

# Carta de serveis



Fundació

Centre Mèdic  
Psicopedagògic d'Osona

# Identificació

Som una organització nascuda el 1978 com a Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona, que oferim una xarxa de recursos per cobrir les necessitats de rehabilitació, habitatge, oci i inserció laboral de persones amb problemes de salut mental i addiccions a la comarca d'Osona. Actualment, la nostra entitat té la marca Osonament.

Treballem amb una planificació integrada dels serveis de salut, socials i laborals per tal de garantir una atenció global i centrada en les persones, amb l'objectiu que aquestes recuperin el seu projecte de vida.

# La nostra història

La Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona neix l'any 1978 com un servei pioner per donar resposta a problemes de comportament i maduració d'infants i adolescents a la comarca d'Osona. Inicialment, oferia serveis integrats de psicologia, psiquiatria i logopèdia a la població infantil i juvenil d'Osona.

A la dècada dels 80 amplia els seus serveis a persones adultes en els àmbits de la salut mental i les drogodependències i, paulatinament, va implementant diferents serveis d'àmbit comunitari.

A partir de l'any 2003, amb l'aprovació del Projecte Osona Salut Mental - pla estratègic conjunt entre Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona i Consorci Hospitalari de Vic (CHV)- ens centrem totalment en la consolidació d'aquests serveis comunitaris passant tota la gestió de l'atenció ambulatoria, hospitalària i d'urgències al CHV.

L'any 2016 inauguram la nova seu central de l'entitat, integrant els diferents recursos existents, estrenem la marca Osonament i comencem a treballar la unificació dels diferents processos d'intervenció per garantir una resposta centrada en la persona.

Amb el nou pla estratègic 2018-2022, continuem treballant entorn els quatre nivells bàsics de l'entitat: les persones, la comunitat, l'equip humà i la sostenibilitat econòmica, seguint els principis bàsics fundacionals.

# La nostra missió

La nostra missió és afavorir el desenvolupament integral de la persona i la millora de la seva qualitat de vida, mitjançant activitats i serveis d'àmbit comunitari per a la promoció, prevenció i l'atenció de la salut mental, les addiccions i la logopèdia, a l'entorn de la comarca d'Osona.

# Els valors d'Osonament

## Compromís i sensibilitat amb les persones i la comunitat

L'objectiu final i el principi essencial de tota actuació a la nostra entitat és la defensa dels drets, de la qualitat de vida i de la igualtat d'oportunitats de les persones. També tenim un alt compromís amb la comunitat amb l'objectiu d'aconseguir que sigui més inclusiva i fomentar la salut mental entre tots els seus membres.

## Professionalitat en l'assistència

Entenem la professionalitat com aquell conjunt de coneixements, habilitats i actituds que s'aconsegueixen mitjançant l'experiència i la formació continuada i que permeten un exercici professional òptim, guiat pel bon judici i l'ètica.

## Treball en equip

Metodologia de treball d'escolta, cooperació, comunicació, respecte, igualtat i participació de tots els membres de l'equip, coordinats per la consecució d'un objectiu comú sota la mateixa filosofia i llenguatge de treball, en què cada persona realitza les tasques per a les que té major competència i expertesa, amb responsabilitat i compromís per construir el projecte comú.

## Ètica i transparència

Ètica entesa com la responsabilitat fonamentada en el respecte cap a la moral, les normes i les lleis de la societat, basada en comportaments que beneficiïn l'atenció a les persones ateses i als professionals, evitant pràctiques inadequades, respectant la intimitat individual i els codis ètics de les diferents activitats professionals.

Transparència entesa com la disposició a mostrar els principis que sustenten l'entitat a fi de generar confiança, col·laborant de forma activa per aconseguir canvis positius en la societat i esdevenint un referent per a les persones ateses i per al conjunt de la població.

## Responsabilitat i sostenibilitat

Una gestió ètica i responsable ha de procurar fomentar la creativitat, la formació i un sentiment de pertinença a l'entitat que porti a un projecte comú de tots els professionals. Econòmicament ha de proveir el present sense posar en perill el futur, ha de fomentar la innovació i ha d'actuar de manera transparent en tots els àmbits de la seva gestió, actuant amb tolerància envers les noves idees, respectant la visió professional dels seus components i respectant alhora l'entorn social i mediambiental més proper.

## El nostre àmbit d'actuació

Tots els serveis d'Osonament estan adreçats a la població dels 50 municipis que configuren la comarca d'Osona. La seu de l'entitat s'ubica a Vic, però disposem de recursos a d'altres punts de la comarca com Manlleu, Tona, Torelló o Balenyà.

# Els nostres serveis

## **Servei de Rehabilitació Comunitària de Salut Mental (SRC)**

Dispositiu assistencial sanitari especialitzat concertat per CatSalut adreçat a persones majors de 16 anys, residents a la comarca d'Osona i amb problemes de funcionalitat derivats d'un problema de salut mental. Ofereix diferents accions i tècniques de rehabilitació psicosocial amb l'objectiu de recuperar el projecte vital de la persona potenciant el màxim la funcionalitat i la possibilitat de viure una vida satisfactòria .

## **Programa de Reducció de danys**

Programa subvencionat pel Departament de Salut d'atenció a les persones amb consum actiu de substàncies, centrat en reduir els riscos associats al consum, així com la millora de l'autocura i la motivació al canvi per l'assoliment de l'abstinència.

## **Centre de Dia CADO**

Servei d'acolliment diürn d'atenció a les drogodependències d'Osona, que desenvolupa activitats d'inserció social, integració laboral i acompanyament als processos terapèutics per l'assoliment de l'abstinència. Subvencionat pel Departament de Drets Socials.

## **Servei d'Atenció a la Vida Autònoma (SAVA)**

Servei d'acompanyament a la vida autònoma per a persones amb conducta addictiva, subvencionat pel Departament de Drets Socials i que té com a objectiu aconseguir el màxim nivell d'inserció comunitària.

## **Clubs Socials "El Pedrís " i "Estivill Camps"**

Serveis socials especialitzats, subvencionats pel Departament de Drets Socials, que tenen com a objectiu principal promoure les relacions socials i la utilització del temps lliure a persones que tenen dificultats en la seva inclusió social i comunitària degut a la problemàtica de salut mental.

## **Servei Prelaboral (SPL)**

És un servei social destinat a persones amb problemàtica social derivada de salut mental, subvencionat pel Departament de Drets Socials, amb l'objectiu de capacitar-los per accedir cap a itineraris d'inserció laboral i facilitar la integració laboral.

## **Oficina Tècnica Laboral (OTL)**

L'Oficina Tècnica Laboral d'Osona és un dispositiu d'inserció laboral adreçat a persones amb problemes de salut mental integrat dins el servei local d'ocupació de la comarca d'Osona. És un servei subvencionat per la Diputació de Barcelona.

## **Serveis Integrals d'Orientació, Assessorament i Suport a la inserció de persones amb discapacitat o malaltia mental (SIOAS)**

Programa vinculat a les mesures d'inserció laboral del Departament d'empresa i treball, amb l'objectiu de millorar la ocupabilitat de les persones participants i del manteniment del lloc de treball mitjançant l'aplicació del sistema de treball amb suport.

## **Singulars**

Programa vinculat al Servei d'Ocupació de Catalunya, en el marc de les actuacions adreçades a la millora de la ocupabilitat, incorporació al mercat laboral i retorn al sistema educatiu de joves de 16 a 29 anys, inscrits a Garantia Juvenil.

## **Programa Incorpora**

És un programa finançat per la Fundació Bancària de la Caixa, que té com a finalitat promoure la inserció laboral en empreses ordinàries de persones en situació o risc d'exclusió social, mitjançant el suport en la prospecció d'empreses i formant part d'una xarxa d'entitats vinculades al programa.

## **Llar Residència Manlleu**

És un servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent adreçat a persones adultes de menys de 65 anys amb una disminució derivada d'un problema de salut mental, que no poden viure a la seva pròpia llar. L'equipament és de titularitat pública, del Departament de Drets Socials.

## **Llars amb suport**

Les Llars amb suport són pisos on viuen persones amb problemes de salut mental que presenten un bon grau d'autonomia personal per organitzar les activitats de la vida diària però que necessiten un suport per a la seva efectiva realització. Osonament disposa de tres pisos a Vic i una llar a Torelló, a l'Espai Estivill Camps. El finançament prové del Departament de Drets Socials.

## **Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar (PSALL) i Servei d'Atenció Domiciliària Especialitzada en Salut Mental (SADE)**

Serveis adreçats a mantenir i potenciar l'autonomia de persones amb problemes de salut mental que viuen en el seu habitatge. El PSALL és finançat pel Departament de Drets Socials, pel Consell Comarcal d'Osona.

## **Programes transversals**

Programa d'Intervenció Comunitària, Programa Respir, Programa d'Avaluació i Intervenció Cognitiva, Programa d'Hàbits Saludables, Programa d'Atenció a les Famílies, Programa de Voluntariat, Programa de col·laboració amb departament de justícia.

## **Programa Respir**

Té com a finalitat donar suport i descans temporal a famílies que tenen al seu càrrec a persones amb problemes de salut mental. És finançat per la Diputació de Barcelona.

## **Innovació i recerca**

Oferim programes innovadors d'intervenció segons les necessitats de l'entorn i realitzem projectes de recerca en activitat física i salut mental, alimentació i salut mental i aplicació de les TIC en els processos de recuperació en salut mental.

# Condicions d'accés als serveis

Els serveis adequen les condicions d'accés a la normativa vigent.

Les persones que vulguin accedir a algun servei d'Osonament han de complir amb les següents condicions d'accés:

## **Criteris d'inclusió**

Complir criteris de trastorn mental i/o addiccions acreditat mitjançant informe d'un professional de l'àmbit de salut mental. En el cas del Programa SIOAS, Club Social i Servei Prelaboral cal un diagnòstic de salut mental i/ patologia dual .

Edat compresa entre 16 anys i 65 anys a l'ingrés. Excepció de CADO, Club Social i Serveis d'Habitatge que és a partir deis 18 anys.

No requerir una atenció sanitària permanent o contínua.

Existència d'un nivell bàsic d'autonomia personal per fer possible l'assistència i la vinculació al centre i realitzar les activitats proposades pel servei. En el cas dels serveis residencials, desenvolupar les activitats de la vida diària autònomament i/o únicament necessitat de seguiment. Poder viure en règim obert.

Estabilitat en el moment de vinculació i tenir consciència de necessitat de tractament.

Voluntarietat i amb motivació per acceptar un projecte rehabilitador i/o d'inserció comunitària / laboral.

Possibilitats rehabilitadores i/o d'inserció laboral en alguna àrea.

Tenir la residència en un municipi d'Osona o estar vinculat a la xarxa de salut pública d'Osona.

## **Criteris d'exclusió**

Nul·la motivació per part de la persona o negativa activa per ingressar.

Inestabilitat psicopatològica que l'impedeixi seguir les activitats proposades.

Tenir de base una demència o una discapacitat intel·lectual.

Existència de consum actiu de tòxics que impedeixin seguir les activitats proposades.

Valoració de no idoneïtat per part de l'equip professional per incompliment de criteris en el procés de valoració d'idoneïtat al recurs.

# Com ho fem

La metodologia de la intervenció assistencial està adreçada a la recuperació de persones problemes de salut mental i/o addiccions a través d'intervencions individuals que potencien el màxim la funcionalitat amb la participació activa de les persones **i que estan orientades a la recuperació dels objectius personals concretats en el projecte de vida de la persona (Vida Plena) potenciant la possibilitat de viure una vida satisfactòria malgrat el grau variable de funcionalitat i patiment present.**

**La recuperació és un procés únic i profundament personal, de canvi d'actituds, valors, sentiments, objectius, habilitats i/o rols d'una persona, basant-se en principalment en les fortaleses i competències, més que en allò "defectual."**

Es defineix un professional referent que és el professional que realitza l'acollida i segueix l'itinerari de la persona independentment del programa i activitats que realitza.

El professional referent serà qui afavorirà la continuïtat del procés d'atenció i la realització del pla d'actuació previst, vetllarà pel compliment del pla de treball, el seguiment de la persona atesa, les incidències i riscos associats així com la realització de les escales i complementació de documentació i informes pertinents. És l'encarregat del seguiment individual de la persona i facilita la coordinació amb la resta de l'equip.

Es concreta en el **Pla de treball** on es detallen les accions específiques de la intervenció per la persona atesa en funció de les seves necessitats. A partir d'aquí es conforma en el Pla funcional Individual **d'activitats**, el qual varia en funció de l'any i la temporada segons les necessitats de les persones ateses. Cal dir que cada persona atesa disposa d'un horari individual d'activitats on només té assignades aquelles activitats que ha pactat prèviament amb l'equip tècnic, tant les del propi recurs com les que realitza a la comunitat (també pactades i recollides en el seu pla de treball).

El circuit assistencial respon als canvis en el **model d'atenció** que s'estan desenvolupant des de mitjans del 2017. Des de la ubicació del serveis en el **nou edifici** de l'entitat, es va marcar com objectiu oferir un model d'atenció per **processos centrat en la persona**:

Procés d'acollida dels serveis diürns  
Procés de valoració interdisciplinària  
Procés d'atenció i planificació  
Procés de finalització i sortida

S'ofereix una continuïtat en l'atenció terapèutica, per afavorir la plena integració dins de la comunitat; donar recolzament a les famílies i/o entorn i promovent actuacions dirigides a la prevenció i a la sensibilització de la problemàtica de la salut mental.

# Política de qualitat

Tots els serveis d'Osonament disposen de la certificació ISO 9001:2015 de gestió de la qualitat.

La política de qualitat fixa les directrius fonamentals per definir i garantir la qualitat dels nostres serveis, així com el compliment dels requeriments legals i està orientada a la satisfacció de les necessitats de les persones que atenem amb vocació de millora continua.

Aquestes directrius són les següents:

Garantir un accés ràpid als nostres serveis per part de les persones i vetllar per la seva proximitat territorial.

Disposar de recursos adaptats a les necessitats d'aquelles persones que tenen mobilitat reduïda.

Disposar d'un accés àgil i eficaç.

Garantir la continuïtat assistencial, mitjançant una intervenció conjunta amb sistemes de comunicació eficaços i eficients, tant amb recursos externs com amb professionals interns.

Facilitar la informació sobre el servei i sobre l'evolució del procés assistencial a les persones ateses i a les famílies.

Realitzar una acollida, valoració inicial multidisciplinària, un pla terapèutic revisat periòdicament, pactat amb la persona atesa i adaptat a les seves necessitats i interessos, oferint una atenció personalitzada (individual i/o grupal) i garantint un continu assistencial en el moment de la sortida.

Oferir atenció a les famílies i/o entorn proper i promoure la seva participació perquè siguin un element de suport en el procés terapèutic de la persona atesa.

Minimitzar els riscos inherents als problemes de salut mental i/o addiccions i garantir la seguretat de les persones ateses.

Garantir el compliment de la legislació aplicable.

Garantir la confidencialitat i protecció de dades de les persones ateses.

Disposar d'expedients assistencials/històries clíniques unificades, complertes, accessibles i amb la informació actualitzada.

Realitzar una atenció basada en la recuperació, l'acompanyament, l'apoderament i l'autonomia de la persona atesa.

Apoderar a les persones per tal que assumeixin un paper actiu en el maneig de la seva salut, en la seva recuperació i en el seu projecte de vida.

Implementar accions de promoció, prevenció i sensibilització de la salut mental a de la ciutadania.

## Objectius de qualitat

- Equilibrar els resultats dels exercicis
- Tenir bona presència al territori
- Disposar d'una àmplia oferta de serveis
- Oferir una atenció personalitzada i de qualitat
- Fomentar el sentit de pertinença a l'entitat per part de tots i totes les professionals



# Mecanismes de participació

## Reclamacions i suggeriments

Cada ubicació disposa d'un formulari específic i d'una bústia de reclamacions i suggeriments a l'abast de les persones ateses per tal que puguin expressar-se lliurement.

També es disposa d'una bústia electrònica a través del correu [osonament@osonament.cat](mailto:osonament@osonament.cat).

## Enquestes de satisfacció

Anualment es recull la percepció de la satisfacció de les famílies i les persones ateses a través d'una enquesta de satisfacció i, periòdicament, també es recull la dels diferents grups d'interès d'Osonament.

## Consells de participació

Es compta amb dos consells de participació: un de serveis residencials (Llar Residència i Llars amb suport) i un altre de serveis d'atenció diürns (Centre de Dia CADO, SAVA, Servei Prelaboral i Clubs Socials) que es reuneixen anualment.

## Assemblees

Espai obert de participació de les persones ateses on es potencia la interacció, el debat, la discussió, les queixes, les reclamacions, els suggeriments i els agraïments, així com la proposta d'activitats i de millora del servei "

# Drets i deures

## Drets de les persones ateses

- Dret a que es respecti la seva dignitat, benestar, autonomia i intimitat
- Dret a la informació i a la participació d'acord amb la normativa vigent.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients. Les dades de caràcter personal s'han de tractar d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que estableix la normativa sobre protecció de dades.
- Dret a la no discriminació per raons de naixença, ètnia, sexe, religió, opinió, o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- Dret a rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del servei; prestacions, valoració de la seva situació per escrit, intervencions que requereixin consentiment per escrit i expedients individuals.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, especialment els seus drets i deures.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i material del centre.
- Dret a tenir una atenció individualitzada.
- Dret a sol·licitar canvi de professional referent.
- Dret d'accés, rectificació i cancel·lació i oposició en l'àmbit reconegut per la llei orgànica de 15/1999 de 13 de desembre.
- Dret a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- Participar en el consell de participació del centre, tant com a membre del mateix com en la formalització del seu vot per elegir els membres.
- Dret a presentar, queixes i reclamacions, suggeriments i agraïments. El servei posarà a disposició de les persones ateses una bústia per a aquest fi, i la persona tindrà dret a rebre resposta.
- Dret de poder autoritzar la coordinació de l'equip professional amb la família en cas de què es consideri necessari per un millor procés de la persona al servei.
- L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.
- Dret a disposar d'un Pla d'Atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència.
- Dret a renunciar als serveis

## Drets dels representants legals

- Dret a rebre informació de qualsevol problema que estigui relacionat amb la persona tutelada o menor.
- Dret a ésser atès i rebut per els responsables tècnics del servei.
- Dret a la informació i a la participació d'acord amb la normativa vigent.
- Dret a la no discriminació per raons de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- Dret a rebre informació sobre els aspectes organitzatius i de funcionament del servei.

## Deures de les persones ateses

- Facilitar les dades personals, i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Mantenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar el dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals dels altres companys del centre.
- Complir amb els compromisos preestablerts amb el servei en relació a les normes de funcionament.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i les funcions de totes aquelles persones que estiguin vinculades a les activitats que es realitzin.
- Respectar les normes elementals de convivència:
- Està prohibit el consum de substàncies tòxiques, durant el desenvolupament de les activitats o arribar sota els efectes de les mateixes, com el consum de medicaments no prescrits pels professionals de referència .
- No està permès fumar en el centre.
- No està permès demanar diners, tabac, begudes ni altres béns materials als companys del centre.
- Tenir cura del material, instal·lacions o equipaments amb el que es realitzin les activitats.
- Assistir a les reunions i citacions a les quals sigui convocat des del servei.

## Deures de les persones representants legals

- Respectar la dignitat i les funcions de totes aquelles persones que estiguin vinculades a les activitats que es realitzin.
- Complir amb els compromisos preestablerts amb servei, en relació a les normes de funcionament.
- Assistir a les reunions i citacions a les quals sigui convocat pels professionals del servei.

L'incompliment per part de la persona atesa i/o de la persona responsable de les obligacions exposades, podrien suposar, previ tràmit legal pertinent, a la rescissió del contracte i per tant la finalització de la prestació dels serveis.

# Localitzacions i contacte

## SEU CENTRAL D'OSONAMENT

Serveis integrats de salut mental i addiccions

C. Josep Maria Selva, 2. 08500 Vic

Tel. 93 889 50 59

Horaris:

De dilluns a dijous de 2/4 de 9 a 19 h

Divendres de 2/4 de 9 a 15 h

c/e: [osonament@osonament.cat](mailto:osonament@osonament.cat)

[www.osonament.cat](http://www.osonament.cat)

## LLAR RESIDÈNCIA DE MALALTS MENTALS DE MANLLEU

Av. Pirineus, 9. 08560 Manlleu

Tel. 93 851 52 50

c/e: [habitatgeosonament@osonament.cat](mailto:habitatgeosonament@osonament.cat)

[www.osonament.cat](http://www.osonament.cat)

## CENTRE ESTIVILL CAMPS

C. Dels Munts, 14. 08570 Torelló

Tel 93 889 50 59

[www.osonament.cat](http://www.osonament.cat)

### També ens podeu trobar a:

[www.facebook.com/osonament](http://www.facebook.com/osonament)

[www.twitter.com/osonament](http://www.twitter.com/osonament)

[www.instagram.com/osonament](http://www.instagram.com/osonament)

[www.youtube.com/osonament](http://www.youtube.com/osonament)



**osonament**  
serveis integrats de salut mental

Carrer Josep Maria Selva, 2

08500 Vic

93 889 50 59

[www.osonament.cat](http://www.osonament.cat)