



Fundació
Malalts Mentals
de Catalunya



CARTA DE SERVEIS

DE LA FUNDACIÓ MALALTS MENTALS DE CATALUNYA



ÍNDEX

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS DE LA FMMC	3
1.1 Missió.....	3
1.2 Visió.....	4
1.3 Valors.....	4
2.- QUINS SERVEIS OFERIM	4
2.1 A qui ens adrecem.....	6
3. QUINS COMPROMISOS ADOPTEM	6
4. COM MASUREM ELS COMPROMISOS.....	7
5. COM GESTIONEM ELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I AGRAÏMENTS.....	9



1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS DE LA FMMC

La FMMC és un entitat de suport que treballa pel benestar i la qualitat de vida de les persones amb diagnòstic de salut mental.

Donem suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones amb diagnòstic de salut mental, perquè puguin exercir-la en igualtat de condicions, oferint les salvaguardes adequades.

Comptem amb 30 anys d'experiència i un equip de més de 70 professionals compromesos amb la qualitat de vida d'aquestes persones a través dels respecte a la seva autonomia, la comprensió i l'optimisme i tenint sempre en compte la seva voluntat, desitjos i preferències.

Es per això, que aquesta carta de serveis neix amb la vocació de mostrar d'una manera clara i entenedora quins són els serveis que es presten en la nostra entitat, en tot allò relacionat amb la promoció de la integració, inclusió i participació social a la comunitat de les persones amb diagnòstic de salut mental, en els diversos àmbits: social-sanitari, laboral, jurídic, habitatge, educacional, inclusió comunitària i lleure entre d'altres.

En base a aquesta premissa, s'ha dissenyat contemplant un doble objectiu:

-La definició d'uns compromisos de qualitat a l'hora de desplegar la nostra activitat, posant a disposició dels nostres usuaris la informació necessària per tal que els serveis que sol·licitin es prestin amb la major cura i celeritat possibles.

-La incorporació de mecanismes que facilitin la relació amb la Fundació, tant a nivell presencial, com per altres canals: ja sigui telefònic o *on line*, per tal d'agilitzar qualsevol gestió.

Una altra qüestió en la qual es vol incidir des de la Fundació, a través d'aquesta carta de serveis és en l'atenció integral personalitzada centrada fonamentalment en el nostre col·lectiu, les persones amb diagnòstic de salut mental. Per aquest motiu, es realitzaran enquestes de satisfacció que ens permetin conèixer de primera mà la valoració dels serveis que prestem, i que ens permetin adaptar-nos més i millor a les seves necessitats, tenint en tot moment, molt en compte les seves inquietuds, opinions i/o suggeriments.

1.1 Missió

La FMMC té la missió d'acompanyar, donar suport i protegir les persones amb diagnòstic de salut mental a través dels mecanismes legals existents, mitjançant actuacions eficients i innovadores i oferint els suports adequats, que millorin el seu benestar i autonomia.



1.2 Visió

La FMMC es proposa continuar sent una entitat de referència en el suport i la protecció a les persones amb diagnòstic de salut mental. Una organització respectuosa amb el tracte a la persona i excel·lent en l'atenció personalitzada, tot escoltant i recolzant la seva voluntat i els seus desitjos. Una entitat enfocada a proporcionar benestar i autonomia a les persones amb diagnòstic de salut mental, capaç de treure avantatge de l'experiència i, alhora, adaptar-se als constants canvis socials, legals i tecnològics.

1.3 Valors

Respecte i comprensió: que guien la nostra manera de fer, per tal d'entendre la individualitat de cada persona.

Professionalitat: per garantir la màxima qualitat i eficiència dels serveis que oferim, ja que si volem generar canvis en la societat, aquests han de venir, primer, de nosaltres mateixos.

Optimisme: Com a valor d'evolució i canvi per a la promoció d'una nova visió constructiva i empoderadora de la salut mental.

Innovació: Per adaptar-nos a les constants transformacions socials, legals i tecnològiques.

Sostenibilitat: Que en una societat líquida esdevé un pilar essencial per garantir que el projecte FMMC sigui perdurable en el temps, com ho porta sent des del 1992.

Transparència: I honestetat per una pràctica ètica i íntegra.

2.- QUINS SERVEIS OFERIM

Des de la FMMC oferim diversos serveis:

- **ASSESSORAMENT:**

-Personalitzat a persones amb diagnòstic de salut mental, a les seves famílies i a professionals sobre les mesures de suport en l'exercici de la capacitat jurídica.

-Sobre els canvis adoptats al nostre sistema legislatiu per adaptar-nos a la Convenció de Nova York sobre els drets de les persones amb discapacitat.



-Sobre els diversos suports a l'exercici de la capacitat jurídica, així com el seu procediment i acompanyem en l'abordatge de l'estudi i planificació del Pla de suports.

-Sobre el paper, organització i funcionament de les entitats de suport a Catalunya, i específicament, de la nostra entitat.

- **SUPORT PREVI**

Des d'un abordatge multidisciplinari:

-Assessorem sobre el suport específic que necessita cada persona per exercir la seva capacitat jurídica.

-Promovem l'autonomia de la persona, respectant la seva voluntat, desitjos i preferències.

-Creació de vincle de confiança entre la persona, família i l'entitat de suport.

-Treball conjunt i de forma coordinada amb diversos professionals i agents que atenen a la persona

- **SERVEI DE SUPORT**

Per mitjà d'un equip multidisciplinari, assegurem el benestar i qualitat de vida de la persona amb diagnòstic de salut mental i vetllem per suport a l'exercici de la seva capacitat jurídica amb les salvaguardes que s'hagin establert.

La FMCC dona suport en:

-L'atenció social – per mitjà de l'elaboració del projecte vital en els àmbits que la persona ho requereixi, com pot ser, la cobertura de necessitats bàsiques de la persona.

-Suport en l'àmbit econòmic i patrimonial – en l'administració dels seus béns i en la realització d'un pressupost mensual de despeses i ingressos.

-Assessorament jurídic – suport a la persona per tal que pugui exercir els seus drets.

- **LLARS AMB SUPORT**

Les Llars amb Suport són un recurs d'habitatge i rehabilitació psicosocial per persones amb diagnòstic de salut mental que promouen la integració de la persona a la comunitat.

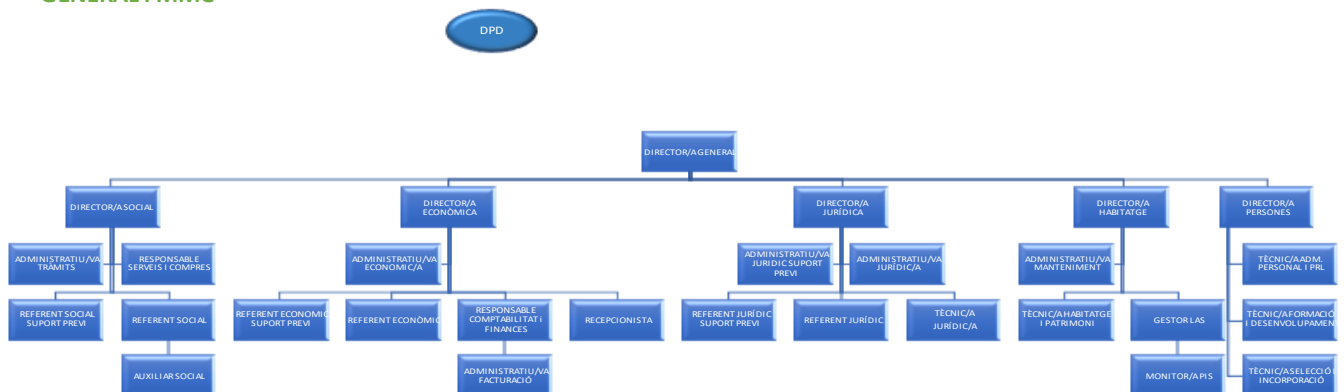


La FMMC disposa actualment, de 14 pisos en funcionament adscrits al Programa per a l'accés a l'habitatge amb serveis comuns per a persones amb diagnòstic de salut mental. Es tracta de pisos compartits entre quatre persones que compten amb el suport d'un monitor/a i de serveis de rehabilitació especialitzats.

L'accés al recurs l'atorga el Departament de Drets Socials i port ser sol·licitat a través del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA) sempre que es compleixin els requisits pertinents.

Per poder donar aquests serveis, la Fundació de Malalts Mentals s'organitza de la següent manera:

ORGANIGRAMA GENERAL FMMC



2.1 A qui ens adrecem

Persones amb diagnòstic de salut mental, les seves famílies i professionals.

3. QUINS COMPROMISOS ADOPTEM

En la FMMC hem definit un Marc de referència a través del qual plasmen els nostres compromisos de qualitat com a entitat de suport:

- Promoure, protegir i assegurar en plenitud i condicions d'igualtat tots els drets humans i llibertats fonamentals a totes les persones amb discapacitat i promoure el respecte de la seva dignitat inherent (art. 1 CDPD).



- Evitar la discriminació per motius de discapacitat i de forma especial, a les persones amb diagnòstic de salut mental que reconeix, entre d'altres principis generals (art. 3 CDPD).
 - El respecte a la dignitat inherent a cada persona, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions i la independència de la persona
 - La participació i inclusió plena i efectiva en la societat
 - El respecte a la diferència
 - L'accessibilitat
 - El dret a la participació
- Potenciar l'autonomia de la persona, respectant el seu dret a equivocar-se (art. 12 CDPD).
- Respectar i buscar la voluntat i preferències de la persona (art. 12 CDPD).
- El reconeixement inherent de la capacitat jurídica de totes les persones (art. 12 CDPD).
- L'exercici d'aquesta capacitat jurídica, en igualtat de condicions, en tots els aspectes de la vida (art. 12 CDPD).

4. COM MASUREM ELS COMPROMISOS

L'establiment d'uns compromisos per part de la FMCC en la prestació dels seus serveis, fa imprescindible un procediment d'avaluació del grau d'assoliment, per tal que la millora contínua presideixi la nostra activitat.

Els indicadors de qualitat han de ser entenedors i rellevants per a les persones amb suport (PaS). En base a aquesta premissa, es proposen, per tal que la recollida de dades es pugui garantir i sigui possible la comparació d'aquestes al llarg del temps.

4.1 Dimensió 1: Atenció a la persona

- L'entitat documentarà i signarà per escrit els compromisos adquirits en acceptar un futur suport (90%)
- L'entitat realitza una valoració de la persona en situació de suport (90%)
- Les persones en situació de suport previ i les seves famílies tindran com a mínim un seguiment semestral per part de l'entitat (95%)
- L'entitat realitza una valoració integral completa de la persona en suport (90%)
- Tota persona en suport ha de tenir un Pla de Treball integral individualitzat actualitzat (90%)



- Cada persona en suport tindrà visites periòdiques de seguiment per part del referent i de l'auxiliar social (80%)
- L'entitat ha de realitzar i garantir l'administració correcta dels béns de les PaS (100%)
- El centre disposa dels protocols d'atenció (100%)
- L'entitat donarà resposta a les situacions d'urgència que presentin les persones amb suport (100%)
- Es promouen contactes periòdics amb la família per informar-la sobre l'evolució de les PaS i establir-hi col·laboracions (60%)
- L'entitat disposa d'un expedient documental de la PaS complet i organitzat (80%)

4.2 Relació, informació i drets de les persones amb suport (PaS)

- FMMC disposa d'un codi ètic i en garanteix la seva aplicació (100%)
- L'entitat desenvolupa instruments que ajuden a garantir l'abordatge del temes ètics en la pràctica diària de l'exercici de la funció de suport (75%)
- L'entitat disposa d'un servei d'assessorament a usuàries, famílies i professionals (80%)
- L'entitat identifica i valora el grau de satisfacció dels usuaris (100%)
- L'entitat ha de tenir definit un programa de voluntariat (100%)

4.3 Coordinació

- FMMC es coordina amb els diferents sectors que intervenen en la vida de les persones amb suport (80%)
- L'entitat es coordina sempre que sigui necessària amb altres entitats de suport (95%)

4.4 Organització i gestió

- L'entitat disposa d'un programa de difusió de la seva activitat per donar-se a conèixer a la comunitat
- Els membres de l'equip de l'entitat de suport treballen de manera interdisciplinària (90%)
- El centre disposa d'una dotació de personal multidisciplinari adequada (60%)
- El personal de l'entitat ha de realitzar formació continuada per mantenir i millorar les competències (60%)
- L'entitat elabora un pressupost anual i el revisa, com a mínim, semestralment (100%)
- L'entitat disposa de les eines i instruments que l'ajuden a millorar en la gestió de l'entitat (100%)
- FMMC compleix amb les disposicions legals en matèria de confidencialitat de la informació i de protecció de dades (100%)



- FMMC deixa constància de la documentació derivada de l'acompliment de les obligacions que la legislació aplicable estableix, respecte a cadascun de les persones amb suport que ostenti el càrrec en l'entitat (80%)

5. COM GESTIONEM ELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I AGRAÏMENTS

Amb la vocació de donar la millor resposta a les persones usuàries, a les seves famílies i als professionals, des de la FMMC hem activat aquest sistema de recollida de suggeriments, queixes i agraïments per tal que, de l'anàlisi aquesta informació es derivi una millor atenció de qualitat i una resposta el més immediata possible a les qüestions plantejades. Aquesta iniciativa neix amb l'objectiu de millora constant.

Les vies per fer arribar a la FMMC els suggeriments, queixes o agraïments són les que es descriuen a continuació:

- Correu electrònic a la bústia: info@fmmc.cat
- Formulari de la nostra web: DEIXA UN MISSATGE
<https://fmmc.cat/contacta/>
- Correu postal a la següent adreça:
C/. Mallorca, 333-335 1º 2ª
08037 Barcelona
- Presencialment en la mateixa adreça
- Telefònicament - 932 440 990

Barcelona, 24 de maig de 2.022