



Carta de serveis socials de Salut Mental:

Suport a l'autonomia a la pròpia llar

Gemma Prat

*Responsable de la secció de Recuperació de
Salut Mental de la Fundació Althaia*

Juliol 2024

Índex

	Pàg.
1. Organització del Servei	2
2. Identificació dels responsables de gestió	2
3. Serveis que es presten	3
4. Estàndards mínims de qualitat	3
5. Accés als serveis	8
6. Mesures de reparació o correcció	12
7. Els drets i deures dels usuaris	13
8. Queixes i suggeriments	14
9. Informació i orientació amb relació al servei públic	15



1. Organització del Servei

Althaia, Xarxa Assistencial Universitària de Manresa, F.P. és una fundació que proveeix tant serveis sanitaris com socials. És una entitat acreditada pel Departament de Drets Socials amb el nº D-298. En la següent pàgina web es pot observar la memòria de l'entitat corresponent a l'any 2023 (<https://www.althaia.cat/althaia/ca/homepage>)

El Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, s'inclou dins de l'atenció comunitària a la Salut, Mental que es troba en la Divisió de Salut Mental de la Fundació Althaia, concretament en el recurs d'habitatge ubicat en el Servei de recuperació Comunitària a l'edifici MOSIAC, Aquesta divisió compta amb una direcció a l'equip directiu d'Althaia.. La Fundació Althaia, ha estat acreditada per a desenvolupar el servei de suport d'autonomia a la pròpia llar per persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental del Servei de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar en persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental (SSALL) SO9881.

És un servei social especialitzat que forma part de la cartera de serveis Prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública que està subjecta a crèdits pressupostaris disponibles i a prioritització de les situacions de més necessitat. Aquest servei està destinat a ajudar al desenvolupament de les persones amb discapacitat en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com a la comunitat i possibilitar la seva autonomia.

Tal com marca la legislació vigent, aquest servei, es dirigeix a persones que viuen en un habitatge propi o de lloguer, de forma individual, en parella o amb altres persones i, ofereix els suports necessaris per tal de promoure l'autonomia funcional i la inclusió a la comunitat, mitjançant el desenvolupament d'un pla d'atenció personal. Està dissenyat per donar aquest tipus de suport a 25 persones amb problemes de salut mental. Aquest servei, compta amb un equip de professionals que treballen interdisciplinàriament a fi d'assolir els objectius elaborats per a cada persona.

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 que marca la legislació vigent.

2. Identificació dels responsables de gestió

La Fundació Althaia és la entitat gestora del servei, el qual compta amb una responsable del servei (psicòloga clínica, especialista en psicologia clínica), una treballadora social, una educadora social, una psicòloga, una administrativa i dos cuidadors/es. La responsable del funcionament del servei és la psicòloga clínica, juntament amb l'equip de gestió econòmic financer de l'entitat gestora.

3. Serveis que es presten

Els servei, tal com marca l'ordre TSF/218/2020 de 16 de desembre per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública ofereix els suports necessaris domiciliaris i comunitaris en les següents àrees d'intervenció:

- Cura personal i de la llar
- Salut i seguretat
- Aparells i tecnologia
- Gestió de recursos
- Vida a la comunitat

4. Estàndards mínims de qualitat

El servei pretén contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària tant en la seva llar com en la comunitat afavorint el màxim possible el nivell d'autonomia personal en el medi habitual de vida de persones que mostrin alguna limitació funcional degut a la seva discapacitat derivada de malaltia mental. Per a tal, es valoren els següents aspectes:

- Augmentar l'autonomia de la persona atesa per a tal que pugui desenvolupar-se en el seu entorn habitual de forma autònoma
- Afavorir la realització de tasques i activitats per les quals presenti una limitació funcional, sense interferir en la seva capacitat de decisió i d'autonomia
- Fomentar el desenvolupament d'hàbits saludables, millorant la seva qualitat de vida i satisfacció amb la vida.
- Incrementar la seguretat personal
- Potenciar el desenvolupament d'activitats en la pròpia llar i en l'entorn comunitari, d'acord amb les possibilitats i preferències de la persona
- Facilitar les relacions interpersonals tant familiars com amb persones significatives a fi de disminuir l'aïllament social i la soledat
- Millorar l'equilibri intrapersonal en els àmbits funcionals i socials

A continuació es detallen el detall i la descripció dels indicadors del servei (quadre de comandament).

INDICADORS D'ESTRUCTURA

CRITERI	FÓRMULA INDICADOR	ESTÀNDARD CONEGUT	ESTÀNDARD DESITJAT	PROFESSIONAL/S RESPONSABLE/S	FREQÜÈNCIA	SISTEMA D'OBTENCIÓ DE DADES
Documentació expedient personal	Usuaris que tenen completa la documentació / usuaris que ocupen places	90%	100%	Directora assistencial	Cada 6 mesos	Carpetes d'expedients assistencials
Valoració integral usuari	Usuaris amb valoració integral/ usuaris que ocupen plaça	100%	100%	Directora assistencial +Treballador social +Cuidadors + Psicòleg + Educador	Anual	Expedient assistencial
Acompanyament noves incorporacions	Nº i tipus d' intervencions realitzades	-	-	Treballador social +Cuidadors + Psicòleg + Educador	Anual	Registre intervencions
Compliment terapèutic	Nº visites assistides/ nº de visites programades	>70%	100%	Cuidadors	Anual	Agenda història clínica
Funcionalitat	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escla de Barthel
Funcionalitat	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escala de Lawton i Brody
Funcionament social	Escala administrada	80% escales administrades en el	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg	Anual	Escala de funcionament social (SFS)

		temps indicat		+ Cuidadors		
Percepció estigma social	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social +Cuidadors + Psicòleg + Educador	Anual	Escala d'autopercepció de l'estigma social
Cognició	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Psicòleg	Anual	SCIP
Satisfacció amb la vida	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escala de satisfacció amb la vida de Diener
Valoració activitats significatives	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Enquesta de participació en activitats significatives (EMAS)
Suport social percebut	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escala DUKE-UNC
Qualitat de vida	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escala EuroQol-5D
Autoeficàcia	Escala administrada	80% escales administrades en el temps indicat	100%	Treballador social+ Educador social + Psicòleg + Cuidadors	Anual	Escala General d'autoeficàcia

INDICADORS DE PROCÉS

CRITERI	FÓRMULA INDICADOR	ESTÀNDARD CONEGUT	ESTÀNDARD DESITJAT	PROFESSIONAL/S RESPONSABLE/S	FREQÜÈNCIA	SISTEMA D'OBTENCIÓ DE DADES
Nombre de reunions de coordinació equip interdisciplinari	Nº Total	51-53	51-53	Tot l'equip	Anual	Registres de coordinacions
Nº de vinculacions	Nº total	-	-	Directora assistencial	Anual	Registre (llibre de registre oficial)
Nº i tipus de suports	Nº Total per tipus de suport	-	-	Cuidadors	Anual	Registre intervencions
Nº d'usuaris amb PAP consensuat i seguiment	Nº total	-	-	Directora assistencial	Inicial (1 mes) i cada 6 mesos	Registre PAP
Nº Altes i motius	Nº total per cada tipus d'alta	-	-	Cuidadors + Treballadora social	Anual	Registre altes (llibre de registre) i tipus (registre)
Nº coordinacions amb serveis socials i sanitaris	Nº total per cada tipus de servei	-	Mínima de 15/any	Directora assistencial + Treballadora social	Anual	Registre de coordinacions
Nº de mesures de seguretat i d'autoprotecció establerts	Nº i tipus de mesures establertes	-	-	Directora assistencial	Anual	Registre intervencions

INDICADORS DE RESULTAT

CRITERI	FÓRMULA INDICADOR	ESTÀNDARD CONEGUT	ESTÀNDARD DESITJAT	PROFESSIONAL/S RESPONSABLE/S	FREQÜÈNCIA	SISTEMA D'OBTENCIÓ DE DADES
Grau de satisfacció (professionals, familiars i usuaris)	Escala administrada	Grau de satisfacció > 60%	>80%	Cuidadors + Directora assistencial + Treballadora social	Anual	Qüestionari ad hoc.
Vinculació a recursos	Visites assistides/visites programades	>70%	>90%	Directora assistencial + Cuidadors + Treballadora social	Anual	Història clínica i social
Nº de vinculacions a recursos comunitaris	Nº total i % per cada tipus de recurs	-	-	Directora assistencial	Anual	Registre activitats comunitàries
Nº i tipus de vinculació a recursos laborals	Nº total per tipus de recurs	-	-	+ Cuidadors + Treballadora social	Anual	Registre activitats comunitàries
Millora qualitat de vida	% canvi entre avaluació inicial i als 12 mesos	-	Mantenir i/o millorar qualitat de vida -		Anual	Registre Resultats
Adhesió tractament farmacològic	Nº de persones amb incompliment del tractament farmacològic de més d'una setmana	Disminuir el nº de persones amb incompliment en un període de 12 mesos	>10%	Psiquiatra	Anual	Història clínica
Nº visites urgències psiquiatria	Nº total de visites	-	-	Directora assistencial + Cuidadors	Anual	Història clínica, registre visites
Nº Hospitalitzacions a unitats de psiquiatria i dies d'hospitalització	Nº total hospitalitzacions i dies d'hospitalització per cadascuna d'elles	-	-	Directora assistencial + Cuidadors	Anual	Història clínica

Per a valorar l'assoliment dels objectius i fixar els estàndards mínims de qualitat del servei es valoren els diferents indicadors. Així mateix, la Fundació Althaia compta amb un pla de qualitat i de millora contínua al qual incorpora el SSALL.

5. Accés als serveis

5.1 Accés al servei

Es pot sol·licitar el servei directament per via presencial al registre electrònic de l'Administració o organisme al què es dirigeix, així com a la resta de registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1. de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

1. A les oficines d'assistència en matèria de registre o en qualsevol dels punts de registre i digitalització de la Generalitat.
2. A les oficines de correus, tal com s'estableix reglamentàriament.
3. A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

O bé a través del tràmits en línia a Gencat en primera persona o a través d'un representant legal:

1. Com a persona física: per exemple, amb l'idCAT Mòbil, CI@ve, DNI electrònic, FNMT, etc.
2. Com a representant legal d'empreses i organitzacions: per exemple, amb FNMT, Camerfirma, Firmaprofesional, Ancert, etc.
3. Com a persona vinculada a una organització: per exemple, amb Camerfirma, Firmaprofesional, Ancert, T-CAT, etc.

5.2 Normativa aplicable

ORDRE TSF/1111/2017, 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.

(DOGC núm. 7388 publicat el 12/06/2017)

DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

(DOGC núm. 5738 publicat el 20/10/2010).

5.3 Organisme responsable

Departament de Drets Socials
Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat

5.4 A qui va dirigit?

A persones amb discapacitat intel·lectual, discapacitat física, persones sordcegues i/o persones amb discapacitat derivada de malaltia mental que vulguin viure soles o amb altres persones i compleixin els criteris de convivència.

5.5 Terminis

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment.

5.6 Documentació

Dades personals i administratives.

Cal adjuntar una còpia de la documentació següent:

1. Document identificador de la persona amb discapacitat sol·licitant i/o del representant legal (NIE) (1).
2. En el cas de tractar-se de persones amb mesures de suport a la capacitat jurídica, sentència de mesures de suport a la capacitat jurídica i nomenament del tutor.
3. Volant/s de residència del períodes anteriors al 2006 necessaris per acreditar el total de 5 anys d'empadronament a Catalunya (si escau) (2).
4. Certificat que acrediti la residència legal durant 5 anys, de la persona sol·licitant si es tracta d'una persona estrangera no comunitària (aquest certificat l'expedeix l'oficina d'estrangeria de la DG de la Policia i Guàrdia Civil o les comissaries de la policia nacional).
5. D'acord amb la habilitació establerta a la disposició addicional 7a de la Llei 2/2014, no cal aportar: el document identificador (DNI/NIF) de la persona amb discapacitat, ni de qui actui com a tutor/a o representant legal. Tampoc cal aportar el volant de convivència de la unitat econòmica familiar.

(1) En el cas del NIE, atès que no es pot fer la consulta davant l'organisme corresponent, cal que l'aporteu.

(2) Si ha residit 5 anys a Catalunya a comptar des de l'any 2006, no caldrà presentar cap volant d'empadronament.

5.7 Requisits

1. Tenir 18 anys o més i menys de 65 anys en el moment de presentar el formulari de sol·licitud.
2. Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
3. Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causada per una mateixa patologia. En els casos de discapacitat intel·lectual no s'exigeix el 25% per una única patologia.

4. Tenir valorada la situació de Dependència d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, amb un grau I o sense grau.
5. Les persones amb discapacitat física o amb sordceguesa han de tenir entre 1 i 49 punts del barem de dependència.
6. Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.
7. Estar empadronat i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud, llevat per a les persones que tenen reconeguda la condició de persones catalanes retornades, d'acord amb la Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrants i dels seus descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996, a les quals no s'exigeix el període mínim de residència. La residència continuada es considerarà interrompuda si hi ha absències superiors a 90 dies per any. Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, o no siguin ciutadans nacionals d'algun dels estats membres de la Unió Europea, han d'acreditar la residència legal mitjançant l'autorització de residència expedida per l'Administració general de l'Estat.
8. Disposar d'un pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat col·laboradora i prestadora del servei.

Poden beneficiar-se d'aquest servei les persones que convisquin amb altres persones en els supòsits següents:

1. Convivència amb un o tots dos progenitors sempre que aquests tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I.
2. Convivència amb fills menors de 18 anys o majors d'edat amb un grau reconegut de dependència igual o superior al grau I.
3. Convivència amb cònjuge o assimilat sempre que aquest tingui reconegut o bé un grau de dependència igual o superior al grau I o bé amb una discapacitat intel·lectual o malaltia mental reconeguda.
4. Convivència amb altres persones quan aquestes siguin beneficiàries del Servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar o del servei d'acompanyament a la vida independent amb un nombre màxim de quatre persones.
5. Convivència amb altres persones sense vinculació personal.

5.8 Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

5.9 Altres informacions

Entitats col·laboradores

La persona beneficiària rebrà el servei d'una entitat col·laboradora del Programa. La llista d'entitats col·laboradores està a disposició de les persones interessades a la seu dels

respectius serveis territorials a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i les Terres de l'Ebre del Departament de Drets Socials corresponents al domicili de la persona sol·licitant.

Pla d'atenció personal

Aquest pla ha de preveure les mancances i els objectius i els indicadors en relació amb les activitats d'organització de la vida quotidiana, així com les competències i habilitats socials de la persona (es valora en quines àrees es necessita suport: comunicació, autocura, gestió de la llar, habilitats socials, ús de la comunitat, autodirecció, salut, competències acadèmiques, oci o treball). El model de pla d'atenció personal es pot trobar al web del Departament.

Aquest pla s'avalua com a mínim cada tres anys, llevat que l'Equip de Valoració i Orientació estableixi un altre període de revisió.

5.10 Incompatibilitats/ Compatibilitats

Aquest servei és incompatible amb les altres prestacions econòmiques reconegudes a la persona beneficiària en concepte de tercera persona o de naturalesa anàloga a les quals pugui tenir dret per qualsevol dels sistemes de protecció pública o privats complementaris de la Seguretat Social, així com amb les prestacions del Sistema Català de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.

També és incompatible amb:

1. Els serveis residencials i de centre de dia.
2. Els serveis d'atenció personal i domiciliària.
3. Els serveis residencials, els serveis de centre de dia i els serveis d'atenció personal i domiciliària dels ens locals.
4. Els serveis d'atenció personal, domiciliària, de residència o de centre de dia del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) per a les persones que encara en són beneficiàries.
5. Els ajuts dels programes Viure amb Família, Despeses de la Llar i Necessitats Bàsiques.
6. Prestacions i serveis del sistema de dependència.
7. Pensió de gran invalidesa de la Seguretat Social.
8. Prestació per fill a càrrec amb complement.
9. Si s'opta pel suport a l'autonomia a la pròpia llar es donarà de baixa la prestació o servei que s'estigui rebent.

La incompatibilitat d'aquestes prestacions o serveis es produeix a partir del moment en què s'aprovi el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar i no en el moment en què se sol·liciti el nou recurs. Sempre tenint en compte la valoració tècnica del CAD.

Sí que és compatible amb les prestacions, ocupacions i/o serveis següents:

1. Pensions de la Seguretat Social contributives i no contributives (PNC).
2. Llei d'integració social del minusvàlid (LISMI).
3. Ocupacions remunerades per compte aliè o propi.

4. Complement de pensió no contributiva.
5. Complement de viduïtat.
6. Centres de dia dels serveis de rehabilitació comunitària.
7. Serveis de centre de dia ocupacionals d'inserció (SOI).
8. Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO).
9. Prestació per fill a càrrec.

Aquest servei és compatible amb les mesures de suport a la capacitat jurídica, atès que és una obligació del tutor o tutora fer tot el necessari per aconseguir el màxim grau possible de recuperació de la capacitat del tutelat i, en la mesura del que sigui possible, la seva inserció a la societat.

D'acord amb la disposició addicional quinzena de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, s'habilita als serveis socials a comunicar als serveis de salut les dades de les persones ateses per ambdós sistemes de caràcter identificatiu, de contacte, i les relacionades amb els serveis socials rebuts que puguin tenir repercussió en la salut; i s'habilita als serveis de salut per comunicar als serveis socials les dades de les persones ateses per ambdós sistemes, de caràcter identificatiu, de contacte, i de llur història clínica que puguin tenir afectació en l'autonomia personal per detectar i intervenir en situacions de risc social que puguin requerir l'activació de prestacions socials i que necessitin informació sanitària per fer-se efectives. En ambdós casos, sense ser necessari el consentiment de les persones interessades i amb la finalitat de garantir un procés d'atenció integral i integrada.

5.11 Prestació del servei

La gestió d'aquest Programa és a càrrec dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials i l'entitat acreditada per tal de fer la prestació efectiva del servei.

Un cop reconegut el dret d'accés al servei mitjançant la corresponent resolució, la persona beneficiària haurà de triar l'entitat que vol que li presti el servei d'entre les que s'informen al web del Departament de Drets Socials o als dels seus respectius serveis territorials a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i les Terres de l'Ebre del mateix Departament corresponents al domicili de la persona sol·licitant, i dirigir-se directament a l'entitat triada.

6. Mesures de reparació o correcció

Quan no s'assoleixen els estàndards mínims de qualitat, el servei realitza un seguiment estret dels incompliments i elabora mesures correctores per cadascun d'ells. En el cas de la dimensió d'atenció a la persona i a la família, es valoren els motius de l'incompliment i s'intenten resoldre (valoracions, contacte amb família, implementació de protocols. En la dimensió de satisfacció amb el recurs també es valoren les observacions que indica tan la família com les persones i s'intenten aplicar les millores suggerides. En la Dimensió de gestió del recurs, l'entitat gestora avalua periòdicament la gestió de qualitat i proporciona la formació adequada a cada grup professional, d'acord amb el seu programa de formació. En la Dimensió de coordinació amb

altres recursos, s'analitzen els motius d'incompliment i s'intenten resoldre el més àgilment i adequadament possible.

7. Els drets i deures dels usuaris

Els drets i deures dels usuaris d'acord amb l'ordre TSF/218/2020 de 16 de desembre són els següents:

Drets

- Dret a ser respectat en la seva intimitat, en la seva integritat física i en les seves diferències com ésser humà amb els seus plens drets.
- Dret a què se li facilitin els serveis pactats i es porti a terme el seu PAP.
- Dret a la informació i a la participació, amb mecanismes de participació democràtica dels usuaris o llurs representants legals.
- Dret a no ser discriminat per motiu de naixement, raça, sexe, religió o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- Dret a respectar-ne la presa de decisions, autònoma o amb suport, i el lliure desenvolupament de la personalitat, d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de persones amb discapacitat.
- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre la informació relativa als aspectes que les concerneixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin estudiats i contestats.
- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- Dret a mantenir la confidencialitat de totes les dades pròpies que no cal que conegui el personal de suport ni la resta de les persones usuàries del servei.
- Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret que la persona usuària i la seva família coneguin aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal i la resta de persones usuàries i que es respectin.
- Dret al suport de les autoritats públiques per garantir el gaudi dels drets establerts.
- Dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

Drets dels representants legals

- Dret a rebre tot tipus d'informació sobre l'organització i funcionament del servei.
- Dret a rebre tot tipus d'informació sobre els recursos existents

- Dret a ser informats de qualsevol problema relacionat amb el servei
- Dret a ser atès i rebut pel Responsable del servei o professional encarregat del Pla d'atenció personal del seu tutelat, dins de l'horari prèviament concertat.

Obligacions dels usuaris

- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la resolució de problemes.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.

L'incompliment provat per part dels usuaris de les obligacions esmentades podrà ser motiu de baixa en el servei.

Obligacions dels representants legals

- Facilitar la documentació que sigui precisa i sol·licitada pels professionals responsables del servei.
- Donar conformitat al contracte d'assistència.
- Signar autoritzacions i conformitats que siguin indispensables pel funcionament terapèutic de l'usuari o la subvenció de les activitats i programes que es destinin al mateix.
- Assistir a les reunions a què sigui convocat pel servei i a col·laborar dins de les seves possibilitats en la participació de les activitats i en la realització del Pla d'atenció personalitzat.
- Les altres previstes en l'article 6 del Decret 284/1996 de Regulació del Sistema Català de Serveis socials.

8. Queixes i suggeriments

El servei compta amb un full informatiu on es manifesta la possibilitat d'alçar una reclamació mitjançant un full normalitzat del Departament de Drets Socials. En cada domicili de la persona atesa (unitat de convivència) es proporcionarà un sistema per poder dipositar queixes i suggeriments respecte el funcionament del programa. Aquestes seran recollides i valorades setmanalment, donant-se resposta en un termini màxim de 15 dies; determinant-se, si és el cas, les accions de millora. Així mateix, es tenen a disposició de familiars i usuaris fulls de reclamació oficials.

9. Informació i orientació amb relació al servei públic

El Servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental es troben descrites a la web del Departament de Drets Socials (Servei de llar amb suport. Departament de Drets Socials (gencat.cat) i, és conegut, tramitat i informat si s'escau per tots els professionals de treball social dels serveis socials de primària, i dels diferents serveis especialitats. La informació sobre la forma d'accés, l'horari d'atenció i les formes de contacte (telèfon, adreça electrònica) amb l'entitat i el personal que en porta la gestió es troba explicitada a la pàgina web de l'entitat en la descripció dels serveis que proveeix la Divisió de Salut Mental (<https://www.althaia.cat/althaia/ca/homepage>)