

Servei d'Acolliment  
Substitutori de la Llar  
SSL - Garraf

---

# CARTA DE SERVEIS

## QUI SOM

El servei d'acolliment substitutori de la llar (SSLL Garraf) és un servei gestionat per ATRA (G-58219874), entitat sense ànim de lucre que ofereix atenció i tractament a persones en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, amb problemàtiques derivades de les addiccions, la salut mental, les violències masclistes o el sensellarisme, per tal que assolixin la seva màxima autonomia i integració social.

De la mà d'un equip multidisciplinari de professionals expert i consolidat, i amb vocació de funció pública, seguim un model comunitari i d'atenció integral centrada en la persona.

Comptem amb més de 30 anys d'experiència en la gestió de serveis i programes destinats al tractament de les addiccions, creixent i evolucionant per adaptar-nos a les noves necessitats. Des de l'inici mantenim el nostre compromís amb les persones i amb la societat, vetllant per la rehabilitació i la integració social de les persones més vulnerabilitzades.

## QUÈ OFERIM

El SSLL Garraf actua com a servei substitutori de la llar, facilitant un entorn segur des d'on poder fer un procés de recuperació de les violències viscudes de cara a aconseguir la plena integració social i laboral. Està dirigit a dones amb trastorn mental que han patit violències masclistes i als seus fills i filles.

Es tracta d'un habitatge compartit, amb una temporalitat variable i en un entorn inserit a la comunitat, on un equip educatiu especialitzat ofereix suport i seguiment a les dificultats d'autonomia personal que poden presentar les dones i els seus fills i filles.

## COM HO FEM

L'estada està vinculada a un Pla d'Atenció Individualitzat (PAI), que es dissenya i revisa de manera consensuada amb les dones, seguint el model d'Atenció Centrada en la Persona. Els objectius compresos dins del PAI venen determinats per les necessitats detectades i s'orienten a augmentar l'autonomia, mantenir l'estabilitat psicopatològica, fomentar les relacions socials i afavorir la inserció comunitària. Les funcions del personal d'atenció directa s'adapten als objectius individuals, que es treballen primordialment de manera individual, però també hi ha reunions setmanals amb la resta de dones ateses al servei per a tractar tots els temes relatius a l'organització de tasques del pis, la convivència dins del recurs i altres temes propis del procés de recuperació.

## MISSIÓ

Atenció i tractament a persones en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, especialment derivada de la salut mental, per tal que assolixin la seva màxima autonomia i integració social.

## VALORS

L'atenció de les persones ateses es duu a terme en base als nostres VALORS i als PRINCIPIS d'igualtat i no discriminació, respecte per la diversitat, enfoc de drets, participació, sostenibilitat, innovació, qualitat i cooperació.

Amb aquests valors i principis, es realitzen les activitats rehabilitadores per a la recuperació i desenvolupament de competències i capacitats de les persones ateses, respectant les individualitats i fomentant la independència en l'entorn social i comunitari.

Tenim el compromís d'actuar amb els valors i principis definits per l'entitat davant de les persones destinatàries de la nostra activitat, la societat i la pròpia organització:

- Respecte
- Transparència
- Professionalitat
- Implicació
- Compromís amb l'equitat

## RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

Les persones responsables del servei són:

Coordinadora del servei  
PATRICIA COLOMERA AGUILÀ  
Correu electrònic: [pcolomera@grupatra.org](mailto:pcolomera@grupatra.org)

Direcció tècnica de l'entitat  
MAITE TUDELA MARÍ  
Correu electrònic: [mtudela@grupatra.org](mailto:mtudela@grupatra.org)

## RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

El servei d'acolliment substitutori de la llar presta els següents serveis: Allotjament, Acolliment i Convivència, Manutenció (implica alimentació i higiene tant de la dona com dels fills i filles que té a càrrec), Foment d'hàbits d'autonomia i recuperació, descans i Lleure.



Aquests serveis es duen a terme mitjançant:

- Un procés d'acollida i acompanyament inicial.
- Intervenció individualitzada i seguiment professional per a la reconstrucció de la seva realitat, recuperació de les àrees danyades per les situacions de violència viscudes (emocional, relacional, física i social), elaboració d'un pla de vida, abordatge terapèutic del trastorn mental; oferir suport social en els casos que calgui per que puguin fer front a les necessitats derivades de la reinserció.
- Treball grupal amb les dones (grup d'autoestima de gènere, grup de violència de gènere, de salut mental, tallers de convivència...).
- Treball individual amb els fills i filles (avaluació de l'estat en què es troben i pla d'intervenció individual i amb la mare).
- Treball a partir de dinàmiques grupals amb els infants i adolescents per grups d'edat (Grup d'infància i emocions).
- Treball amb les famílies si s'escau.
- Elaboració i preparació del pla de sortida de forma conjunta amb la dona
- Treball de la derivació a altres recursos i del vincle terapèutic amb la professional que serà la seva referent.
- Tasques de coordinació i articulació amb altres recursos tant socio-sanitaris com socials i comunitaris.

Les intervencions amb les persones ateses són flexibles, adaptant-se a les necessitats i preferències individuals i assegurant-se que cada persona tingui l'oportunitat de participar i beneficiar-se de les intervencions que el recurs pot oferir.

## ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Compromisos generals de l'entitat amb el servei.

- **Compromís amb les persones usuàries:** estem al servei de les persones i de les seves famílies, amb respostes de qualitat planificades i professionals, adequades a les seves necessitats, amb esperit de millora contínua i actituds positives i generadores de canvi.
- **Compromís amb els i les professionals** consolidant un equip de professionals qualificades i motivades. Fomentant la participació, el respecte, la claredat, la solidaritat, el treball en equip i la comunicació a tots els nivells, així com la capacitat de l'equip amb plans de formació continuada.
- **Compromís amb l'administració** amb el compliment dels requisits legals i reglamentaris en tots els serveis que oferim.

- **Compromís amb la societat:** contribuint activament al desenvolupament de programes i serveis orientats a la rehabilitació i integració social de persones amb problemàtica de salut mental i/o en risc de vulnerabilitat social.
- **Compromís per garantir un entorn de treball just, segur, respectuós i productiu** per a totes les persones. Per això, comptem amb un **Pla d'Igualtat** i una comissió d'igualtat, que vetllen per construir i implementar polítiques d'igualtat de drets i oportunitats entre tots i totes les professionals de l'entitat.
- **Compromís per promoure i divulgar criteris ètics d'actuació assistencial** per preveure, analitzar i assessorar en la resolució de possibles conflictes ètics que es produeixen durant la pràctica clínica i assistencial. Per això comptem amb un **Comitè d'Ètica** que assegura que les nostres intervencions amb els col·lectius sensibles amb qui treballem són el més adequades possible en totes les dimensions: qualitat tècnica, humana i ètica.

## COMPROMISOS ESPECÍFICS I INDICADORS DE COMPLIMENT

OBJECTIU	DESCRIPCIÓ	INDICADOR DE COMPLIMENT
Aconseguir un alt nivell d'ocupació del servei	Percentatge d'ocupació del SLL	85% ocupació mitjana
Incrementar la capacitat de les dones amb TM d'identificar situacions de discriminacions i violències i fer-ne front.	Grau de millora de les dones en escales de recuperació de la violència.	75% de les dones milloren la seves puntuacions en escales de recuperació de la violència masclista.
Aconseguir que les dones assoleixin al màxim els objectius plantejats de recuperació.	Grau d'assoliment dels objectius plantejats en el Pla de tractament individual.	65% finalitzen procés amb 70% d'objectius assolits.
Aconseguir que les dones iniciïn i es vinculin a serveis de recuperació.	Grau de vinculació a serveis de recuperació.	85% de dones vinculades a la xarxa de violència

<p>Que les dones tinguin consciència i coneixement del TM i de la detecció de simptomatologia i estratègies de maneig del trastorn mental.</p> <p>Es prevenen processos de descompensació i ingressos a hospitals psiquiàtrics.</p>	<p>Bona vinculació de les dones a la xarxa de salut mental</p> <p>Percentatge de dones adherides a tractament farmacològic.</p> <p>Percentatge de reducció d'ingressos psiquiàtrics.</p>	<p>90% de dones assisteixen regularment a les visites al CSMA.</p> <p>90% prenen regularment la medicació.</p> <p>Es redueix en un 50% els ingressos de les dones a urgències i hospitals psiquiàtrics.</p>
<p>Promoure processos i activitats d'integració social vinculant-les a serveis comunitaris.</p>	<p>Percentatge de dones que inicien activitats ocupacionals i/o de lleure</p> <p>Percentatge de dones que inicien activitats formatives</p> <p>Percentatge de dones en serveis d'inserció laboral</p> <p>Percentatge de dones que milloren resultats de les Activitats de la vida diària en l'escala de Bels</p>	<p>70% inicien activitats ocupacionals i/o de lleure</p> <p>65% inicien activitats formatives</p> <p>50% participen en serveis d'inserció laboral</p> <p>60% millora resultats en l'escala de Bels.</p>
<p>Facilitar eines per a la millora dels malestans emocionals i dificultats relacionals en els infants i/o adolescents</p>	<p>Percentatge d'infants i/o adolescents amb valoració feta del grau d'afectació emocional i/o relacional.</p>	<p>100% te la valoració feta del grau d'afectació.</p>
<p>Derivació a serveis especialitzats d'infància quan calgui.</p> <p>Assolir un bon nivell d'escolarització dels fill/es</p> <p>Realització d'intervencions i dinàmiques adreçades a la millora de les habilitats i competències dels infants i o adolescents.</p> <p>Facilitar eines a les mares per la millora de les seves habilitats de maternatge.</p>	<p>Es deriva i coordina amb els serveis especialitzats d'infància i adolescència</p> <p>Els nens i nenes assisteixen a l'escola</p> <p>Sessions individuals i grupals</p> <p>Realització de tutories i tallers d'habilitats de maternatge</p>	<p>S'ha fet la derivació i hi ha un seguiment de serveis especialitzats en el 90% dels casos necessaris.</p> <p>En el 100% dels casos en edat escolar estan escolaritzats i s'ha realitzat coordinació amb l'escola.</p> <p>El 90% participa a les activitats i dinàmiques que s'ofereixen en el servei</p> <p>90% de les dones assisteix a les sessions individuals i dinàmiques d'habilitats de maternatge.</p>

Oferir suport i orientació als familiars.	Donar informació i assessorament sobre com han d'actuar.	Es contacta i intervé amb el 75% de les famílies.
Esdevenir un servei connector de les xarxes de salut mental i violència.	Participació de l'equip i l'entitat en espais d'interrelació de les dues xarxes.	Almenys fer una trobada semestral en taules tècniques especialitzades. El 100% dels casos estan coordinats amb els serveis intervinents.
Incrementar la visualització a nivell social	Fer accions de visualització de l'alt grau de violències que pateixen les dones amb TM	Participar en almenys una jornada especialitzada.  Publicació de notícies a la pàgina web de l'entitat.

## ACCÉS AL SERVEI

Per accedir al Servei cal l'autorització d'ingrés mitjançant una resolució del/de la titular de la Subdirecció de Gestió de Serveis i Recursos d'Atenció a les Violències Masclistes. Generalitat de Catalunya, Departament d'Igualtat i Feminisme, amb la sol·licitud prèvia feta per les àrees bàsiques de Serveis Socials, els serveis d'informació i atenció a les dones, els serveis d'intervenció especialitzada i altres serveis d'acolliment de la xarxa.

Els requisits per accedir al servei són:

- Dones i les seves filles i fills que han estat en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.
- Que les dones tinguin com a mínim 18 anys o siguin menors emancipades legalment.
- Que manifestin lliurement la voluntat d'accedir al servei i la disponibilitat de seguir un pla de treball establert conjuntament amb l'equip professional.
- Que tinguin un grau d'autonomia que els permeti la convivència amb altres unitats familiars sense la necessitat d'un suport professional continuat.

Quedaran excloses les dones que puguin dificultar el procés de treball de la resta de les dones i les que puguin posar en perill la resta d'unitats familiars per motius de seguretat.

## MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

Al SLL existeixen elements i mesures per avaluar si no es compleixen els objectius de qualitat. La observació directe és l'eina més emprada, però disposem dels següents sistemes i documents específics per valorar els resultats. A través de la informació proporcionada per aquestes fonts es monitoritza el funcionament del servei i es plantegen accions de millora.

- Compliment de les normatives legals i reguladores establertes per organismes de salut i benestar, i la normativa específica per la llar amb suport.
- Auditories internes i externes.
- Índex de satisfacció de les persones residents, valorable amb les enquestes de satisfacció anuals.
- Nombre d'incidents, urgències psiquiàtriques o de salut registrades al quadre de comandament.
- Percentatge de compliment de Programa d'Atenció Individualitzada.
- Inspeccions periòdiques dels espais comuns i habitacions.
- Registre i anàlisi de queixes i suggeriments de les persones residents.
- Pla de formació de l'entitat, com a via de millorar l'atenció de l'equip.

- Tutories individuals a les persones ateses, on es valora conjuntament la seva evolució.
- Coordinacions amb professionals dels diferents serveis de la xarxa de salut mental, serveis socials, violència i altres recursos socio-sanitaris.
- Reunions setmanals de l'equip per a la valoració i seguiment de la evolució de les persones ateses
- Revisions trimestrals dels PAI'S, amb participació de la persona atesa.
- Informes de direcció mensuals de l'activitat.
- Revisió anual dels indicadors del servei.

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

D'acord amb el que disposa l'**ORDRE TSF/218/2020**, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

### Drets de la usuària

1. A la protecció de les dades de caràcter personal, d'acord amb la legislació vigent.
2. A rebre suport i assessorament necessaris per tal de dur a terme el pla de treball individual.
3. A ser respectada en els drets individuals i col·lectius que quedaran recollits en normes de règim intern, d'acord amb la legislació vigent, i de conformitat amb les directrius de la Subdirecció de Gestió de Serveis i Recursos d'Atenció a les Violències Masclistes.
4. A participar en l'organització del servei i proposar millores per al seu funcionament.
5. A elaborar, conjuntament amb l'equip professional del servei, el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball, en què es fixaran els objectius que cal complir i altres qüestions relacionades amb el procés de recuperació, així com les normes de règim intern.

### Deures de la usuària

1. Respectar el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball realitzat conjuntament entre la mateixa dona i les professionals del servei, en què es fixaran els objectius que cal complir i altres qüestions relacionades amb el procés de recuperació, així com les normes de règim intern.

2. Respectar i facilitar la convivència amb altres unitats familiars.
3. Tenir cura de tot el que fa referència al manteniment, les instal·lacions i el funcionament del servei d'acolliment.
4. Responsabilitzar-se i tenir cura de les filles i fills a càrrec.

## PREUS

El SSLL és un servei no subjecte a copagament per part de les persones usuàries.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

La participació de les persones ateses és necessària per al bon funcionament del recurs, i la interacció entre aquestes i l'equip és constant, sent aquesta la via més àgil per presentar queixes o suggeriments. Al marge d'aquesta comunicació individual o grupal directe amb l'equip es disposa d'altres dies:

- Enquestes de satisfacció anuals, sobre la qualitat del servei prestat, que s'omplen de forma anònima per part de totes les persones ateses al servei.
- Bústia de suggeriments i queixes, disponible al servei.

Els familiars i referents professionals disposen també de vies de contacte directe amb l'equip, a través de telèfon o correu electrònic.

## CONTACTE

L'adreça del servei és confidencial per preservar la seguretat de les dones allotjades.

Informació del servei al telèfon de l'entitat [93 237 68 24] o al mail de la Directora [pcolomera@grupatra.org]

[www.grupatra.org](http://www.grupatra.org)