



Porta Oberta
Alt Camp i Conca de Barberà

ASSOCIACIÓ SMC PORTA OBERTA

CARTA DE SERVEIS



INDEX

OBJECTIU

DESCRIPCIÓ DE L'ENTITAT

SERVEIS

ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

QUI SOM I COM ENS ORGANITZEM?

EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I

L'AVALUACIÓ

CANALS DE COMUNICACIÓ I DADES DE

CONTACTE

CONTROL DE CANVIS

CARTA DE SERVEIS

OBJECTE

Aquest document públic recull informació útil sobre els serveis que presta l'Associació SMC Porta Oberta, 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 implantar 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'accès 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.

DESCRIPCIÓ DE L'ENTITAT

L'Associació Porta Oberta es crea a l'any 2005 a la ciutat de Valls, amb la voluntat d'acollir i recolzar a les famílies i persones que pateixen un problema en salut mental. L'àmbit d'intervenció de l'Associació es centra en el recolzament, orientació i suport, així com en la promoció dels drets i la millora de la situació actual de les persones amb problemes de Salut mental i els seus familiars. Dins la comunitat l'Associació pretén esdevenir un recurs comunitari complementari a la Xarxa de Salut Mental de la zona de cobertura de l'Entitat. Per tant, la finalitat última de la nostra Entitat és afavorir a la millora de la qualitat de vida de les persones afectades per un problema de Salut mental i als seus respectius familiars.

Objectius

- Acollir i recolzar a les famílies i persones afectades per un problema de salut mental
- Proporcionar informació, orientació i recolzament a les persones afectades per un problema de salut mental i als seus familiars.
- Promoure i vetllar pels drets socials i civils de les persones amb malalties mentals i els seus familiars.
- Promocionar les activitats d'inserció, residencial, de lleure i altres que contribueixin al ple desenvolupament del malalt mental.
- Contribuir a la millora de les assistència sanitària i social, de l'atenció i informació de les persones afectades i els seus familiars, i a la rehabilitació, integració, i reinserció laboral de les persones amb malalties de salut mental.
- Contribuir a la normalització de la situació de les persones amb malalties mentals i dels seus familiars, i promoure la coordinació del serveis en el seu àmbit territorial i de les entitats que intervenen.

Missió, Visió i Valors

La nostra Missió: l'Associació SMC Porta Oberta atén a persones amb problemes de Salut Mental i a les seves famílies trobant eines per millorar la seva qualitat de vida, i promou la Salut Mental alhora que sensibilitza a la comunitat.

CARTA DE SERVEIS

La nostra Visió: Volem consolidar-nos com a entitat referent per aconseguir que la nostra comunitat cuidi la seva Salut Mental i promoure una major implicació de la ciutadania.

Els nostres Valors : Som una entitat propera, compromesa amb el suport, la inclusió, la superació i el respecte.

L'Associació SMC Porta Oberta és una entitat que treballa amb i per les persones, sota el prisma del respecte i la sensibilitat. Ofereix suport i acompanyament, potencia enriquiment personal i la superació de l'adversitat, enfortint les capacitats i l'autonomia. Actuem des de la proximitat, amb perseverança; busquem l'eficiència i la transparència de les nostres gestions. Som una organització compromesa amb la justícia social, la diversitat i la igualtat de drets. Treballem per la normalització i la inclusió de la salut mental a la comunitat.

Ho fem fomentant la participació, buscant col·laboracions, i cooperant amb altres entitats i administracions.

SERVEIS

Servei de Club Social

El Club Social és un servei social especialitzat adreçat a persones amb necessitat de suport per qüestions de Salut Mental.

Mitjançant la participació social, l'oci i l'ocupació significativa del temps, es treballa per la inclusió formant part activa del poble.

La missió del Club Social és impulsar que les persones amb necessitat de suport per qüestions de salut mental utilitzin les activitats de lleure per assolir quotes de salut, independència, participació, integració en la comunitat i qualitat de vida; promoure un estil de vida en el qual les activitats de lleure siguin importants per la persona tenint present que la identitat del club va més enllà del lleure, incidint en la recuperació social i recolzant el projecte vital de la persona.

El Club Social està inclòs a la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials. Número de registre en el RESES (Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials): S09434.

El nostre compromís és ferm per assolir un servei eficaç i eficient, de qualitat i on les persones que hi participen estiguin satisfetes de l'atenció rebuda. Assumim plenament els valors de l'entitat que ens gestiona.

L'**eficàcia** ha quedat mostrada al llarg dels 5 anys que l'Associació SMC Porta Oberta porta gestionant el servei de Club Social. Rebem reconeixement institucional: convenis de col·laboració i cessió d'espais, estreta relació amb les regidories de Diversitat i polítiques inclusives; Atenció social i salut; però també amb altres àrees

CARTA DE SERVEIS

municipals com Feminisme, Cultura, i Esports. Mantenim sinèrgies amb entitats socials, culturals i esportives: col·laboracions amb diverses entitats del món local que ens permeten treballar la inclusió social des de diferents àmbits de recuperació de la persona usuària del nostre servei. També la coordinació amb els professionals de la xarxa d'atenció social i sanitària, de l'educació o de l'habitatge, ens permet assolir els objectius propis del servei de Club Social.

Estar presents a la comunitat, treballar amb una visió integral de la recuperació en salut mental, i en xarxa amb altres professionals implicats en aquest col·lectiu, ens permet ser un servei eficaç i eficient.

Des del 2017 ens regim pel manual "Indicadors de **qualitat**: Clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental". Fem una avaluació anual de la qualitat del servei de Club Social que gestionem, presentada al Departament de Drets Socials, en la justificació tècnica corresponent. També anualment avaluem la qualitat del servei des del 2015, amb el manual "Instrument d'avaluació per a Club Socials", consensuat a la Comissió Tècnica General de Clubs Socials, de la Federació Salut Mental Catalunya.

Aquesta anàlisi de la qualitat i dels resultats del servei suposa una eina important per l'adequació dels processos, la metodologia i els objectius marcats anualment. En el transcurs del temps que portem gestionant el servei, valorem amb èxit la qualitat del mateix, reforçada per la **satisfacció** mostrada per les persones usuàries. De fet, l'Indicador de qualitat número 13, del Manual d'indicadors de qualitat del club social, fa referència a la valoració del grau de satisfacció de les usuàries del servei. També utilitzem altres mètodes per valorar la satisfacció, a través de les assemblees setmanals on les persones poder participar obertament de la valoració de les activitats i el projectes que se'n deriven de l'actuació comunitària del club social. També tenim a disposició de les usuàries una bústia de suggeriments i queixes en la que poden expressar anònimament la seva opinió sobre el servei.

ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES I A LES FAMÍLIES

Servei d'atenció a les famílies

El Servei d'Atenció a les Famílies amb necessitats Específiques (SAFE) és un servei associatiu d'escolta, orientació, assessorament i seguiment que atén a les unitats familiars en que algun dels seus membres pateix un problema de salut mental. El programa que presentem ofereix suport i acompanyament especialitzat a les famílies amb l'objectiu de minimitzar les dificultats que generen els trastorns. El context en el qual es desenvolupa el servei té molt en compte les polítiques sanitàries i socials que en l'actualitat s'estan duent a terme al nostre país, que es basen en un model d'atenció comunitària. Complementant els recursos existents a la xarxa pública es dona una atenció personalitzada en la recerca de recursos de tipus sanitari, social, d'habitatge i laboral, amb la finalitat d'afavorir la recuperació de la persona afectada. Ens adreçem a un col·lectiu de residents en poblacions des de les que s'han de desplaçar per ser atesos a la xarxa pública de salut mental; en diversos casos requereixen d'acompanyament per assistir a les visites dels especialistes. Aquest és un servei de continuïtat i a l'abast del lloc de residència, la família hi pot acudir sempre en el seu procés d'assimilació i gestió de la malaltia; a diferència d'altres programes que dispensen una formació dins d'un breu termini. Un servei que integra atenció global a la problemàtica orientant a trobar solucions, no està contemplat en la

CARTA DE SERVEIS

xarxa pública de salut. La funció social que desenvolupa és del tot necessària com a recolzament en les dificultats en que es troben les famílies en unes circumstàncies tant difícils de gestionar.

Programa adreçat a les famílies que acompanyen o conviuen amb una persona amb trastorn mental greu. És un espai psicoeducatiu que pretén promoure el desenvolupament de les habilitats i les competències adequades a les famílies o a les persones cuidadores, per l'exercici de la cura, l'atenció i la promoció de l'autonomia de les persones amb problemes de salut mental, en la majoria dels casos també en situació de dependència. Esdevé un espai de trobada o ajuda mútua, on es comparteixen experiències d'èxit que poden facilitar els aprenentatges.

En tot el procés, és important que hi hagi una acceptació de la malaltia per part de la família i la pròpia persona afectada. A partir d'aquest moment, ja podem parlar de l'adquisició de noves eines i estratègies per a la recuperació de la persona i l'entorn familiar.

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL SERVEI

El servei està organitzat estructuralment en diferents espais vinculats entre ells on es treballen diferents objectius i s'ofereixen activitats diverses segons les necessitats dels familiars.

El primer espai és el de l'ACOLLIDA DE LES FAMÍLIES. Espai dissenyat per fer la primera acollida dels familiars. Seran els familiars experts els que faran la tasca d'aquesta primera acollida a les famílies.

El segon espai és el del SUPORT SOCIAL. Espai dissenyat per fer la intervenció social a mans de la treballadora social.

Es planteja com un espai de consulta, d'orientació, d'informació, d'assessorament i suport adreçat a les famílies amb familiars amb un problema de salut mental per tal de poder donar resposta a les qüestions que els preocupen, clarificar dubtes, entendre el que li està passant al seu familiar, saber com ajudar-lo, oferir recursos, etc...

En aquest espai oferim:

Informació, orientació i assessorament.

Facilitem a les famílies el coneixement i ús dels diferents recursos socials, sanitaris, econòmics, jurídics que puguin ésser útils i necessaris per resoldre les dificultats derivades de l'atenció al seu familiar.

Acompanyament cap a altres serveis i recursos, tant interns com externs que tenen al seu abast.

Seguiment de la seva situació a través d'un pla de treball per intervenir en aquelles situacions de conflicte i necessitat.

Diversos espais individuals i/o grupals per tal de que els familiars trobin el tipus de suport que més s'adequa a les seves necessitats.

Coordinació i contacte amb els diversos serveis i recursos tan interns com externs a l'entitat.

El tercer espai és el del SUPORT PSICOLÒGIC.

Espai dissenyat per fer la intervenció més terapèutica i emocional a mans d'una professional amb la titulació de llicenciada en psicologia.

Es planteja com un espai d'orientació terapèutica, d'atenció psicològica individual o familiar, per donar suport i acompanyament emocional en el context de les necessitats específiques de les famílies.

El quart espai és el de FORMACIÓ A LES FAMÍLIES.

Espai dissenyat per oferir formació a famílies en Salut Mental, on es tracten diversos temes relacionats amb la Salut Mental amb l'objectiu de dotar d'informació clara als familiars, promoure el seu apoderament, dotar-los d'eines vàlides per al seu dia a dia, i impulsar la seva participació en els processos de rehabilitació del seu familiar amb un problema de salut mental i també la seva participació en el moviment associatiu.

CARTA DE SERVEIS

L'espai té un format psicopedagògic, està orientat a transmetre coneixements sobre els problemes de salut mental i el seu tractament, a desenvolupar aquelles habilitats que permetran als familiars que participen a ser més competents en la resolució de problemes i en aconseguir una adequada relació de convivència amb el seu familiar afectat per un problema de salut mental.

El cinquè espai és el dels GRUPS DE SUPORT I AJUDA MÚTUA. Espai dissenyat per duu a terme una activitat grupal de suport i ajuda mútua entre els participants. Un espai d'escolta i comprensió, de trobada i suport, on els mateixos familiars poden compartir experiències i ajudar-se mútuament amb l'objectiu d'acompanyar a les famílies en les diferents etapes i en les dificultats que poden sorgir en aquest àmbit.

El sisè i últim espai és on es faran TALLERS, XERRADES I TROBADES FAMILIARS

Espai dissenyat perquè puguin intervenir professionals externs.

TALLERS: els tallers sorgeixen de la necessitat detectada que tenen els familiars de poder desconnectar de les preocupacions constants del dia a dia. Els tallers permeten que les famílies es puguin concentrar en accions concretes i d'aquesta manera puguin desconnectar en un ambient en el que no se sentin pressionats, desbordats.

Els tallers s'han programat tenint en compte les demandes de les famílies, els tallers es basen en: Coaching per a treballar temes intrínsecs en la cura d'un mateix i d'altres persones; tallers d'art que permeten a les famílies desconnectar del dia a dia i impulsar la seva creativitat; i tallers de relaxació on s'impulsa l'autoconeixement a través d'un taller dinàmic. Amb aquests tallers es busca fomentar el benestar emocional i relacional de les famílies.

XERRADES: organitzades amb la idea d'oferir espais d'acompanyament gratuït per a famílies amb l'objectiu de compartir experiències i coneixements comptant amb la presència d'especialistes externs que els assessoraran sobre diversos temes d'interès relacionats amb l'àmbit de la salut mental.

TROBADES FAMILIARS: són espais de trobada on es realitzen diferents activitats per les famílies que tenen com objectiu trencar l'aïllament habitual dels familiars de les persones amb un problema de salut mental i de les pròpies persones afectades, alhora que es fomenta la vessant integradora de l'associació en la comunitat. Es realitzaran passejades per la ciutat de valls o altres pobles del territori d'actuació, que dona peu a conèixer el seu patrimoni cultural i

Servei d' Acompanyament Integral

És un programa personalitzat d'acompanyament terapèutic integral, que pretén afavorir la continuïtat en l'atenció a les persones i el desenvolupament de la seva autonomia personal així com incrementar la qualitat de vida amb el seu entorn. Es fa una atenció i un seguiment a les persones que presenten dificultats per participar en recursos comunitaris o sanitaris, o bé per dur a terme de forma autònoma les seves activitats quotidianes, la gestió i manteniment del domicili, així com altres aspectes de la seva vida.

El projecte pretén oferir un espai d'acompanyament terapèutic individualitzat e integral a persones afectades per un problema de salut mental i a les seves famílies, que presenten dificultats d'inserció social i integració comunitària, que no estan vinculades a cap servei sociosanitari o bé presenten dificultats per mantenir una vinculació amb el mateix i seguir eficaçment el tractament pautat. Es pretén afavorir el seu empoderament i el desenvolupament de la seva autonomia personal, la seva vinculació a la xarxa assistencial, i participació en recursos comunitaris.

CARTA DE SERVEIS**Servei d'accions comunitàries**

* Accions de sensibilització i d'informació de salut mental:

El projecte, té per objecte sensibilitzar i informar a les autoritats públiques, als professionals dels diferents àmbits d'actuació i a la ciutadania en general, sobre els problemes de salut mental i les necessitats i mancances detectades que afecten a les persones que pateixen un problema de salut mental i a les seves famílies, impulsant accions i estratègies per lluitar contra l'estigma i la discriminació que pateixen les persones afectades per un problema de salut mental. Aquest és un dels objectius principals de la nostra entitat, i és per aquest motiu, que amb aquest projecte volem realitzar una tasca permanent d'informació, divulgació i sensibilització social.

La finalitat del nostre projecte és aconseguir, mitjançant un treball permanent de divulgació i accions de sensibilització, que els ciutadans tinguin un coneixement més complet del que representa patir un problema de salut mental, afavorint el desenvolupament de valors de solidaritat i compromís amb el col·lectiu de persones afectades per un problema de salut mental i les seves famílies, i lluita contra l'estigma i discriminació que pateixen.

Considerem fonamental la formació i informació permanent dels nostres associats, per disminuir l'aïllament, la desinformació i la sobrecàrrega de molts familiars de persones afectades per un problema de salut mental.

Per aquest motiu ens proposem cercar i donar, en la mesura de les nostres possibilitats, informació sobre temes d'interès relacionats amb la salut mental, així com les últimes novetats en normatives, programes, congressos, cursos, etc...Celebració de la Setmana de la salut Mental: Organitzem una setmana reivindicativa, divulgativa, informativa, participativa i de sensibilització, per transmetre als participants de la jornada un concepte positiu del què és un problema de salut mental. Al llarg de la setmana es realitzen diverses activitats.

Amb Experiència Pròpia

Es planteja com un espai on els usuaris plantegen qualsevol tema relacionat amb la salut mental per tal de participar-hi i reflexionar sobre qüestions de la comunitat que els afecta. Té com a finalitat iniciar un procés d'apoderament i facilitar la participació activa i real a les persones amb problemes de salut mental en el moviment associatiu, convertint-los en els seus protagonistes i oferint possibilitats d'auto representació en espais d'incidència política a través de la creació de grups d'activistes locals.

Esta organitzat pels propis usuaris de primera persona. Són anomenats pacients experts i desenvolupen una tasca d'activistes locals. Reben l'ajuda d'un tècnic que els orienta i assessora en allò que necessiten. També prepara temes per treballar en les sessions.

L'objectiu és que les primeres persones ajudin a altres persones. Es vol aconseguir que siguin persones menys dependents. Es busca l'empoderament, l'empatia, superar el estigma i l'autoestigma.

D'aquesta estructura bàsica es despleguen tres línies de treball en què els protagonistes seran diferents, però coordinats en treball paral·lel.

- Un espai de suport tècnic on es treballarà la coordinació entre els professionals referents i de suport dels grups en primera persona en el territori que permet incrementar la participació i consolidar la seva tasca.
- Un espai de formació on s'oferiran eines per al desenvolupament, capacitat i autorepresentació de les persones amb problemes de salut mental centrades en el concepte d'apoderament.
- Un espai d'auto representació que estarà constituït per un grup de representants de cada un dels grups "satèl·lits" desplegats al territori i provinents de les diferents associacions implicades.

CARTA DE SERVEIS

Per realitzar aquestes activitats estem coordinats amb la Federació SMC, amb els tècnics responsables en executar el Programa d' experiència pròpia.

Grup de dones en salut mental

A iniciativa de les usuàries del club social i participants de l'entitat s'ha creat aquest grup.

Un espai per a totes aquelles persones de l'entitat que es considerin dones amb l'objectiu de trobar-se millor de forma íntima, privada i d'apoderament màxim entre dones amb necessitats com:

- Relacionar-se i aprendre amb altres dones.
- Explorar el seu rol de dona i marcar els seus límits.
- Crear un espai per les dones de l'entitat

Amb tots aquests serveis mobilitzem tots els recursos ja existents per aconseguir que les persones afectades per un problema de salut mental i les seves famílies tinguin l'oportunitat de formar part de la societat i del seu procés de recuperació. En el cas de la salut mental, no n'hi ha prou creant els recursos i esperant que les famílies i els usuàries accedeixin a ells; necessiten ser acompanyats i orientats en el seu procés de recuperació. Sovint, una trucada, un recordatori d'una visita, un canvi d'horari en les visites o un acompanyament en els casos més greus, han facilitat la vinculació de la persona.

QUI SOM I COM ENS ORGANITZEM

La gestió de l'entitat és clau per al bon funcionament de l'associació. És l'atenció al conjunt d'operacions administratives, documentals, infraestructurals, tècniques, econòmiques, financeres i comunicatives orientades a garantir la consecució dels objectius acordats, assegurant el compliment de les condicions d'eficàcia, eficiència, qualitat, transparència i respecte a la legalitat vigent.

El funcionament de l'Associació SMC Porta Oberta, requereix d'un bon engranatge entre la tasca de la Junta Directiva, la Direcció Tècnica i la de l'equip de professionals, que treballen en pro d'una mateixa missió, i amb uns valors definits i compartits.

En la organització també tenen un paper important les persones usuàries dels nostres programes i serveis, així com les famílies vinculades.

Organigrama

ORGANIGRAMA DE L' ASSOCIACIÓ SMC PORTA OBERTA

Assemblea General

Junta Directiva

PRESIDENTA

M. del Carmen López Ortigosa

SECRETARIA

Estefania Prieto Lopez

VICEPRESIDENTA

Maria López Garcia

TRESORER

Rafael Prieto Alfaro

VOCALS

Elena
Ramos
HerreraGerman
Gómez
RamosAnna
Llurba
AymerichJosep
Santasmassas
Rabadà

Direcció tècnica

Patricia Prieto Lopez

Equip tècnic

SAF

Servei atenció a les
famíliesTreballador
a social
Tània Solé
GarcíaPsicòlego
Cristian
Sebastián
RománMonitora
Estela Prieto
López

SAI

Servei
Acompanyament
intereal

SCS

Servei Club Social

Coordinadora
Tània Solé GarcíaMonitora
Estela
Prieto López

Talleristes

Voluntaris

SAC

Servei d'accions
comunitàries per la
salut mentalTreballadora
social
Olga González
Fernández

CARTA DE SERVEIS

EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I L'AVALUACIÓ

Com entitat compromesa amb la **qualitat** dels seus serveis, tenim els següents valors:

- Valors orientats cap a les persones (solidaritat, professionalitat, voluntarietat...).
- Valors centrats en l'organització (transparència, participació, eficàcia...).
- Valors orientats cap a la societat (col·laboració, implicació...).

Rendim comptes als nostres socis i a la població en general a través de l'assemblea ordinària de socis. Les decisions pressupostàries i el seguiment dels projectes, són decidits en junta amb periodicitat mensual.

Com a mostra de transparència, la Web permet l'accés a informació relacionada amb els diversos projectes de l'entitat, complint així amb la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

CANALS DE COMUNICACIÓ I DADES DE CONTACTE

- Associació SMC Porta Oberta, C/Abat Llord n° 15 baixos, Valls (Tarragona)
- Telèfon: 977609675/622700012
- Correu electrònic: portaoberta@yahoo.es / coordclubsocialportaoberta@gmail.com
- Pàgina web: <http://www.portaobertasalutmental.org/>
- **Instagram:** @portaobertasm / **Facebook:** @associacio.portaobertasm

CONTROL DE CANVIS

Versió	Data	Canvis que aplica
1.0	25/03/2022	No aplica