

# CARTA DE SERVEIS



SALUT  
MENTAL  
PONENT

---

**SMC**salutmental  
Catalunya

# QUE OFERIM



Donem cobertura a tota la comarca del Segrià i treballem coordinadament amb la resta d'entitats de Salut Mental de la província de Lleida



Oferir **serveis i programes** tant per ells com a les seves famílies.



Millorar la **situació social i la qualitat de vida** de la persona amb trastorn mental.



Oferir **informació, assessorament i orientació** a la població en general.



Vetllar per la **igualtat d'oportunitats, la no discriminació i la defensar dels drets** de les persones amb problemes de salut mental.

# LES NOSTRES FINALITATS

## Missió

Promoció de la **millora en l'atenció** a les famílies i les persones amb problemàtica de salut mental, promovent la seva **autonomia i autoestima**, per a una total **integració** en la societat.

## Visió

Ésser una entitat de referència en la **prevenció i l'atenció directa** a les persones amb diagnòstic de salut mental i a les seves famílies, estimulant un **model d'atenció de base comunitària**, incentivant el **treball en xarxa** i un model de **col·laboració** en la intervenció.

# PRINCIPALS VALORS

- 1 Responsabilitat
- 2 Qualitat
- 3 Innovació
- 4 Transparència
- 5 Sensibilització  
Comunitària
- 6 col·laboració i  
treball en xarxa
- 7 Eficàcia i  
professionalitat

# OBJECTIUS

- 1 Proporcionar **informació, orientació i suport** a les persones amb trastorn mental i els seus familiars.
- 2 Promoure i vetllar pels **drets socials i civils** de les persones amb trastorn mental i dels seus familiars. **Difondre i defensar els drets** de les persones amb trastorn mental així com **combatre l'estigma afavorint la difusió d'informació adequada** i vetllant perquè la proporcionada pels mitjans de comunicació sigui també la correcta.
- 3 Contribuir a la millora de l'**assistència sanitària i social de l'atenció i informació** de les persones afectades i els seus familiars, i a la **rehabilitació, integració i reinserció social i laboral** de les persones amb problemàtica derivada de la salut mental.
- 4 Promoure la **inserció laboral** de les persones amb amb trastorn mental, afavorint la **creació de centres especials de treball, empreses d'inserció laboral i d'intermediació laboral** i fins i tot en empreses ordinàries amb l'objectiu d'**oferir llocs de treball adaptats a les seves limitacions**
- 5 Promoure la creació dels **recursos i serveis adients** que facilitin que les persones amb problemàtica derivada de la salut mental puguin **accedir amb normalitat a qualsevol àmbit de la societat**. També establir **convenis de col·laboració**, quan s'estima convenient, amb d'altres entitats sense ànim de lucre que puguin realitzar i gestionar els esmentats serveis.
- 6 **Col·laborar amb les entitats territorials que intervenen en la Salut Mental**, per promoure el **treball en xarxa** i contribuir a la **sensibilització de la població** i vetllar per una **informació i comunicació correcta**.

# OBJECTIUS

7

Contribuir al **compromís amb la societat, l'administració pública i altres entitats** en el desenvolupament i implantació de les **estratègies d'inserció social i de lluita contra l'exclusió social i l'estigmatització**.

8

Contribuir de manera específica a la millora de la **qualitat de vida de la població infanto-juvenil** amb problemes de salut mental, mitjançant el desenvolupament d'**actuacions i programes adreçats a sensibilitzar, acompanyar i facilitar els processos de recuperació, capacitació i inclusió social** d'aquest col·lectiu

9

Fomentar la **investigació** dels trastorns mentals i del seu tractament.

10

Fomentar la **millora de qualitat de l'entitat** mitjançant accions i respostes subjectes a un procés de **planificació, organització, avaluació i millora continua** d'aquestes.

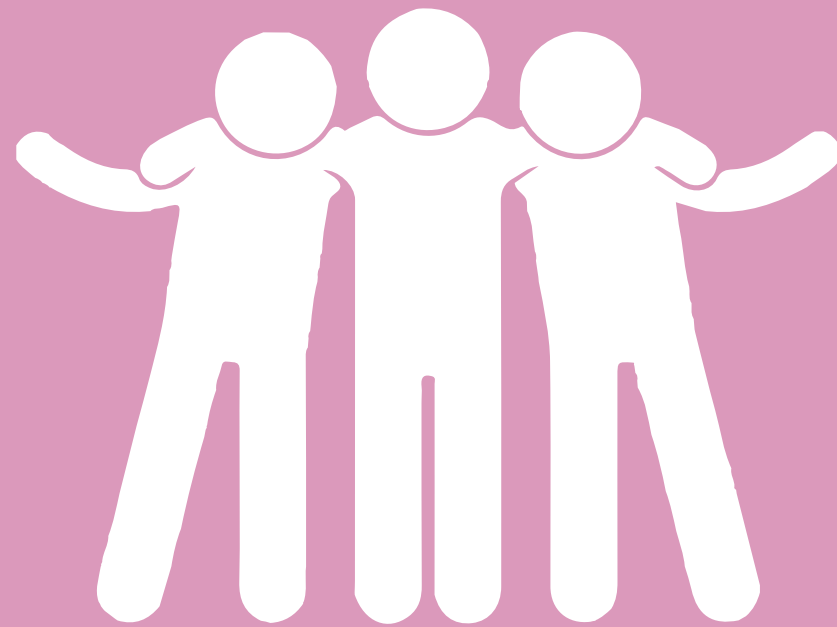
11

Garantitzar la **igualtat d'oportunitats i tracte** a totes les persones. Treballar per tots els col·lectius relacionats amb la salut mental, discapacitats, risc d'exclusió, immigració, LGBTI i població en general, ja que la problemàtica de la salut mental pot afectar a persones de **diferents col·lectius que els fa ésser més vulnerables a patir exclusió social**.

12

Fomentar els valors d'**igualtat i corresponsabilitat entre homes i dones**. Utilitzar un **llenguatge inclusiu i no sexista**. Disposar de **mecanismes de prevenció i detecció de conductes d'assetjament sexual i violència de gènere**. Evitar la triple discriminació que pateixen les dones amb trastorn mental greu.

# A QUI ATENEM



Suport de treball en xarxa i coordinació amb  
els serveis sanitaris de salut mental i de  
serveis socials bàsics

- **Families** de persones afectades per un trastorn mental.
- Persones que estiguin diagnosticades per un **trastorn sever o en procés de valoració.**
- Persones que pateixen **patologia dual (Trastorn mental i addicció)**
- Persones que necessiten una **orientació i assessorament** per tal de poder començar un **programa de rehabilitació.**

# SERVEIS QUE OFERIM

La nostra entitat posa a disposició de socis, beneficiaris dels serveis i població en general un equip de professionals qualificat, compromesos en l'activitat de l'entitat, posant èmfasi en la qualitat i la millora contínua.

- **ESPAI SITUA'T (ACTIVA'T)**
- **SERVEI D'ATENCIÓ A FAMILIES (SAFE)**
- **SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL**
- **SERVEIS PER A LA POBLACIÓ EN GENERAL**



# SERVEIS QUE OFERIM

## ESPAI SITUA'T (ACTIVA'T)

- Ofereix **informació, orientació i acompanyament** sobre qualsevol aspecte relacionat amb la salut mental tant per la població en general, com per a persones amb un diagnòstic i/o els seus familiars.
- Actua com a **referent** de tot el procés, vinculat al **moviment associatiu** del territori i directament en contacte amb els **professionals de la xarxa sanitària i els professionals de la Federació Salut Mental Catalunya**.
- **Referent d'informació** per persones amb un diagnòstic i/o els seus familiars (serveis, informació jurídica, tràmits, escolta...).
- Fa el **seguiment** de casos que normalment no arribarien al centre de salut mental.

# SERVEIS QUE OFERIM

## ESPAI SITUAT

Situar a la persona al centre

Respectar les decisions preses

Reforç al professional de referència

Implicació de la família i/o l'entorn

Informació centralitzada amb un mateix professional

Prespectiva ciutadana

Informació i oferiment de mesures de protecció

Acompanyament i seguiment dels processos

Complementat per un servei d'assessorament legal (Justament)

Temps per escolta activa

Informació sobre serveis, xarxa associativa, recursos socio-sanitaris, prestacions, Grups d'Ajuda Mútua, suport a domicili, lleure, habitatge, àmbit laboral, etc.

Reorientació a vinculació a la xarxa socio-sanitària de salut mental

Informació i vincle a serveis comunitaris

Complementa i es coordina amb serveis existents

Especialitzat en trastorn mental sever

Contacte directe, sense filtres

# SERVEIS QUE OFERIM

## SERVEI D'ATENCIÓ A FAMILIES (SAFE)

### Atenció Social

Servei social continuat, d'**orientació i assessorament en temes socials o legals** quan la família així ho requereixi, també s'informa sobre **recursos i ajudes** existents. Dins d'aquest servei, es presta **suport continuat de la treballadora social** que realitzarà **seguiments familiars i coordinacions amb els altres professionals** de l'equip interdisciplinari intern i extern.

### Atenció Psicològica: Individual

Servei d'atenció psicològica Individual que pretén donar resposta als familiars a través d'**informació sobre els trastorns mentals, recursos psicològics i d'actuació** per tal de fomentar la seva **integració familiar i social i prevenció sobre estats emocionals negatius**, i **trastorns derivats** de la problemàtica que suposa tenir un familiar amb una malaltia mental.

### Escola de famílies: Psicoeducatiu

Programa de psicoeducació bàsic i imprescindible per **orientar, identificar els problemes de salut mental i enfocar possibles alternatives** i propostes per **millorar la qualitat de vida**, i comptar amb **estratègies d'afrontament**.

# SERVEIS QUE OFERIM

## SERVEIS D'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

### Grups d'Ajuda Mútua Familiar

Els GAMs són **reunions periòdiques** entre les famílies de persones que tenen un trastorn mental i una problemàtica comú. El grup compta amb un dinamitzador que és un familiar del grup, que ha rebut una formació anterior sobre tècniques de **dinàmiques de grup**.

### Grups d'Ajuda Mútua en Primera Persona

Els GAMs són **reunions periòdiques** entre les persones amb problemàtica comú. El grup compta amb un dinamitzador, que ha rebut una formació anterior sobre tècniques de **dinàmiques de grup**.

### Lleure familiar

**Programa d'oci** dirigit a famílies de persones amb problemàtica de salut mental vinculades a l'entitat i que té com a finalitat oferir **espais on les famílies puguin disposar de temps de lleure** que els hi permeti **compartir experiències**, participar en un context d'oci i, en definitiva, crear **espais de desconnexió i d'esbarjo**.

# SERVEIS QUE OFERIM

## SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

### Servei club social

- Servei Social especialitzat adreçat a persones amb **problemàtica social** derivada de malaltia mental inclòs a la Cartera de Serveis Socials de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública de la Generalitat de Catalunya. Facilita un marc de **suport social** a les persones que hi participen. Promou aspectes d'**autonomia**, generant oportunitats de canvi a nivell personal i social.
- Facilita **oportunitats de participació comunitària**, desenvolupant l'activitat en els contextos immediats de la persona, s'afavoreix la creació de **vincles emocionalment significatius**. El Club esdevé una entitat social que promou la **participació activa** dels usuaris en la comunitat i **genera vida comunitària en i amb la comunitat**.
- El temps d'**estada al club i el grau de vinculació és flexible** d'acord amb les **necessitats i les característiques de cada persona**. L'usuari, conjuntament amb els professionals, hauria de definir el tipus de vinculació, es a dir, quines activitats realitzaria, en quin horari, amb quina freqüència i duració temporal, tenint en compte que tots aquests ítems poden ser variables al llarg del temps. Això sempre estarà **condicionat amb la pròpia evolució de l'usuari**.
- **L'usuari pren un paper actiu en la planificació i l'organització** de les activitats pròpies del Club, configurant-se com a protagonista en el procés d'elecció d'aquestes. Les activitats no tenen caràcter obligatori, però si que es demana a l'usuari **compromís envers les seves eleccions**.



# SERVEIS QUE OFERIM



## SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

### Grup de joves

El Grup de Joves és un servei d'**acompanyament integral per al jovent de 26 a 35 anys** amb algun tipus de problemàtica de salut mental. Treballem per aconseguir una **vida més autònoma i saludable** mitjançant **activitats grupals i comunitàries i acompanyaments individualitzats**. Realitzem i organitzem **activitats grupals de lleure**.

### Programa Incorpora

**Programa de l'Obra Social "la Caixa"** que té com a objectiu afavorir la **inserció sociolaboral** de persones que tenen dificultats per accedir al mercat laboral ordinari. A Lleida, som una xarxa de nou entitats socials adherides al programa, que vetllem per prestar serveis, tant a persones en recerca de feina, com a empreses fent intermediació laboral. El perfil dels usuaris que atenem des de la nostra entitat dins del Programa Incorpora són persones diagnosticades amb algun tipus de trastorn mental sever (TMS), que cerquen un lloc de treball.

# SERVEIS QUE OFERIM

## SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

### Servei d'acompanyament a la vida independent (SAVI)

El servei està adreçat a persones amb **discapacitat derivada de malaltia mental que vulguin viure soles** o amb altres **persones beneficiàries del programa de suport** o que tinguin reconegut un **grau de dependència i o amb una discapacitat del 65%**, que **necessitin suport personal per al desenvolupament d'una vida autònoma**.

L'objectiu és contribuir al desenvolupament de les persones amb discapacitat en les activitats de la **vida quotidiana i diària**, tant a la llar com a comunitat, fent possible la seva autonomia mitjançant un **ajut complementari que els doni el suport personal necessari i promogui la seva integració social** (alimentació, cura de la salut i utilització dels sistemes de protecció, aspectes relacionats amb la capacitat, competències i habilitats socials per millorar la convivència, les relacions socials, la participació, etc).

### Programa d'acompanyament integral en l'entorn de la persona

La finalitat és **prestar atenció** a les persones amb malaltia mental i les seves famílies davant la falta de dispositius alternatius i que puguin quedar exclosos d'altres programes d'atenció personalitzada. Es pretén **donar suport a la persona en tot el procés de recuperació, interactuant i incidint en el seu entorn** i implicant a la família com a eix i membre actiu de l'evolució de la persona amb malaltia mental. El rol que aquesta desenvolupa es focalitza tant, en **conèixer la malaltia, com en acompanyament**, per tal que els objectius plantejats en el pla de treball es puguin aconseguir.

# SERVEIS QUE OFERIM

## SERVEIS PER A LES PERSONES AMB TRASTORN MENTAL

### Pisos amb suport

Aquest servei és un **recurs d'habitatge comunitari** consistent en pisos ubicats en edificis integrats en l'entorn social amb l'objectiu d'**oferir allotjament a persones diagnosticades amb un trastorn mental de llarga evolució i amb certa autonomia** per tal de **desenvolupar les tasques de la vida diària** dins el seu entorn més proper.

Programa de suport a la **reinserció social** de persones internades en centres penitenciaris amb trastorn mental.

L'objectiu és **donar resposta a les mancances d'aquest col·lectiu a nivell de relacions socials i rutines d'oci saludable**, suport en la **recerca laboral i autonomia, potenciació de la xarxa d'atenció** a la qual es troba vinculada la persona, entre d'altres accions que pugui necessitar segons el seu estat relacional i social.

### Programa d'intervenció en el centre penitenciari de ponent

- Projecte d'intervenció dins del CP Ponent amb la intenció de contribuir en la **rehabilitació psicosocial de persones recluses** amb algun tipus de problemàtica de salut mental. Promovent **sessions de gestió emocional** dins del mòdul d'infermeria.
- **Acompanyament i suport** de persones internades en centres penitenciaris en **semi-libertat per tal d'iniciar un procés d'inclusió** a la comunitat.



# SERVEIS QUE OFERIM



## SERVEIS PER A LA POBLACIÓ EN GENERAL

### Sensibilització comunitària

La finalitat és fer **difusió de la salut mental en l'àmbit territorial de Lleida**, tant des d'una vessant **preventiva**, com de **coneixement de les malalties** més comunes, a través de **xerrades i/o jornades** per a tots els públics i edats.

Es pretén que a partir d'una bona informació es prengui **consciència i es redueixin les actituds que estigmatitzen** a les persones amb un problema de salut mental.

### Formació

S'imparteix **formació especialitzada** en salut mental. Formem a familiars, persones amb trastorn mental, estudiants, empreses i població en general.

El nostre equip de professionals s'adequa a la demanda recollida i imparteix docència par tal de **reforçar coneixements i adquirir pautes d'enfrontament i prevenció** sobre l'aparició de trastorns mentals.

### Voluntariat

L'entitat forma part de la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), acollint voluntaris que vulguin **col·laborar** amb nosaltres en algun dels nostres **programes i serveis**.

A més, els nostres **socis** també porten a terme **iniciatives de voluntariat i col·laboren amb altres recursos/entitats socials**.

# COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

## Compromisos de qualitat de l'organització

### Qualitat en l'atenció a les persones:

- Professionals amb formació i experiència en salut mental

### Fomentar la participació de les famílies i propis usuaris en la millora del servei:

- Bústia de suggeriments i queixes

### Eficàcia, qualitat i satisfacció en la gestió dels serveis:

- Protocols de funcionament
- Pla gestió anual
- Pla estratègic 2021-2024
- Enquestes de satisfacció

### Organització del personal:

- Protocol de l'organització del personal
- Codi deontològic
- Reglament de règim intern
- Pla de formació continuada
- Compromís per la igualtat efectiva entre homes i dones.

### Estructura, instal·lacions i equipament:

- Pla de manteniment de les instal·lacions
- Pla d'autoprotecció
- Protocol de neteja de les instal·lacions
- Recursos TIC: Conservació i disponibilitat de la informació

# COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

## Servei de club social

### **Gestió eficaç del servei:**

- Professionals amb formació i experiència en salut mental
- Reglament del règim intern
- Protocol de funcionament
- Reunions setmanals: Supervisió de casos

### **Gestió eficaç de les persones:**

- Protocol de funcionament del servei: Procès d'acollida, estada i baixa del servei
- Model d'atenció individual
- Reglament de règim intern del servei
- Protocol d'actuació en situacions de crisi
- Assembles participatives
- Enquestes de Satisfacció

# COMPROMISOS EFICÀCIA, QUALITAT I SATISFACCIÓ

## Servei de Savi

### **Gestió eficaç del servei:**

- Professionals amb formació i experiència en salut mental
- Reglament de règim intern
- Protocol de funcionament
- Reunions setmanals: Supervisió de casos

### **Gestió eficaç de les persones usuàries:**

- Pla d'atenció individual
- Expedients Individuals
- Registre diari del treball realitzat

# NORMATIVA APLICABLE



- Estatuts Associació Salut Mental Ponent
- LLEI 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- ORDRE BSF/186/2015, de 5 de juny, del servei de club social per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.
- ORDRE TSF/111/2017, de 7 de juny, per la qual s'aproven les bases per a la concessió dels ajuts de suport a l'autonomia en la pròpia llar per a l'any 2017.
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

# SUGGERIMENT I QUEIXES



Per a la millora de la qualitat dels serveis, el funcionament i la satisfacció de totes les persones, l'Associació compta amb un sistema de gestió de suggeriments i queixes.



Tothom qui acudeixi a la nostra entitat pot presentar **suggeriments i queixes** sobre el funcionament a través d'aquests diferents **canals**:

- **Forma presencial** a C/Henri Dunant, 1 25003 Lleida

↪ Formulari disponible a les nostres bústies de suggeriments i queixes

- **Pàgina web**

↪ Apartat: Ens agrada millorar!

- **Correu Postal**

↪ C/Henri Dunant, 1 25003 Lleida

La presentació d'aquests suggeriments i queixes seran **contestats en la forma que indiquin**.



# CONTACTE

## SALUT MENTAL PONENT

🏠 C / Henri Dunant 1, baixos i 1r pis

📍 25003 Lleida Espanya

🌐 [www.smponent.com](http://www.smponent.com)

✉ [associacio@smponent.com](mailto:associacio@smponent.com)

☎ 973 22 10 19 (Visita prèvia)

☎ 973 23 15 25

🕒 Horari d'atenció:

9h - 14h de dilluns a divendres

16h - 19h dimecres i dijous

