

**SERVEI DE SUPORT A  
L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR  
PER A PERSONES AMB  
PROBLEMÀTICA SOCIAL  
DERIVADA DE MALALTIA MENTAL**

**CARTA DE SERVEIS**



# MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

## MISSIÓ

CONTRIBUIR AL DESENVOLUPAMENT DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA PER POSSIBILITAR-NE L'AUTONOMIA, OFERINT ORIENTACIÓ I SUPORT A PERSONES AMB PROBLEMÀTICA SOCIAL DERIVADA DE MALALTIA MENTAL QUE VIUEN SOLES, EN PARELLA, O AMB ALTRES PERSONES FINS A UN MÀXIM DE 4 I QUE NECESSITEN SUPORT EN ASPECTES RELACIONATS AMB L'AUTODETERMINACIÓ, EL BENESTAR FÍSIC O MATERIAL, LES RELACIONS INTERPERSONALS, EL DESENVOLUPAMENT PERSONAL I LA INCLUSIÓ SOCIAL.

## VISIÓ

ASSEGURAR UNA ASSISTÈNCIA DE QUALITAT DES DE L'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA, RECONEGUDA PELS PROFESSIONALS ESPECIALITZATS, PER LA COMUNITAT, I SOBRETOT, PER LES PERSONES BENEFICIÀRIES I LES SEVES FAMÍLIES.

ELS EIXOS PRINCIPALS ENTORN ALS QUALS ES DESENVOLUPA TOTA L'ACTIVITAT SÓN LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DE L'ATENCIÓ I LA MILLORA DE LA SEVA QUALITAT DE VIDA.

## VALORS

- TRANSPARÈNCIA I COMPROMÍS ÈTIC
- PERSPECTIVA DE GÈNERE
- VOCACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA
- SOLIDARITAT AMB LES PERSONES DE L'ENTORN
- SOSTENIBILITAT



# OBJECTIUS

## OBJECTIU

CONTRIBUIR AL DESENVOLUPAMENT DE LA PERSONA EN LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA, TANT A LA SEVA LLAR COM EN LA COMUNITAT, POSSIBILITANT-NE L'AUTONOMIA I PROMOVENT UNA VIDA DIGNA I DE QUALITAT, INDEPENDENT I INTEGRADA EN LA COMUNITAT

## OBJECTIUS ESPECÍFICS

- OFERIR ORIENTACIÓ I SUPORT ESPECIALITZAT A LA PERSONA EN LES ACTIVITATS D'AUTOCURA, DOMÈSTIQUES I COMUNITÀRIES, PER TAL DE MILLORAR L'AUTOGESTIÓ I LA VIDA INDEPENDENT.
- DONAR SUPORT A LA PERSONA PER PLANIFICAR I GESTIONAR LA SEVA LLAR, ELS SEUS ASSUMPTES ADMINISTRATIUS I FINANCERS, LA SEVA SALUT I LA UTILITZACIÓ DELS RECURSOS DE LA COMUNITAT, ENTRE D'ALTRES.
- FOMENTAR L'AUTOESTIMA, EL SENTIT D'UTILITAT I EL CONTROL SOBRE LES DECISIONS.
- EXERCIR UN PAPER PREVENTIU, DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL, I INTEGRADOR, AMB LA DETECCIÓ PRECOÇ DE SITUACIONS DE RISC, CONTRIBUINT A LA MILLORA DE LA QUALITAT DE VIDA I AL DESENVOLUPAMENT EN L'ENTORN HABITUAL DE LA PERSONA USUÀRIA.
- REDUIR ELS EPISODIS DE CONDUCTES PROBLEMÀTIQUES MITJANÇAT L'APRENENTATGE D'HABILITATS ALTERNATIVES.



# A QUI S'ADREÇA I COM S'ACTUA

## A QUI S'ADREÇA?

- PERSONES AMB PROBLEMÀTICA SOCIAL DERIVADA DE MALALTIA MENTAL, QUE HAN OPTAT PER VIURE EN UN HABITATGE, PROPI O DE LLOGUER, SOLES, EN PARELLA O AMB ALTRES PERSONES, DE MANERA AUTOGESTIONADA I INDEPENDENT I QUE NECESSITIN UN SUPORT PERSONAL PER DESENVOLUPAR UNA VIDA AUTÒNOMA.

AQUEST SERVEI ES PRESTA DE MANERA PERSONALITZADA, EN ATENCIÓ A LA NECESSITAT DE LA PERSONA AMB AQUESTA PROBLEMÀTICA. ELS NIVELLS DE SUPORT VARIEN EN FUNCIO DE LES NECESSITATS D'ATENCIÓ DE CADA PERSONA I ES VALOREN TANT ASPECTES D'HABILITATS I CAPACITATS PERSONALS COM ELS RELATIUS A LES ALTERACIONS FÍSiques O ALS TRASTORNS DE CONDUCTA.

## COM S'ACTUA?

EL PROGRAMA D'INTERVENCIÓ ESTÀ BASAT EN EL MODEL D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (ACP) QUE PERMET ESTRUCTURAR EL PLA INTERDISCIPLINARI D'ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA (PIAI) DE LA PERSONA DES DE LA VINCULACIÓ AMB LES PERSONES, VALORANT TANT NECESSITATS COM CAPACITATS I POTENCIALITATS.

VALORACIÓ I DIAGNÒSTIC BIO-PSICO-SOCIAL QUE REALITZA L'EQUIP INTERDISCIPLINAR.

TREBALL CONJUNT DELS PROFESSIONALS AMB LA PERSONA USUÀRIA I LA SEVA FAMÍLIA/TUTOR EN LA DEFINICIÓ DEL PLA D'ATENCIÓ.



# DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

## DRETS

- A RESPECTAR-NE LA INTIMITAT I PRIVACITAT EN LES ACCIONS DE LA VIDA QUOTIDIANA.
- A RESPECTAR-NE LA PRESA DE DECISIONS, AUTÒNOMA O AMB SUPORT, I EL LLIURE DESENVOLUPAMENT DE LA 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 PERSONES AMB DISCAPACITAT.
- A REBRE VOLUNTÀRIAMENT EL SERVEI.
- A REBRE LA INFORMACIÓ RELATIVA ALS ASPECTES QUE LES CONCERNEIXEN.
- A PRESENTAR SUGGERIMENTS O RECLAMACIONS SOBRE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I QUE SIGUIN ESTUDIATS I CONTESTATS.
- A GAUDIR D'UNA ATENCIÓ PERSONALITZADA I CONTÍNUA, SEGONS INDICACIONS DEL PLA D'ATENCIÓ PERSONAL.
- A LA CONTINUÏTAT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI EN LES CONDICIONS ESTABLERTES O CONvingudes, D'ACORD AMB EL CONTINGUT DEL CONTRACTE ASSISTENCIAL.
- A NO SER DISCRIMINADES EN EL TRACTAMENT PER RAÓ D'ORIGEN, RAÇA, SEXE, RELIGIÓ, OPINIÓ O QUALSEVOL ALTRA CONDICIÓ O CIRCUMSTÀNCIA PERSONAL O SOCIAL.
- 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.
- A CONTINUAR MANTENINT AMB LA MÀXIMA FLUÏDESA POSSIBLE LA RELACIÓ AMB EL SEU ENTORN FAMILIAR, AFECTIU I SOCIAL
- A MANTENIR LA CONFIDENCIALITAT DE TOTES LES DADES PRÒPIES.
- A QUE SE'LS TINGUI EN COMPTE LA SITUACIÓ PERSONAL I FAMILIAR.
- A QUE LA PERSONA USUÀRIA I LA SEVA FAMÍLIA CONEGUIN AQUESTS DRETS, QUE ES DIVULGUIN ÀMPLIAMENT ENTRE EL PERSONAL I LA RESTA DE PERSONES CONVIVENTS.
- AL SUPORT DE LES AUTORITATS PÚBLIQUES PER GARANTIR EL GAUDI DELS DRETS ESTABLERTS.
- A SER ATESES ORALMENT I PER ESCRIT EN LA LLENGUA OFICIAL QUE TRIÏN EN LA SEVA CONDICIÓ DE PERSONES USUÀRIES.



# DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

## DEURES

- FACILITAR DADES VERACES I IMPRESCINDIBLES PER VALORAR I ATENDRE LA SITUACIÓ.
- COMPLIR ELS ACORDS I COMPROMETRE'S AMB ELS PLANS D'ATENCIÓ I LES ORIENTACIONS DELS PROFESSIONALS.
- 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.
- COMPLIR LES OBLIGACIONS ECONÒMIQUES DERIVADES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.
- COMPLIR LA RESTA DE DEURES QUE ESTABLEIX LA NORMATIVA



## QUÈ OFEREIX?

- SUPERVISIÓ O SUPORT A LA CURA PERSONAL I A LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA SEGONS EL PLA D'ATENCIÓ CONSENSUAT.
- FOMENT DE LES RELACIONS DE CONVIVÈNCIA I DE LA RELACIÓ AMB L'ENTORN.
- FOMENT DELS HÀBITS D'AUTONOMIA PERSONAL, AUTOPROTECCIÓ I CONDUCTA.
- FOMENT DE L'OCI I DEL LLEURE.
- ATENCIÓ CONDUCTUAL I EN SITUACIONS DE CRISI.



## ACCÉS AL SERVEI

ELS REQUISITS ESTABLERTS PER ACCEDIR AL SERVEI SÓN:

- TENIR RECONEGUT UN GRAU DE DISCAPACITAT IGUAL O SUPERIOR AL 33%.
- TENIR ENTRE 18 I 65 ANYS.
- TENIR VALORADA LA SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA, D'ACORD AMB LA LLEI 39/2006, DE 14 DE DESEMBRE, DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA.
- PODER DESENVOLUPAR LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA AMB EL SUPORT PREVIST I ADEQUAT A LES SEVES NECESSITATS.

PODEN BENEFICIAR-SE D'AQUEST SERVEI LES PERSONES QUE CONVISQUIN AMB ALGUN FAMILIAR EN ELS SUPÒSITS SEGÜENTS:

- CONVIVÈNCIA DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA AMB UN O TOTS DOS PROGENITORS, SEMPRE QUE TINGUIN RECONEGUT UN GRAU DE DEPENDÈNCIA IGUAL O SUPERIOR AL GRAU I.
- CONVIVÈNCIA DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA AMB FILLS MENORS DE 18 ANYS O MAJORS D'EDAT QUE TINGUIN UN GRAU RECONEGUT DE DEPENDÈNCIA IGUAL O SUPERIOR AL GRAU I.
- CONVIVÈNCIA DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA AMB CÒNJUGE O PERSONA ASSIMILADA QUE TINGUI UN GRAU DEPENDÈNCIA IGUAL O SUPERIOR AL GRAU I.

CAL ACREDITAR LA IDONEÏTAT DEL SERVEI D'ACORD AMB LES CONDICIONS ESTABLERTES PER LA LEGISLACIÓ VIGENT DE SERVEIS SOCIALS:

EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES DELS SERVEIS TERRITORIALS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS SÓN ELS QUE HAN D'ORIENTAR LA DERIVACIÓ DE LA PERSONA AL SERVEI QUE CORRESPONGUI.



# COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD
OFERIR SUPORT PERSONAL ESPECIALITZAT	REALITZACIÓ DE LA VALORACIÓ INICIAL EN CADASCUN DELS ÀMBITS  ELABORACIÓ DEL PIAI CONSENSUAT AMB TOTS ELS IMPLICATS  GRAU D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTABLERTS EN EL PIAI	100% DE VALORACIONS PREVI A LA REALITZACIÓ DEL PIAI  00% PIAI'S REALITZATS MÀXIM A LA 8A. SETMANA DEL'INICI DEL SUPOR  85% D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS
OFERIR SUPORT A LES FAMÍLIES	RESULTATS DE SATISFACCIÓ GLOBAL A L'ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL	> 75% DE SATISFACCIÓ GLOBAL
ABORDATGE TRASTORNS DE COMPORTAMENT	EXISTÈNCIA PROTOCOL ESPECÍFIC	SEGUIMENT DELS PROCEDIMENTS ESTABLERTS
FOMENTAR INTERRELACIÓ AMB AMICS, FAMILIARS I INTEGRACIÓ COMUNITÀRIA	PARTICIPACIÓ EN ACTIVITATS A LA COMUNITAT  IMPLICACIÓ EN LES ACTIVITATS  GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LES ACTIVITATS REALITZADES	MÍNIM 1-2 ACTIVITATS MENSUALS  60% IMPLICACIÓ EN LES ACTIVITATS  => 80% SATISFACCIÓ
AFAVORIR MÀXIM GRAU D'AUTONOMIA	AUTONOMIA EN LES AVD I EN TOTS ELS ÀMBITS	=/> NIVELL D'AUTONOMIA REGISTRAT A LA VALORACIÓ INICIAL
OFERIR UNA ATENCIÓ DE QUALITAT	RESULTATS DE L'ESTUDI DE SATISFACCIÓ GLOBAL	GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL => 85%
OBTENIR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL PERSONAL	VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ	80% GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

FUNDACIÓ IPSS APLICA EL SISTEMA D'AVALUACIÓ I MILLORA CONTINUA (EFQM) ALS SERVEIS I CENTRES QUE GESTONA.

EL SERVEI DISPOSA D'UN QUADRE DE COMANDAMENT AMB INDICADORS DE QUALITAT ESPECÍFICS PER A MESURAR L'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS. AIXÍ MATEIX DISPOSA D'UNA BÚSTIA DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS I REALITZA UN ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL. ELS RESULTATS OBTINGUTS PERMETEN DUR A TERME UN PLA DE MILLORA PER A L'ANY SEGÜENT.





# MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

EL SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB PROBLEMÀTICA SOCIAL DERIVADA DE MALALTIA MENTAL DISPOSA D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS I POSA A DISPOSICIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EL FULL DE RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS.

AMB AQUEST DOCUMENT ES PODEN TRANSMETRE A LA COORDINACIÓ DEL SERVEI, A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT I A LA FUNDACIÓ:

- INCIDÈNCIES O RECLAMACIONS SOBRE L'ATENCIÓ REBUDA AL SERVEI
- PREGUNTES O DUBTES SOBRE EL DESENVOLUPAMENT DE LA TASCA ENCARREGADA
- SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'ACTUACIÓ

AQUEST DRET ES PODRÀ EXERCIR DE MANERA PRESENCIAL O A TRAVÉS DEL CORREU ELECTRÒNIC DEL SERVEI.

ES DONARÀ RESPOSTA EN UN TERMINI MÀXIM DE 15 DIES LABORABLES.



## TITULARITAT DEL SERVEI

EL SERVEI DE SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR PER A PERSONES AMB PROBLEMÀTICA SOCIAL DERIVADA DE MALALTIA MENTAL ÉS UN SERVEI CONCERTAT AMB EL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, GESTIONAT PER FUNDACIÓ IPSS.

EL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS ESTIPULA L'APORTACIÓ ECONÒMICA DE LES PERSONES USUÀRIES EN FUNCIO DELS SEUS INGRESSOS.

FUNDACIÓ IPSS  
C/ LAFORJA, 67  
08021 BARCELONA

TEL. 932 02 16 16  
[WWW.IPSS-ONLINE.ORG](http://WWW.IPSS-ONLINE.ORG)