments reclamacions a l'equip d'atenció directa o a la coordinació del servei presencialment, per telèfon o per correu electrònic.

Cal trucar al telèfon 93 324 88 94 per demanar entrevista o enviar correu a

autonomia@pereclaver.org

En tots els casos, l'equip i la coordinació del servei es comprometen a atendre la vostra queixa o suggeriment i a donar resposta en els terminis establerts.

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

I per últim, l'Espai de Participació de les persones ateses a la Fundació és un lloc idoni per debatre les propostes de millora, en alguns casos amb preparació i elaboració prèvia de manera individual.

10. Com ens trobareu?

Ens podeu localitzar al carrer Vila i Vilà 16, 2a planta, 08004 Barcelona, o per tel. 93 324 88 94, demanat per la coordinadora del Servei, Marisa Garcia-Duran o pel coordinador tècnic Eshel Herzog, de 8:00 a 18:00 de dilluns a dijous, i de 8:00 a 14:00 els divendres.

Si us resulta més fàcil, també ens podeu escriure per correu electrònic al autonomia@pereclaver.org.

11. Normativa aplicable

El Servei s'estableix en virtut de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb disminució derivada de malaltia mental i s'obre convocatòria pública per establir la relació de les entitats col·laboradores del Programa. (correcció d'errada en el DOGC num. 2686, pàg.9062, de 22.7.1998) i 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