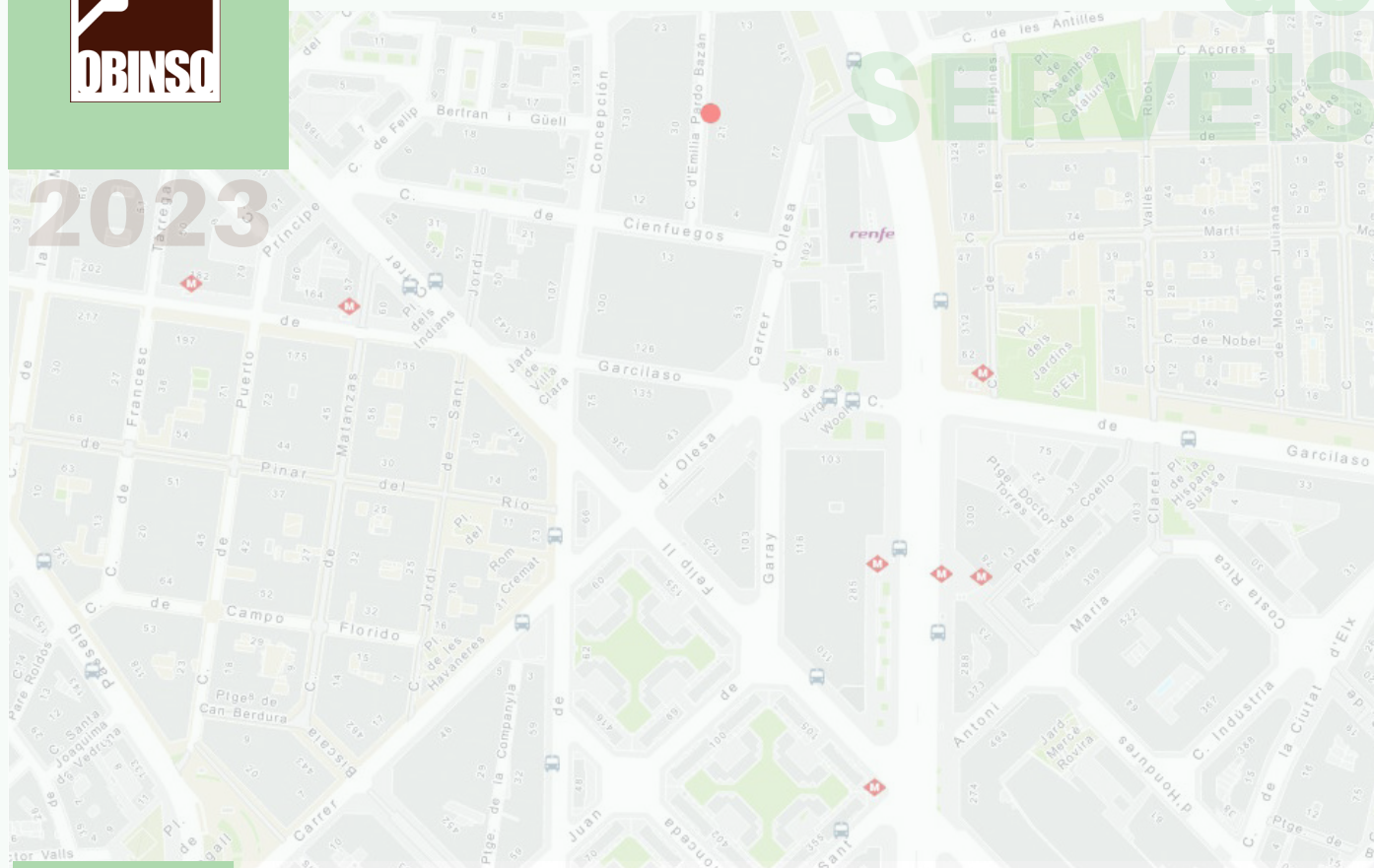


V001/2023  
CARTA  
DE  
SERVEIS

PIS  
REINSECCIÓ



# carta de SERVEIS



Pis de reinserció Centre Urbà · Fundació **OBINSO**

CARTA  
DE  
SERVEIS

fundació Obra d'Integració Social  
OBINSO

Pis de reinserció  
Centre Urbà

V001/2023  
Carta de  
Serveis

**ÍNDEX**

- |     |    |                                                |
|-----|----|------------------------------------------------|
| 3.  | 1. | <b>INTRODUCCIÓ</b>                             |
| 3.  | 2. | <b>IDENTITAT:<br/>MISSIÓ, VISIÓ I VALORS</b>   |
| 4.  | 3. | <b>EL PIS DE REINSERCIÓ</b>                    |
| 6.  | 4. | <b>ELS NOSTRES COMPROMISOS</b>                 |
| 7.  | 5. | <b>DRETS I DEURES DELS USUARIS</b>             |
| 8.  | 6. | <b>ACCÉS AL SERVEI</b>                         |
| 9.  | 7. | <b>PARTICIPACIÓ I AVALUACIÓ</b>                |
| 10. | 8. | <b>INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I<br/>RECLAMACIÓ</b> |



**FUNDACIÓ  
OBRA  
D'INTEGRACIÓ  
SOCIAL**

## 1. INTRODUCCIÓ

Aquesta carta de serveis (V0001/2023 ) ha estat aprovada per la Junta del Patronat d'OBINSO de 27 de juny de 2023, i explicita el compromís amb els servei públic de qualitat en l'àmbit social i de salut i detalla la nostra dinàmica de millora continua i de desenvolupament de processos de seguiment, avaluació i millora dels nostres serveis.

El document Carta de Serveis serà de públic accés a través de la pàgina web de l'entitat i se'n facilitarà una còpia impresa a cadascun dels centres de la fundació perquè puguin ser col·locades en un lloc visible i accessible per a la seva lliure consulta per part dels membres del equips professionals i de voluntaris, usuaris del servei i visitants dels centres.

## 3. IDENTITAT: MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

### MISSIÓ

OBINSO va néixer amb la voluntat de ser una instrument al servei de la promoció personal i inserció social dels joves en situació de vulnerabilitat, i aquest segueix sent el nostre criteri director i la nostra raó de ser.

Els entorns socials canvien, i per aquest motiu la nostra Fundació ha anat ampliant el seu ventall d'accions, entrant primer en el sector de les drogodependències i darrerament en el terreny de la immigració i els refugiats.

### VISIÓ

Treballar per als nostres objectius fundacionals amb qualitat, professionalitat i eficàcia Evolucionar i innovar, amb criteris de millora continuada  
Desenvolupar projectes que responguin a les necessitats reals en cada moment

### VALORS

- Justícia Social com a estructura que fomenti la igualtat d'oportunitats entre les persones
- Solidaritat amb les persones que necessiten suport per aconseguir una vida digna
- Promoció de la Integració Social com a via per al desenvolupament personal
- Motivació per al treball amb persones
- Respecte pels valors, cultures i persones de diferents creences, extracció social o orientació sexual
- Transparència en la gestió i en la metodologia d'actuació
- Defensa de la Igualtat entre sexes, cultures i creences
- Compromís amb els sectors socials més desfavorits
- El Víncl com a eina d'apropament a la persona i com element transformador

# PIS DE REINSERCIÓ LA SAGRERA BARCELONA-BARCELONÈS



Inscrita en el registre d'entitats, serveis i establiments socials (RESES) amb el núm, S01150 i amb capacitat registral per a 7 residents.

El centre de reinserció es troba en un pis situat en el barri de la Sagrera, a Barcelona. Es tracta d'un entorn urbà, molt ben comunicat, en un barri amb molta vida, amb una variada oferta de comerços i serveis de tot tipus

## **EL PROGRAMA TERAPÈUTIC**

El pis de reinserció és un recurs de tractament de drogodependències inserit en el medi urbà, en el qual les persones usuàries inicien el seu procés de reinserció en el medi social.

Per mitjà d'una vida diària estructurada, l'objectiu és que l'usuari, un cop arribat, es vagi incorporant progressivament als processos socials comuns: recerca de feina, activitats d'oci, formació i promoció cultural, gestions administratives, etc.

Tots aquests factors estan centrats en la persona, és a dir, en els propis usuaris, de forma que els permeti evolucionar i adaptar-se a un estil de vida responsable, respectuós i lliure de substàncies tòxiques.

En aquest context, la persona nouvinguda va perfilant els seu camí de vida personal i professional, prioritzant els objectius i augmentant la seva autonomia

El nostre model de teràpia es basa en la interacció entre les persones, l'activitat, l'acció grupal i la tutorització dels processos per part dels professionals.

## **EL PROGRAMA EN EL PIS DE REINSERCIÓ INCLOU:**

- Valoració de l'usuari i detecció de les seves necessitats integrals.
- Pla de treball individualitzat
- Seguiment i coordinació amb les famílies o persones properes de referència
- Seguiment mèdic de la salut i de la salut mental, quan és necessari
- Intervenció de grup en comunitat.
- Foment d'hàbits per una vida saludable en el concepte de salut integral.
- Formació, si s'escau, en habilitats socials bàsiques, en continguts professionalitzadors o en TIC
- Activitats de temps lliure individuals i grupals
- Pràctica esportiva individual i grupal.
- Seguiment i resolució d'afers judicials i/o administratius pendents

## **SERVEIS COMPLEMENTARIS AL PROGRAMA:**

- Informació, tramitació i gestió administrativa, tramitació de la documentació referida a salut, serveis socials, empadronament i ajudes.
- Informar de les activitats i serveis mitjançant la pàgina web de l'entitat i l'exposició pública en espai reservat a l'interior del centre.
- Orientació formativa i d'integració socio-laboral

## 4. ELS NOSTRES COMPROMISSOS

### COMPROMISSOS DEL SERVEI

#### Amb les persones usuàries:

- Compromís de tractar cada persona en funció de les seves circumstàncies i necessitats individuals, i amb respecte la diversitat.
- Compromís d'una atenció professionalitzada i al servei del seu procés terapèutic

#### Amb les famílies:

- Compromís d'atenció amb vocació de servei, i de transparència en la comunicació

#### Amb els professionals:

- Compromís de fomentar la cooperació, el treball en equip, la formació i la comunicació

#### Amb l'entorn social:

- Compromís de treballar en xarxa i de posar el nostre servei a disposició de les necessitats de l'entorn.

### COMPROMISSOS DEL QUALITAT

Compromís	Indicador de compliment
Tenir definit un procés d'admissió i comiat o alta de les persones que han de ser ateses.	El 100% dels usuaris tenen un procediment protocolitzat
Disposar d'un pla de treball individualitzat (PTI), actualitzat i avaluat periòdicament	El 100% dels usuaris disposen del PTI
Facilitar que qualsevol individu implicat en el procés de canvi d'una conducta addictiva pugui prevenir, evitar i/o afrontar la recaiguda en la conducta que intenta modificar	El dispositiu té un programa de prevenció de recaigudes (100%)
Disposar d'un procediment per a l'administració de medicaments i el registre dels seus efectes	El 100% dels usuaris rebran la medicació prescrita de forma segura
Preparar les persones usuàries perquè realitzin un procés d'inclusió social progressiu d'acord amb les possibilitats evolutives de cadascuna	Totes les sortides terapèutiques (100%) estaran programades, i amb els objectius definits
Assegurar que la persona usuària s'estigui al dispositiu durant el temps adequat per poder obtenir els resultats de tractament desitjats	Retenció en el programa (75%)
Introduir millores en el dispositiu, en base a la participació i opinió de les persones usuàries	El 85% de les persones usuàries mostren responen favorablement en els qüestionaris de satisfacció
Preservar dret a la confidencialitat de la informació relacionada amb el seu procés	La informació relativa a les persones no surt de l'àmbit professional (100%)
Oferir a cadascun dels usuaris un procés de seguiment individualitzat de la seva integració socio-laboral	Al 100% de les persones se'ls fa el seguiment

## 5. DRETS I DEURES DE L'USUARI

Un cop completat el procés d'admissió, els usuaris han d'acceptar el compliment de la normativa del centre mitjançant un contracte terapèutic on es recullen els seus drets, deures i responsabilitats:

### **Drets de l'Usuari:**

- Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la sanitària i global, com també altres fets que li afectin.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la intimitat i a la confidencialitat de les seves dades personals.
- Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.
- Dret a ser tractat amb dignitat i respecte
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a mantenir les seves relacions personals familiars i socials.
- Dret a decidir lliurement el seu ingrés al Pis de Reinserció, a continuar i a renunciar per voluntat pròpia.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de si mateix o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de l'usuari.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes que hauran de ser estudiades i contestades.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en l'absència de perjudici de les clàusules dels contractes d'assistència.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin.

### **Deures i responsabilitats de l'usuari:**

- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdares i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- Deure de complir amb el contracte terapèutic signat lliurement i amb els compromisos adquirits durant l'ingrés a la comunitat.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal.
- Deure de pagar el servei i els serveis opcionals que utilitzi, d'acord amb els preus establerts en el contracte d'ingrés.
- Deure de tenir el vestuari i estris d'ús personal.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar la convivència amb totes les persones residents i el personal del centre.
- Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions i del mobiliari.
- Deure de guardar la correcció en l'higiene personal i el vestit.
- Deure de ser correcte amb el tracte amb totes les persones usuàries i els equips professionals i voluntaris del centre.
- Deure de complir amb el reglament de règim intern i les normes de convivència del centre.



## 6. ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei es realitza habitualment per Alta Terapèutica en alguna de les Comunitats Terapèutiques d'OBINSO. L'ingrés al Pis de Reinserció no és obligatori, i la persona pot triar entre fer el seu procés de reinserció en el medi pel seu compte o accedir a fer-lo en el Pis. També s'hi pot accedir derivat d'una Comunitat Terapèutica d'una altra entitat o d'un servei de la XAD, amb la condició que porti almenys 6 mesos d'abstinència

El procés d'admissió requereix almenys una entrevista presencial amb la persona responsable de les admissions al Pis, en la qual s'informarà al/la demandant del programa, les condicions i també es farà una valoració de la idoneïtat del/la candidat/a

En el cas que la petició d'admissió sigui valorada positivament es procedirà a fer lliurament del "pressupost de tractament" i a planificar els temps i metodologia de l'admissió, contemplant les següents possibilitats:

- Plaça disponible:  
Es programa dia i hora d'ingrés.
- Plaça no disponible:  
Es procedeix a posar en llista d'espera a la persona demandant

En cas que l'entrevista d'admissió sigui no apta, es procedirà immediatament a coordinar per telèfon o per mail amb el centre derivador i informar de les causes de la no admissió

Els tràmits d'admissió es faran en les oficines d'OBINSO:

C. Villarroel 81, 1er 1a (Barcelona)

e-mail de contacte:  
obinso@obinso.org

tel: 93.451.73.06



## 7. PARTICIPACIÓ I AVALUACIÓ

La Fundació Obra d'Integració Social - OBINSO compta amb diferents eines per a la realització d'un seguiment de la qualitat dels serveis així com de la satisfacció dels nostres usuaris i professionals.

### USUARIS

Des d'OBINSO valorem poder avaluar la satisfacció dels usuaris/as del servei. És per això que en el cas dels usuaris disposem de les següents enquestes de satisfacció:

1. Avaluació trimestral de la cartera de serveis (activitats que es porten a terme). El qüestionari permet mesurar el grau de satisfacció amb les diferents activitats que componen la cartera de serveis del programa.
2. Avaluació de satisfacció final de tractament. Qüestionari que permet mesurar el grau de satisfacció d'un determinat client una vegada ha finalitzat el tractament. El qüestionari tornarà a ser emplenat a l'any de finalitzar tractament amb la finalitat de continuar mesurant l'impacte del tractament un temps finalitzat.
3. En el cas de les famílies, independentment del servei al qual estiguin vinculats, analitzem la satisfacció a partir del següent indicador indirecte:
  - No presència de queixes/reclamacions.
  - Percepció dels professionals del nivell de satisfacció de les famílies.

### DERIVADORS

En relació amb els derivadors, analitzem la percepció de satisfacció a través de la percepció de satisfacció dels centres derivadors, així com a través dels següents indicadors indirectes:

- Nombre de derivacions per servei i per any.
- No presència de queixes/reclamacions.

### ADMINISTRACIONS

En el cas de les Administracions,, els indicadors indirectes que ens aporten informació sobre el grau de satisfacció amb els diferents serveis són:

- Reunions amb tècnics de les diferents administracions
- Feedback que ens ofereixen
- Renovacions de subvencions/contractes/convenis

### PROFESSIONALS, ESTUDIANTS EN PRÀCTIQUES I ALTRES COL·LABORADORS

En el cas dels estudiants en pràctiques,

- Avaluació final de estudiants en pràctiques en el pis de reinserció. Els alumnes en pràctiques completen un qüestionari en finalitzar el seu període de formació en el recurs.

En el cas dels professionals col·laboradors, semestralment, completaran un qüestionari de satisfacció que permet conèixer aquells aspectes positius i a millorar de la seva col·laboració en el servei.

Cadascun dels qüestionaris serà emplenat en el moment oportú;

- Qüestionari satisfacció: 1 al 5 de cada mes (mesos de gener, abril, juliol, octubre)
- Qüestionari satisfacció professional en pràctiques: en finalitzar el període formatiu el tutor/a de cada alumne li farà lliurament del qüestionari.

## 8. INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I RECLAMACIÓ

Tota la informació relativa al funcionament del programa, reglament de centre i formes de comunicació i reclamació vers el servei o l'entitat són a disposició dels usuaris dels diferents àmbits mitjançant:

- Panell d'informació: Ubicat a en un espai comú del Pis
- Bustia de suggeriments: Ubicat a en un espai comú del Pis
- Correu electrònic: Disposem d'una adreça de correu electrònic específica per atendre qualsevol mena de suggeriment o queixa. Aquesta adreça és: [atencio@obinso.org](mailto:atencio@obinso.org)
- Formularis de queixa o suggerència: A disposició de qualsevol usuari o persona relacionada amb els diferents àmbits relacionats. Són disponibles al Pis de Reinserció i a les oficines centrals de l'entitat a Barcelona.