

Carta de Serveis

Aquest document públic recull informació útil sobre els serveis que presta l'Associació Arep per la Salut Mental (Arep), així com l'àmbit d'actuació de l'entitat i els compromisos dels serveis que ofereix.

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'accés i els estàndards de qualitat d'aquests servies".

És amb la finalitat de treballar en una millora continua de la qualitat i en l'esforç de complir els objectius i compromisos del governs, que s'elabora aquesta Carta de Serveis.

1. QUI SOM?

L'Associació Arep per la salut mental és una entitat sense ànim de lucre que neix l'any 1979, fundada per un grup de famílies sensibilitzades i implicades amb els problemàtica de salut mental, que es van aplegar per lluitar juntes i superar la manca de recursos socio-sanitaris existents dirigits a rehabilitar i ajudar a les persones afectades d'un problema de salut mental. L'Associació treballa des d'aleshores per crear oportunitats i ajudar a millorar la qualitat de vida i el benestar general de les persones vinculades i, per donar suport i ajudar als seus familiars, què troben en Arep un punt de trobada on compartir experiències i alternatives.

La missió d'Arep és la millora de les condicions de vida de les persones amb problemàtica de salut mental entre 15 i 65 anys, la seva integració en la societat i en el sistema productiu i la lluita contra l'estigma internij i social que pateixen. Per poder-ho fer Arep compta amb un equip multidisciplinar format per més de 130 professionals que treballen per acompanyar i ajudar a totes les persones vinculades a l'entitat.

A Arep volem ser referents en l'atenció directe, la innovació social i en la implementació de noves accions inclusives a l'àmbit de la salut mental, sempre vetllant per l'apoderament de les persones ateses, potenciant les seves capacitats i la seva autonomia.

Els valors que ens mouen són:

- Transparència
- Apoderament
- Treball multidisciplinar
- Professionalitat
- Compromís

Un dels trets diferencials de l'entitat és el pes que tenen les persones ateses i les seves famílies en el dia a dia de la institució, doncs considerem que la seva participació, opinió i iniciativa és fonamental per assolir els objectius d'Arep:

- Defensar els drets i la dignitat de les persones ateses per trencar l'estigma social, influint en l'opinió pública, a fi d'assolir un millor coneixement, comprensió i acceptació dels problemàtica de salut mental.
- Promoure i gestionar recursos i serveis sanitaris, sociosanitaris, socials, laborals, residencials i de qualsevol altre tipus dirigits al col·lectiu atès.
- Lluitar per la cohesió i l'associacionisme amb altres entitats amb qui tenim objectius comuns.
- Oferir espais per a persones ateses, famílies i persones sensibilitzades per tal de compartir experiències i cercar noves alternatives de suport.
- Fomentar i practicar l'activitat esportiva sense finalitat lucrativa.
- Realitzar accions d'intervenció comunitària per a la inserció laboral amb la finalitat de generar ocupació i orientació laboral.
- Complir amb els requisits legals aplicables i potenciar la millora continua del sistema de gestió.

2. SERVEIS EN CARTERA DE SERVEIS SOCIALS

Els serveis que gestiona Arep i que estan dins la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya es troben integrats en diferents àrees d'intervenció:

2.1 Àrea d'Habitatge

L'àrea d'Habitatge ofereix a les persones que s'hi vinculen, la possibilitat de tenir un lloc de vida amb l'objectiu de proporcionar suport i acompanyament en el dia a dia tenint en compte el seu itinerari vital. Els diferents serveis d'aquesta àrea tenen com a missió potenciar la màxima integració comunitària de les persones vinculades i la màxima autonomia. Per tant es tracta de recursos flexibles en un context de lloc de vida com a espai d'entrenament i preparació envers una vida més autònoma i independent.

Tots els serveis d'Habitatge que oferim són de caire rehabilitador i en ells es realitzen activitats i programes dirigits a la millora i la capacitat de les persones que hi participen:

- **Llars Residència.** Llocs de vida per a persones amb problemàtica de salut mental que tenen una capacitat d'autonomia tal que requereix una supervisió més constant. Aquest recurs compta amb la presència de professionals les 24 hores.
- **Llars amb suport**
Són pisos compartits per 4-5 persones amb un nivell d'autonomia que permet que la supervisió sigui menys intensa i puntual, adequant-se a les necessitats presents.
- **Serveis de Suport a l'Autonomia a la pròpia Llar.** La persona viu al propi domicili i acorda amb l'equip de professionals la freqüència i intensitat màxima de la supervisió segons la necessitat detectada,

2.2 Àrea Laboral

A Arep acompanyem a persones amb problemàtica de salut mental, patiment psicològic o malestar emocional en el seu procés d'inclusió laboral o en la millora del seu lloc de treball.

Aquesta tasca la desenvolupem a través dels següents serveis:

- **Servei Prelaboral**
L'objectiu és que les persones participants adquireixin o recuperin hàbits laborals i que dissenyin el seu propi itinerari formatiu laboral.
Per aconseguir-ho comptem amb programes i tallers de rehabilitació i orientació laboral i seguiment individual per part de l'educador/a referent, psicòleg/oga, treballador/a social i preparadora laboral
- **Servei d'orientació laboral**
S'organitza en diferents projectes que tenen com a objectiu la inclusió de les persones ateses a l'empresa ordinària.

Actualment estan en actiu els següents programes:

- ✓ **SIOAS**
El Servei Integral d'Orientació, Acompanyament i Suport a la Inserció s'adreça a persones que estan en recerca activa de feina amb l'objectiu de planificar la seva estratègia de recerca per poder trobar un lloc de

treball adequat, mitjançant sessions grupals, l'acompanyament d'un/a referent i la possibilitat de realitzar pràctiques no laborals.

✓ **Som barri**

És un (projecte) programa comunitari que acompanya dones amb malestar emocional dels barris pertanyents a l'Eix Maragall i la Franja d'Eix Besòs. Inclou assessorament i suport a les dones, formació, suport psicològic i acompanyament en la inclusió laboral, des d'una mirada interseccional i amb mesures de conciliació.

✓ **Club de feina**

Espai guiat de recerca de feina que inclou seguiment individual en el procés de recerca i un cop aconseguida la inserció laboral. També està disponible per persones en actiu que volen millorar la feina actual.

- **Centre Especial de Treball- La Calaixera**

L'objectiu principal del CET La Calaixera és potenciar la integració sociolaboral de la persona treballadora amb trastorn mental, tot facilitant el seu desenvolupament tant a nivell laboral com a nivell personal i social.

El CET compta amb l'Equip de Suport a l'Activitat Professional (USAP), format per l'equip tècnic del CET (responsables de línia d'activitat i coordinadora del CET), un/a insertor/a laboral, un/a psicòleg/psicòloga i un/a treballador/a social. Aquest equip s'encarrega de la programació, execució i supervisió de les activitats productives, del disseny seguiment i avaluació dels programes individuals d'integració, fa l'acompanyament i l'atenció individualitzat de cada persona durant el seu procés al servei. Aquest equip s'encarrega de fomentar la integració laboral a l'empresa ordinària.

EL CET La Calaixera treballa seguint el model de màxima integració, La Calaixera persegueix la inserció a l'empresa ordinària de les persones treballadores. Per això no es planteja com un recurs finalista sinó com un recurs intermedi entre serveis de rehabilitació laboral i el (treball) mercat (normalitzat) ordinari.

Actualment té 78 persones treballadores amb discapacitat derivada d'una problemàtica de salut mental.

L'activitat economia s'estructura en diferents línies:

- Servei de Càtering i Preparació d'esdeveniments amb productes d'alimentació eco i de proximitat.
- Distribució de material escolar i d'oficina
- Missatgeria i paqueteria
- Neteja
- Pintura i manteniment

2.3 Àrea d'Inclusió Comunitària

- Club Social

El Club Social Cap Endavant és un servei d'inclusió social i comunitària adreçat a persones que, a causa de patir una problemàtica de salut mental, presenten dificultats en els processos d'inclusió i participació de la vida comunitària, travessades per diferents lògiques de desigualtat que limiten la seva participació en l'entorn més proper.

Aquest servei té com a finalitat, fomentar el manteniment dels vincles afectius i de relació amb aquest entorn, generant espais on posar en joc habilitats socials i competències personals mitjançant l'ocupació significativa del temps lliure.

La missió del Club Social és oferir orientació i suport a les persones amb problemàtica derivada de salut mental, a utilitzar les activitats de lleure i oci per assolir millors quotes de salut, autonomia i independència, participació i inclusió en la comunitat, a fi de millorar la seva qualitat de vida; promoure un estil de vida en el qual les activitats d'oci siguin importants per la persona tenint present que la identitat del club va més enllà del lleure, incidint i recolzant el projecte vital de la persona.

Els principis metodològics en els què es basa el Club Social són: autodeterminació, ocupació significativa del temps de lleure i la participació i inclusió comunitària.

3. ALTRES SERVEIS D'AREP

L'Associació ofereix altres serveis que no es troben subjectes a la Cartera de SS de la Generalitat de Catalunya.

- **Servei de Rehabilitació Comunitària**

El Servei de Rehabilitació Comunitària és un servei sanitari que pertany a la Xarxa de Salut Mental i Addiccions de Catalunya.

Atén persones dels districtes de Sant Andreu, Sant Martí i Dreta de l'Eixample de Barcelona ciutat. Per a accedir-hi cal derivació del CSMA de referència de cada persona.

És un recurs assistencial que acompanya de forma integral a la persona atesa en el seu propi procés de recuperació generant oportunitats, posant en valor les pròpies capacitats i, així, possibilitant el desenvolupament d'una vida satisfactòria.

Es basa en el model de recuperació on, des de l'apoderament, la participació activa de la pròpia persona, la prevenció i l'acompanyament de persones professionals especialitzades:

- s'aborda la represa del projecte de vida
- es promou la recuperació de les capacitats (cognitives, comunicatives, funcionals,....)
- es fomenta l'autonomia i l'apoderament de la persona atesa.

- **Acollida i Famílies**

Aquesta àrea està dedicada a l'acollida, l'escolta i el suport de persones i famílies amb necessitats d'assessorament personalitzat i/o d'intervenció específica en l'àmbit de la salut mental.

També és la porta d'entrada a tots els serveis de suport que ofereix l'entitat i l'acompanyament cap a altres serveis i recursos, tant interns com externs. Ofereix informació i suport en la vinculació a diversos grups de famílies o en la participació de tallers i activitats dirigides a familiars.

Els familiars també poden obtenir suport a nivell individual d'altres famílies expertes, un suport entre iguals.

Carta de Serveis

Oferim diversos espais individuals i/o grupals per tal de que qualsevol persona o familiar trobi el tipus de suport que més s'adequa a les seves necessitats.

- **Espai Situa't**

L'Espai Situa't és un servei d'informació, assessorament i orientació sobre salut mental.

L'Espai Situa't Dreta-Nord de Barcelona atén les demandes dels districtes de Sant Andreu, Nou Barris, Sant Martí, Horta-Guinardó i Dreta de l'Eixample, i està gestionat per l'Associació Arep per la salut mental en col·laboració amb AFEM de Nou Barris i Salut Mental Catalunya.

Característiques del servei:

- Contacte directe, facilitat d'accés.
- Especialitzat en salut mental.
- Complementa i es coordina amb serveis existents.
- Complementat per un servei d'assessorament legal (Justament)
- Reforç a professionals de referència.
- Acompanyament i seguiment e processos.
- Informació sobre: serveis, xarxa associativa, recursos socio-sanitaris, prestacions, Grups d'Ajuda Mútua, suport a domicili, lleure, habitatge, àmbit laboral, entre d'altre

- **Programes d'atenció a les famílies**

Diverses modalitats de suport dirigides a les famílies que tenen cura d'una persona amb problemàtica de salut mental.

Aquestes activitats van orientades a desenvolupar estratègies, facilitar sistemes de suport, potenciar xarxes d'ajuda mútua i potenciar l'autocura de la persona cuidadora.

Els diferents Programes d'Atenció a les Famílies són:

- Grups de Suport i Grup d'Ajuda Mútua: espais grupals de suport a famílies cuidadores. Són grups dirigits per professionals o bé per famílies expertes que tenen una freqüència quinzenal.
- Tallers i Xerrades: activitats puntuals amb l'objectiu d'informar, crear espais de reflexió o d'autocura de la persona cuidadora.
- Programa Fent Costat Entre Famílies: suport individual entre iguals. S'ofereixen espais individuals per acompanyar a familiars amb necessitats de suport i escolta per part de famílies expertes que ja han passat per la seva problemàtica

- **Servei d'atenció psicològica**
Servei dirigit a qualsevol persona que necessiti una orientació terapèutica, atenció psicològica individual o una atenció psicològica familiar.

- **KMK. Servei per a joves.** El Servei KMK és de caire comunitari i es dirigeix a joves de 15 a 26 anys, que presenten algun tipus d'addicció i tenen diagnosticat un trastorn en salut mental o malestar emocional i, a les seves famílies. La tasca es porta a terme conjuntament amb la Fundació Salut i Comunitat.
L'objectiu General del servei és oferir atenció, orientació i acompanyament a joves de 15 a 26 anys, amb patologia dual, i a les seves famílies, per tal de millorar la seva qualitat de vida.
El projecte agrupa serveis d'orientació, assessorament, programes psicoeducatius i laborals. És un servei que s'articula des de dues dimensions que, si bé diferenciades, ambdues de vital importància: dimensió de la intervenció i dimensió de la participació comunitària.
El projecte es divideix en quatre àrees bàsiques d'intervenció: 1. Àrea Intervenció: Acompanyament grupal i psicoteràpia individual; 2. Àrea Socioeducativa: Transmissió de valors i normes socials com a element fonamental en el procés de socialització; 3. Àrea Ocupacional i Formativa: Inserció sociolaboral a partir de la creació d'itineraris personalitzats d'inserció; 4. Àrea de Promoció de l'Autonomia: Reflexió sobre aspectes de la vida quotidiana en relació a la gestió econòmica, responsabilitats domèstiques, habilitats socials i relacionals, temps de lleure, promoció de l'oci autogestionat.

- **Comissions de treball**
Grups de treball en els què, lliurement, hi participen persones amb problemàtica de salut mental, professionals de la entitat, familiars de persones amb problemàtics de salut mental i persones externes a l'entitat que estan motivades per la tasca que realitzem i per la nostra missió.
 - **Prevenició i sensibilització**
Un dels principals objectius de l'Associació Arep per la salut mental és donar a conèixer a la societat la realitat de les persones que tenen un problema de salut mental per tal de visibilitzar-les i facilitar que la comunitat adopti una mirada més integradora i realista vers elles. Aquesta tasca l'entomem mitjançant diferents accions de sensibilització, informació i formació que ajudin al trencament de l'estigma i l'eliminació dels prejudicis que sobre aquestes problemàtiques s'han anat creant al llarg dels anys.

Considerem que aquest apropament s'ha de començar a fer en edats primerenques per tal de formar a les nostres nenes i nens en valors que incloguin, de manera natural, l'acceptació de la diversitat, la comprensió, el respecte per l'altre, la tolerància i l'empatia. La incorporació d'aquests paràmetres dins el repertori d'habilitats socials de futures persones adultes pensem que és bàsic per tal de poder avançar en una societat integradora i creient en la igualtat. Però no únicament cal aquesta informació a l'etapa escolar; el desconeixement es fa palès a totes les edats, i en tots els àmbits (formatiu, laboral, lúdic...), pel què les nostres iniciatives ofereixen propostes adaptades a tots ells.

- **Comissió Trencar Estigma**
L'estigma és un conjunt de prejudicis i idees errònies sobre actituds negatives cap a persones amb problemàtica derivada de la salut mental. Implica un rebuig social, por i accions excloents que dificulten el procés de recuperació i inclusió a la societat.

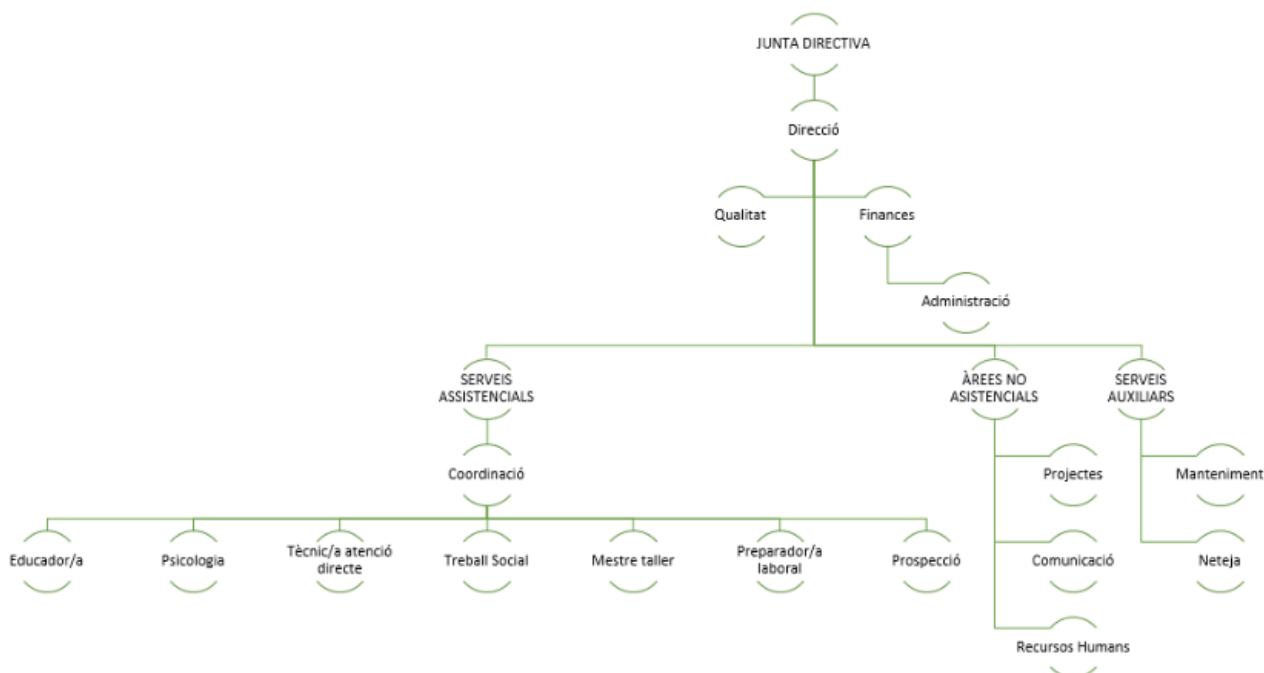
Per lluitar contra aquest concepte i afavorir un canvi de mirada social, des d'Arep gestionem la Comissió Trencar Estigma, centrada, entre d'altres tasques, en vetllar per a que el discurs i les accions que envolten a la salut mental es facin seguint uns paràmetres integradors, no discriminatoris i no estigmatitzants.

4. QUI SOM I COM ENS ORGANITZEM?

L'Associació Arep està dirigida per la Junta Directiva, formada per persones amb problemàtica de salut mental i per familiars d'aquest col·lectiu i per treballadores de l'entitat

L'entitat està formada per un ampli equip multidisciplinar de més de 130 professionals dels camps de la psicologia, el treball social, l'educació social, la teràpia ocupacional, la preparació laboral i administració i gestió d'entitats.

Carta de Serveis



A banda de l'equip Directiu i de l'equip tècnic, Arep compta amb un seguit de comissions de treball en les què hi participen persones ateses, familiars de persones amb problemàtica de salut mental i agents externs a l'Associació però que es senten vinculats amb la mateixa. Aquestes Comissions marquen la direcció de moltes de les iniciatives i accions que es duen a terme a Arep.

Per altra banda, el volum de persones voluntàries que gestiona Arep i la tasca que desenvolupen a través de diferents accions voluntàries tant internes com externes a l'Associació, constitueixen un pilar important en la estructura de la nostra entitat.

L'Associació Arep és membre de la Federació Salut Mental Catalunya i de Fòrum Salut Mental i Addiccions, Habitat 3 i diverses taules de salut mental i addiccions

5. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I L'AVUACIÓ

La gestió de l'Associació Arep per la Salut Mental es realitza assegurant el compliment dels requeriments contemplats a la norma UNE EN ISO 9001:2015 de Sistemes de Gestió de la Qualitat, fet que ens permet orientar els nostres esforços a la satisfacció de les persones ateses i a la millora continua dels processos.

Els recursos d'Arep ofereixen espais lliures de participació a totes les persones vinculades. Aquest espai són les Assemblees, processos oberts i participatius on totes les persones vinculades a cadascun dels serveis que vulguin assistir-hi i participar-hi de manera lliure podran expressar-se a través d'un diàleg simètric i

Carta de Serveis

respectuós, fent propostes i oferint estratègies i alternatives al temes que sorgeixin. S'organitzen periòdicament (normalment amb freqüència setmanal) i, de forma lliure, qualsevol persona aporta les seves idees i pensaments sobre fets relacionats amb el dia a dia del servei. Els temes tractats a les Assemblees són recollits en una acta per a posterior revisió i anàlisi de qui ho consideri.

A tots els serveis d'atenció directa a persones que formen la nostra entitat, de manera anual es passa qüestionaris de satisfacció a les persones vinculades. Aquests qüestionaris són autoadministrats, de resposta individual i anònima per assegurar la confidencialitat i la llibertat d'opinió. Amb ells es pretén recollir el parer de tota persona atesa pel què fa a aspectes relacionats amb la qualitat de l'atenció, l'accessibilitat, els equipaments, la satisfacció amb l'activitat realitzada, horaris, comoditat.... tots ells ítems referits al servei en concret.

També es fa una enquesta de valoració per a cadascuna de les activitats en les que ha format part cada persona atesa. La periodicitat d'aquestes enquestes anirà condicionada a la durada de les activitats, podent-se fer de manera anual (a final de l'any) quan l'activitat és cíclica i no té una temporalitat definida, o bé cada cop que una activitat o programa es finalitza.

Pel què fa a les persones professionals, cada dos anys es realitza un qüestionari per valorar la qualitat de vida professional autopercebuda. Es tracta del QVP35, un qüestionari estandaritzat que aporta una informació molt vàlida per conèixer la perspectiva de cada persona treballadora de l'entitat.

Tots els qüestionaris de satisfacció tant de persones ateses com de professionals són analitzades pel Departament d'Orientació Psicològica d'Arep, el qual realitza un informe posterior de cadascun per a procedir a prendre les mesures que corresponguin segons la informació extreta.

L'Associació posa a disposició de tota persona la possibilitat de fer arribar les seves queixes, suggeriments, aportacions, propostes de millora, ... a través d'una bústia de suggeriments, però també queda recollida i traspasada a qui correspongui qualsevol aportació o queixa que pugui arribar de manera verbal, via telefònica, per mail... Qualsevol d'aquestes informacions que arribin a Arep a través de qualsevol via, són analitzades, valorades i respostes dins un termini establert i segons procés definit al "Protocol de Queixes i Suggeriments".

Pel què fa al Servei d'Acollida i Famílies, també s passa un qüestionari de valoració en finalitzar la intervenció realitzada.

El servei de Voluntariat també passa una valoració de les accions voluntàries realitzades i s'avalua des de diferents punts de vista: de la persona que realitza l'acció voluntària respecte a la pròpia acció, de la persona que rep l'acció voluntària tant respecte a l'acció com respecte a la persona que la ha realitzat, de la formació rebuda i del servei de voluntariat en sí.

Carta de Serveis

Totes aquestes accions de valoració aporten a la entitat una informació molt valuosa que permet prendre decisions respecte a accions futures.

6. CANALS DE COMUNICACIÓ

Actualment disposem de diferents vies de contacte:

- Adreça postal:
 - ✓ Associació Arep
Passeig Maragall, 124
08027 Barcelona

- Telèfon:
 - ✓ 93 352 13 39

- Adreça electrònica:
 - ✓ arep@arep.cat

- Web:
 - ✓ www.arep.cat
 - ✓ www.cetlcalaixera.cat
 - ✓ <https://botiga.cetlcalaixera.cat>

- Xarxes:
 - ✓ LinkedIn
 - ✓ Instagram
 - ✓ Facebook

I canals de les entitats amb les que coproduïm activitats i projectes i de les federacions a les quals estem associades