



Germanes
Hospitalàries

BENITO MENNI CASM

BENITO MENNI
Complex Assistencial
en Salut Mental



Carta de Serveis





ÍNDEX:

1. Presentació.....	4
2. Serveis.....	5
3. Compromisos.....	8
4. Servei d'Atenció a l'Usuari.....	11
5. Formes de participació dels usuaris i famílies per a la millora dels serveis.....	12
6. Drets i deures dels usuaris.....	12
7. Legislació aplicable.....	19
8. Avaluació del compliment dels compromisos i publicació de resultats.....	20
9. Com accedir als nostres centres.....	24



PRESENTACIÓ

Benito Menni Complex Assistencial en Salut Mental és un grup de centres assistencials, concertats amb la Generalitat de Catalunya i pertanyents a les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús. El seu objectiu és oferir una atenció sanitària i social integral i de qualitat a totes aquelles persones que pateixen malalties mentals o necessiten assistència en àmbits socio-sanitaris i socials.

Aquesta atenció fa èmfasi tant en la vessant mèdico-assistencial com en la comunitària, vetllant pels usuaris i el seu entorn social més immediat.

Precursors en la implantació de les noves tècniques i dispositius assistencials, en la docència, la recerca i la innovació, el compromís institucional és amb les persones, la societat i el medi ambient. Benito Menni CASM també té certificat el seu sistema de gestió de qualitat segons la Norma ISO 9001:2008, el sistema de gestió de riscos per a garantir la seguretat dels pacients segons la Norma UNE 179003:2013 i disposa del segell d'excel·lència europea EFQM + 500. Aquest any 2017 l'entitat ha rebut el premi FAD a l'Excel·lència en Qualitat-Salut Mental i adiccions.

Així mateix, la Carta de Serveis ha estat reconeguda amb la certificació UNE 93200:2008 per l'Activitat assistencial de Benito Menni CASM i els compromisos que contempla.

Sant Benito Menni, fundador de la Congregació de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús, ensenyà que "ciència i caritat han d'anar unides", i aquest és l'esperit que anima la tasca hospitalària, amb un equip humà qualificat, qualitat de tracte, instal·lacions adients i amples zones amb jardí que afavoreixen l'ambient terapèutic.

Per tant, tots els professionals estan compromesos en prestar una atenció basada en l'hospitalitat com a valor central, la qualitat basada en el compromís de tots en la millora continua i en el camí envers l'excel·lència i l'ètica com a manera de sentir, pensar i actuar.

Amb l'edició i publicació d'aquesta carta de serveis volem atansar-nos a vostè realitzant una presentació dels serveis oferts i exposant els compromisos que s'adopten.



SERVEIS

En el marc de la política de qualitat i millora contínua de la nostra entitat, s'ofereixen serveis assistencials en tres grans àmbits: salut mental, sociosanitari i discapacitat intel·lectual.

Complementàriament es disposa d'un servei d'atenció a la patologia orgànica que garanteix l'atenció integral dels usuaris ingressats llargues estades al centre.

Per altra banda, també es disposa de diversos serveis que presten suport a les unitats d'atenció directa a l'usuari, d'una unitat de recerca i de docència i de diverses comissions i comitès que vetllen per garantir la qualitat de l'atenció.

Serveis d'Atenció en Salut Mental:

Aquests serveis estan destinats a atendre hospitalària, ambulatoria i/o residencialment a les persones amb problemes de salut mental, tenint com a objectius principals la prevenció, el diagnòstic, el tractament i la rehabilitació.

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

■ Hospitalització

- Unitat d'Aguts d'Adults.
- Unitat d'Aguts d'Adolescents (UCA).
- Unitat de Subaguts d'Adults.
- Unitat de Subaguts d'Adolescents.
- Unitat de Mitja i Llarga Estada.
- Unitat de Patologia Dual.
- Unitat d'Ingrés a la Comunitat (UIC).

■ Hospitalització Parcial

- Hospital de Dia Adults.

ATENCIÓ AMBULATORIA

- Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).
- Servei de Rehabilitació Comunitària.
- Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CASD).
- Programa de Suport Individualitzat (PSI).
- Club social (UIC)

ATENCIÓ RESIDENCIAL

- Llar amb Suport.
- Places residencials (UIC)



Serveis d'Atenció Socio sanitària:

Aquests serveis estan destinats a atendre en règim d'ingrés o ambulatori a persones grans amb patologia psiquiàtrica crònica, deteriorament cognitiu i/o trastorn cognitiu i/o de conducta, tenint com a objectius principals la prevenció, el diagnòstic i el tractament per a la millora de les capacitats dels usuaris.

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

- **Hospitalització**
 - Unitat de Llarga Estada Psicogeriàtrica.
 - Unitat de Mitja Estada Psicogeriàtrica Polivalent.
- **Hospitalització Parcial**
 - Hospital de Dia Psicogeriàtric.

ATENCIÓ AMBULATORIA

- **Avaluació Integral Ambulatoria per a Trastorns Cognitius i de la Conducta (EAIA).**

Serveis d'Atenció a la Patologia Orgànica:

Aquests serveis estan formats per un conjunt de professionals de diferents especialitats que realitzen tasques de prevenció, seguiment i tractament de patologia aguda o crònica, a aquells usuaris ingressats durant llargues estades al centre, permetent assolir una valoració integral de l'usuari ingressat en ordre a millorar les seves condicions generals de salut.

- **Especialitats Mèdiques:**
 - Medicina de Família.
 - Medicina Interna.
 - Neurologia.
 - Odontologia.
 - Podologia.

Servei d'Atenció a Persones amb Discapacitat Intel·lectual

Aquest servei residencial dóna suport a les persones amb discapacitat intel·lectual, amb l'objectiu principal de garantir l'assistència i la rehabilitació d'aquestes persones fomentant el desenvolupament de nous aprenentatges.

- **Unitat d'Atenció a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.**



Serveis de suport:

També disposem de diversos serveis, tant assistencials com no assistencials, que presten suport a les unitats d'atenció directa a l'usuari.

SERVEIS DE SUPORT ASSISTENCIALS:

- **Metge de guàrdia:** garanteix la presència de metge 24h per atendre qualsevol problema urgent que puguin presentar els pacients ingressats.
- **Pastoral, Atenció Espiritual i Religiosa:** ofereix atenció espiritual a tots aquells usuaris que ho desitgin respectant totes les religions i creences.
- **Farmàcia:** vetlla per a garantir la qualitat i la disponibilitat de la medicació a tots els pacients hospitalitzats al complex assistencial de Sant Boi.
- **Fisioteràpia:** proporciona atenció especialitzada en fisioteràpia a aquells pacients ingressats al complex assistencial de Sant Boi per a la millora de les seves capacitats físiques, en coordinació amb les diferents unitats.

SERVEIS DE SUPORT NO ASSISTENCIALS:

- **Atenció a l'Usuari:** canalitza la relació amb els usuaris atenent les demandes d'informació, les queixes, reclamacions i suggeriments, informa als usuaris dels seus drets i deures i recull i analitza la satisfacció dels usuaris i les seves famílies.
- **Informació - Recepció:** orienta i informa a les persones usuàries i a les seves famílies tant telefònicament com presencialment al complex assistencial de Sant Boi.
- **Manteniment:** vetlla pel manteniment de les instal·lacions en bones condicions.
- **Cuina:** ofereix servei de restauració pels pacients hospitalitzats, segons les necessitats dietètiques dels pacients.
- **Seguretat:** vetlla per la seguretat del complex assistencial de Sant Boi.
- **Bugaderia:** s'ocupa de mantenir la roba dels usuaris i de les unitats netes i en bones condicions.
- **Neteja:** vetlla per mantenir les instal·lacions en unes bones condicions de neteja.
- **Perruqueria:** ofereix servei de perruqueria a aquells usuaris ingressats al complex assistencial de Sant Boi.
- **Cafeteria:** ofereix servei de cafeteria a aquells usuaris ingressats al complex assistencial de Sant Boi. El servei garanteix la venda de productes adequats a la patologia dels usuaris.



Recerca i Docència

Benito Menni CASM disposa d'una Unitat de Recerca i Docència integrada en la Fundació d'Investigació M^a Angoixa Giménez, pertanyent a les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor de Jesús, com a centre de referència en l'àmbit de salut mental. El compromís institucional comprèn la tasca assistencial, però també la de contribuir al coneixement, la investigació i la difusió de tots aquells aspectes relacionats amb la salut mental que puguin incidir en la millora, present o futura del tractament de les malalties mentals i el benestar de les persones que les pateixen.

COMISSIONS I COMITÈS:

Més enllà dels serveis que oferim i per tal de garantir la qualitat dels mateixos, disposem de les següents comissions i/o comitès.

- Comitè d'Excel·lència.
- Comissió d'Innovació.
- Comissió de Documentació Clínica i Protocols.
- Comitè d'Ètica Assistencial.
- Comissió de Farmàcia i Terapèutica.
- Comitè de Seguretat de Pacient.
- Comissió d'Investigació.
- Comissió de Formació i Docència.

En cadascuna d'aquestes comissions i/o comitès es poden constituir subcomissions i/o grups de treball, en cas de que es consideri necessari, per tal de tractar la millora de temes específics de l'atenció.

COMPROMISOS

Per garantir la qualitat dels serveis que oferim, la nostra entitat assumeix els següents compromisos:



1. Oferir una atenció integral i personalitzada:

- Disposar d'un pla de cures per a tots aquells usuaris que porten més de 7 dies atesos en els serveis d'hospitalització total i/o en els serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Disposar d'un servei d'atenció espiritual i religiosa per tal de proporcionar suport espiritual a les persones ateses respectant l'orientació espiritual i/o confessió religiosa, aconfessional o agnòstica.
- Realitzar tasques de prevenció de la patologia orgànica, d'acord amb els plans poblacionals establerts, a tots aquells usuaris no geriàtrics i que porten més de 6 mesos ingressats al complex assistencial de Sant Boi.
- Proporcionar informació sobre la malaltia i el tractament als usuaris atesos.
- Desenvolupar actuacions de lluita contra l'estigma per tal de diluir els tòpics sobre les malalties mentals.

2. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat de les persones ateses:

- Disposar de comissions encarregades de gestionar cadascun dels riscos (comissió de risc de caigudes i altres riscos associats a infraestructures, comissió d'emergències, comissió d'infeccions, comissió d'errors de medicació, comissió de risc nutricional, comissió de proves complementàries, comissió de nafres i comissió de violència) i d'un comitè de seguretat de pacient encarregat de donar suport a les comissions i decidir les accions de gestió del risc a portar a terme.
- Identificar, analitzar i avaluar periòdicament els riscos de seguretat de pacient.
- Disposar d'una sistemàtica de mesura i anàlisi dels resultats relacionats amb els riscos de seguretat del pacient.
- Revisar periòdicament el sistema de gestió de riscos per a la seguretat del pacient amb la finalitat de millorar la seva eficàcia.
- Implementar plans de tractament de risc i disposar de barreres que permetin minimitzar el risc amb la finalitat d'assolir nivells de risc residuals.

3. Garantir la continuïtat del tractament:

- Realitzar una derivació al dispositiu adient a tots aquells usuaris donats d'alta d'un servei d'hospitalització total en Salut Mental, amb excepció d'aquells donats d'alta a domicili.
- Disposar d'un programa de continuïtat de cura de infermers que s'apliqui a aquells pacients TMS programa en els que es valori la necessitat.



4. Proporcionar un tractament especial a pacients amb un major índex de gravetat:

- Atendre ràpidament, en el servei d'atenció en salut mental d'adults (CSMA), a aquells usuaris amb un major índex de gravetat (TMS programa) que se'ls ha donat l'alta hospitalària.
- Aplicar un programa específic per a proporcionar un suport més intensiu als usuaris amb un major índex de gravetat (TMS programa).

5. Oferir una assistència i un tracte basat en el respecte i la dignitat de la persona:

- Respectar la intimitat de les persones ateses.
- Vetllar per la confidencialitat i protecció de les dades personals dels usuaris.
- Donar un tracte excel·lent a les persones ateses.
- Disposar d'un Comitè d'Ètica, acreditat per la Generalitat de Catalunya, per tal d'oferir una atenció basada en l'ètica

6. Vetllar per una comunicació fluida amb l'usuari:

- Tenir en compte l'opinió de les persones ateses per a la millora dels serveis.
- Disposar del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) per tal d'atendre les queixes, reclamacions i suggeriments.

7. Garantir el confort i un fàcil accés a les instal·lacions:

- Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.
- Disposar d'unes instal·lacions que facilitin l'accés a les persones amb discapacitats físiques.
- Disposar d'una política per vetllar d'un hospital sense fum.
- Disposar de zones ajardinades exteriors en el recinte hospitalari.

8. Oferir un servei de docència de nous professionals i de recerca en salut mental de qualitat

- Portar a terme un programa de docència per a la formació d'especialistes en salut mental. Contribuir al coneixement, la investigació i la difusió de tots aquells aspectes relacionats amb la salut mental que puguin incidir en la millora, present o futura del tractament de les malalties mentals i el benestar de les persones que les pateixen.



SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI

El Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) és l'òrgan encarregat de canalitzar la relació amb els usuaris, encarregant-se de:

- Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments d'usuaris i/o famílies.
- Atendre a les demandes específiques d'informació que realitzin els usuaris i/o les seves famílies.
- Informar als usuaris dels seus drets i deures.
- Recollir i analitzar la satisfacció dels usuaris i les seves famílies.
- Referent a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments el Servei d'Atenció a l'Usuari:
- Realitzar la seva recepció i registre.
- Analitzar el contingut mitjançant coordinació amb els diferents serveis i ho comunica a la direcció corresponent en ordre a realitzar les accions i mesures de subsanació oportunes.
- Procedir a a la seva resposta en un termini no superior a 15 dies des de la seva data de registre.
- Realitzar un seguiment mensual amb Gerència tant de les queixes i reclamacions com de l'estat de les accions que se'n deriven.

Benito Menni CASM ofereix a les persones que atén i a les seves famílies els següents canals de comunicació a través dels quals es poden realitzar consultes i/o comunicar queixes, reclamacions, suggeriments i/o agraïments:

Servei d'Atenció a l'Usuari:

horari d'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00:



C/Dr Pujadas 38
08830 St.Boi de Llobregat



Telf. 93 652 99 99
Ext. 1418



atenciousuari.hbmenni@hospitalarias.es

Servei de Recepció - Informació:

horari d'atenció 365 dies a l'any
les 24 hores del dia.



Telf. 93 652 99 99

Us recordem que, si ho desitgeu,
per queixes/reclamacions podeu
contactar també al Catsalut:
atenciocitutada@catsalut.cat

La Guia de l'Usuari:

ofereix una clara i senzilla orientació i facilita la relació de l'usuari amb els nostres centres. En aquesta guia es pot trobar la informació de Benito Menni Complex Assistencial en Salut Mental, les dades de contacte amb els centres i els drets i deures de l'usuari.



www.hospitalbenitomenni.org/guiausuari



FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS I FAMÍLIES PER A LA MILLORA DELS SERVEIS

La participació dels usuaris i les famílies per a la millora dels serveis es realitza mitjançant la recollida tant de la seva satisfacció i expectatives com de les queixes, reclamacions i suggeriments.

Aquesta informació es coneguda i avaluada pel Consell de Direcció, amb l'objectiu de definir accions per a la millora en la prestació del servei i revisar i actualitzar els compromisos establerts.

En concret es realitzen enquestes de satisfacció anuals a usuaris ingressats i/o a les seves famílies, enquestes de satisfacció a l'alta de l'usuari, focus grups de pacients/familiars i assemblees d'usuari on periòdicament el Servei d'Atenció a l'Usuari hi assisteix amb la finalitat de recollir informació sobre les expectatives i satisfacció de les persones ateses.



DRETS I DEURES DELS USUARIS

Benito Menni Complex Assistencial en Salut Mental, vetlla pel compliment dels drets dels usuaris establerts segons la **Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària que estableix la Generalitat de Catalunya.**

Els drets dels usuaris es tan relacionats amb:

1. Equitat i no-discriminació de les persones.

Tenim dret a...

Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.



I tenim el deure de...

Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia

Tenim dret a...

Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

I tenim el deure de...

Contribuir a la cura i la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

3. Accés al sistema sanitari

Tenim dret a...

Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

I tenim el deure de...

Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

4. Intimitat i confidencialitat

Tenim dret a...

Preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.

I tenim el deure de...

Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.



5. Autonomia i presa de decisions

Tenim dret a...

Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.

I tenim el deure de...

Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consentint les decisions en cas de discrepàncies.

6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC

Tenim dret a...

Disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

I tenim el deure de...

Facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

7. Qualitat i seguretat del sistema

Tenim dret a...

Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.

I tenim el deure de...

Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.



8. Constitució genètica de la persona

Tenim dret a...

La confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

9. Investigació i experimentació

Tenim dret a...

Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclòs, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

I tenim el deure de...

Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

10. Participació

Tenim dret a...


Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

I tenim el deure de...

Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

Per tal de veure el detall de cadascun dels drets i deures establerts a la Carta de Drets Deures dels ciutadans, en relació amb la salut i l'atenció sanitària que estableix la Generalitat de Catalunya, així com els que estableix la pròpia organització, pot accedir a la nostra Guia de l'Usuari i/o a la pròpia Carta de Drets i Deures.



 www.hospitalbenitomenni.org/guiiausuari

 http://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-de-salut/drets_i_deures/



DRETS I DEURES EN RELACIÓ A L'ATENCIÓ SANITÀRIA A BENITO MENNI-CASM

Més enllà de garantir tots els drets anteriorment relacionats i esperar l'acompliment dels deures que els complementen, Benito Menni CASM, com a centre referent en el tractament integral de malalties mentals, aprofundeix en alguns aspectes i estipula com a drets i deures dels nostres centres:

Drets:

- 1. Conèixer la normativa del centre.**
- 2. Benito Menni CASM està adherit al Codi Tipus de la Unió Catalana d'Hospitals**, que garanteix la seguretat de les vostres dades de caràcter personal d'acord amb la Llei 15/1999 de 13 de desembre.
- 3. Continuar mantenint la relació amb els seus familiars i amics i la comunicació amb l'exterior**, si tot això no implica interferències negatives per a l'evolució del seu tractament.
- 4. Ser informat degudament quan calgui ser traslladat a un altre centre**, amb els tràmits i la coordinació necessària para garantir la continuïtat assistencial.





5. Optar per abandonar l'hospital en qualsevol moment, fent constar expressament per escrit la renúncia a una ulterior reclamació d'indemnització; encara que s'exceptuaran els supòsits d'hospitalització obligatòria per raons de risc elevat i per l'aplicació de la normativa legal d'assistència psiquiàtrica.

Si, segons el parer dels facultatius, es pot produir un risc greu per a la vida del pacient o d'altres persones, immediatament es posarà el cas en coneixement de l'autoritat judicial competent i s'aplicarà el que aquesta resolgui.

6. Rebre assistència espiritual i religiosa respectant totes les orientacions espirituals i/o confessions religioses

7. En casos d'incapacitat i/o de risc per a sí mateix i per al seu entorn, serà indispensable l'empara judicial que garanteixi la protecció real dels seus drets.

8. Disposar d'un Servei d'Atenció a l'Usuari per garantir els drets i deures.

Deures:

1. Complir la normativa del centre.

2. L'usuari té el deure de col·laborar, en la mesura de la seva capacitat, en el procés terapèutic. A més haurà d'acomplir les prescripcions generals de naturalesa sanitària comunes a tota la població, i també les prescripcions específiques determinades pels Serveis Sanitaris.

3. En cas de no compliment del compromís terapèutic per part del pacient, renúncia del tractament o incompliment de normes, el centre podrà donar l'alta a través del facultatiu de referència. Es considera un deure l'ús responsable dels recursos sanitaris.

4. Les famílies tenen el deure de implicar-se en el tractament del seu familiar, així com realitzar visites regulars, col·laborar amb les despeses bàsiques del pacient, i exercir la tutela real en benefici del familiar malalt.



LEGISLACIÓ APLICABLE

La prestació dels nostres serveis es regeix segons el model sanitari definit pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, així com també per les lleis i disposicions generals aplicables.

Per a la consulta de la legislació aplicable pot accedir a la pàgina web del Cat Salut:



<http://catsalut.gencat.cat/ca/proveidors-professionals/normativa-instruccions/>





AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS I PUBLICACIÓ DE RESULTATS

L'avaluació del compliment dels compromisos es realitza mitjançant indicadors que són revisats periòdicament segons una freqüència predefinida de reportatge de cada indicador.

Trimestralment, es realitza un informe on consta el seu seguiment. Aquest informe es presenta al Comitè d'Excel·lència, qui en realitza una valoració acurada i porta a terme les accions pertinents de millora continuada, en ordre a garantir els compromisos adoptats.

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la Carta de Serveis, poden adreçar-se al Servei d'Atenció a l'Usuari, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i en els terminis de resposta establerts a queixes i reclamacions.

A continuació es mostren els estàndards que ens comprometem a assolir per a cadascun dels compromisos establerts

COMPROMÍS	INDICADORS	ESTÀNDARD
1. Oferir una atenció integral i personalitzada:		
Disposar d'un pla de cures per a tots aquells usuaris que porten més de 7 dies atesos en els serveis d'hospitalització total i/o en els serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.	% d'usuaris atesos que porten més de 7 dies atesos als serveis d'hospitalització total i/o serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat amb pla de cures.	$\geq 95\%$
Disposar d'un servei d'atenció espiritual i religiosa per tal de proporcionar suport espiritual a les persones ateses, respectant l'orientació espiritual i/o confessió religiosa aconfessional o agnòstica.	Nombre de sessions grupals d'atenció espiritual realitzades anualment	≥ 200
Realitzar tasques de prevenció de la patologia orgànica, d'acord amb els plans poblacionals establerts, a tots aquells usuaris no geriàtrics i que porten més de 6 mesos ingressats al complex assistencial de Sant Boi.	% d'usuaris tributaris que porten més de 6 mesos ingressats al complex assistencial de Sant Boi amb revisió anual dirigida a la detecció precoç dels problemes més freqüents en aquesta població.	$\geq 80\%$



Proporcionar informació sobre la malaltia i el tractament als usuaris atesos.

% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre la malaltia.

>=85%

% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb la informació que se li proporciona sobre el tractament.

>=85%

Desenvolupar actuacions de lluita contra l'estigma per tal de diluir els tòpics sobre les malalties mentals.

Nº d'actuacions de lluita contra l'estigma realitzades

=> 75

Numero de participants en les activitats realitzades de lluita contra l'estigma

>=500

2. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat de les persones ateses

Disposar de comissions encarregades de gestionar cadascun dels riscos (comissió de risc de caigudes i altres riscos associats a infraestructures, comissió d'emergències, comissió d'infeccions, comissió d'errors de medicació, comissió de risc nutricional, comissió de proves complementàries, comissió de nafres i comissió de violència) i d'un comitè de seguretat de pacient encarregat de donar suport a les comissions i decidir les accions de gestió del risc a portar a terme.

Identificar, analitzar i avaluar periòdicament els riscos de seguretat de pacient.

Disposar d'una sistemàtica de mesura i anàlisi dels resultats relacionats amb els riscos de seguretat del pacient.

Revisar periòdicament el sistema de gestió de riscos per a la seguretat del pacient amb la finalitat de millorar la seva eficàcia.

Implementar plans de tractament de risc i disposar de barreres que permetin minimitzar el risc amb la finalitat d'assolir nivells de risc residuals.

Fomentar la cultura de gestió del risc per a la seguretat proporcionant informació als professionals sobre l'estructura i processos de gestió de risc, els resultats de gestió de risc i implicar-los en la realització d'accions per a disminuir els riscos.

Disposar d'un procés estructurat de notificació interna d'incidents de seguretat de pacient.

% de riscos avaluats com a crítics que disposen de mesures establertes per al seu control i prevenció (disposició de plans de tractament de risc)

100%



3. Garantir la continuïtat del tractament:

Realitzar una derivació al dispositiu adient a tots aquells usuaris donats d'alta d'un servei d'hospitalització total en Salut Mental, amb excepció d'aquells donats d'alta a domicili.	% d'usuaris donats d'alta amb derivació al dispositiu adient.	>=95%
Disposar d'un programa de continuïtat de cura de infermers que s'apliqui a aquells pacients TMS programa en els que es valori la necessitat.	Disposar del programa de continuïtat de cures de infermeria (SI/NO)	SI

4. Proporcionar un tractament especial a pacients amb un major índex de gravetat:

Atendre ràpidament, en el servei d'atenció en salut mental adults (CSMA), a aquells usuaris amb un major índex de gravetat (TMS programa) que se'ls ha donat l'alta hospitalària.	% d'usuaris TMS programa amb alta hospitalària i un temps d'espera a CSMA igual i/o inferior a 8 dies.	>=95%
Aplicar un programa específic per a proporcionar un suport més intensiu als usuaris amb un major índex de gravetat (TMS programa)	Prestar una atenció més intensiva als pacients amb un major índex de gravetat (Programa TMS) realitzant com a mínim una mitja d'una visita mensual a CSMA	>=80%

5. Oferir una assistència i un tracte basat en el respecte i la dignitat de la persona:

Respectar la intimitat de les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el respecte cap a la intimitat	>=85%
Vetllar per la confidencialitat i protecció de les dades personals dels usuaris.	Nº de no conformitats en l'Auditoria LOPD relacionades amb dades de usuaris. Nota: En cas de produir-se NC es garanteix la resolució dins els terminis establerts per l'entitat auditora	0
Donar un tracte excel·lent a les persones ateses.	% d'usuaris enquestats que estan satisfets amb el tracte rebut	>=90%
	% d'usuaris enquestats que opinen estar en bones mans pel que fa a l'atenció mèdica	>=90%
Disposar d'un Comitè d'Ètica acreditat per la Generalitat de Catalunya per tal d'oferir una atenció basada en l'ètica.	Número de reunions del Comitè d'Ètica realitzades anualment.	>=6



6. Vetllar per una comunicació fluida amb l'usuari:

Disposar del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) per tal d'atendre les queixes, reclamacions i suggeriments.

Donar resposta a queixes i reclamacions en un termini màxim de 15 dies naturals des de registre.

100%

7. Garantir el confort i un fàcil accés a les instal·lacions:

Disposar d'uns espais i instal·lacions confortables.

% d'usuaris que consideren que els espais i les instal·lacions són bones o molt bones.

$\geq 85\%$

Disposar d'unes instal·lacions que facilitin l'accés a les persones amb discapacitats físiques.

% d'usuaris enquestats que diuen no tenir problemes d'accés físic.

$\geq 95\%$

Disposar d'una política per vetllar per un hospital sense fum.

% de pacients que volen deixar de fumar amb intervenció de deshabitació realitzada

100%

Resultat de l'avaluació referent al grau de compliment de les polítiques de control de tabaquisme als hospitals i altres centres sanitaris

≥ 108

Disposar de zones ajardinades exteriors en el recinte hospitalari.

% de zona ajardinada exterior del recinte hospitalari

$\geq 70\%$

8. Oferir un servei de docència de nous professionals i de recerca en salut mental de qualitat

Portar a terme un programa de docència per a la formació d'especialistes en salut mental

% de estudiants (MIR, PIR, EIR) que diuen estar satisfets amb la formació rebuda.

$\geq 80\%$

Contribuir al coneixement, la investigació i la difusió de tots aquells aspectes relacionats amb la salut mental que puguin incidir en la millora, present o futura del tractament de les malalties mentals i el benestar de les persones que les pateixen.

Factor d'impacte mig per article publicat en revistes científiques per professionals del centre

≥ 3.5

Els resultats obtinguts per a cadascun dels compromisos adoptats son publicats anualment a la següent direcció web

www.hospitalbenitomenni.org/cartaserveis



COM ACCEDIR ALS NOSTRES CENTRES:

A continuació, els facilitem les dades de contacte dels diferents centres que estan ubicats en les localitats de Sant Boi, l'Hospitalet i Granollers, així com el transport públic per arribar-hi.

Centres a Sant Boi de Llobregat:

Benito Menni, Complex

Assistencial

C/ Dr Pujadas, 38
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 652 99 99
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

Centre de Salut Mental d'Adults

C/ Dr Pujadas, 36
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 630 58 00
Fax: 93 640 02 68
E-mail: csmasboi.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

CAS - Atenció i seguiment

Drogodependències
C/ Dr Pujadas, 36
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 652 99 85
Fax: 93 640 02 68
E-mail: cas.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

EAIA

C/ Picasso, 6
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 654 00 34
Fax: 93 654 00 34
E-mail: eaia.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

**Hospital de Dia Psicogeriàtric**

C/ Dr Pujadas, 38
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 652 99 99
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferroccarril: parada de Sant Boi

Hospital de Dia St. Boi

C/ Carles Martí i Vilà, 12
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 652 99 99
Fax: 93 640 02 68
E-mail: hospital.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferroccarril: parada de Sant Boi
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferroccarril: parada de Sant Boi

Servei de Rehabilitació Comunitària de St.Boi

C/ Carles Martí i Vilà, 7,
908830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 630 53 39
E-mail: cdsboi.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferroccarril: parada de Sant Boi

Centres a L'Hospitalet de Llobregat

Centre de Salut Mental d'Adults L'Hospitalet

C/ Santiago Ramon i Cajal, 27-29
08902 L'Hospitalet de LL.
Telèfon contacte: 93 432 20 87
Fax: 93 422 80 43
E-mail: csmahosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1, L82, L85, N13 i H1
Metro: L1 Santa Eulàlia

Hospital de Dia Hospitalet

c/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de LL.
Telèfon de contacte: 93 480 74 17
E-mail: hdiahosp.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: H1 H2 H4
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas



Servei de Rehabilitació Comunitària de Santa Eulàlia

C/ Santiago Ramon i Cajal, 33-35
08902 L'Hospitalet de Ll.
Telèfon contacte: 93 296 61 69
Fax: 93 422 80 43
E-mail: cdhosp.hbmenni@hospitalararies.es
Bus: L12 i L16
Metro: L1 Santa Eulàlia

Servei de Rehabilitació Comunitària de l'Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Ll
Telèfon contacte: 93 480 74 24
E-mail: cdhosp@hospitalbenitomenni.org
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas

Unitat Ingrés Comunitari- Unitat Polivalent de Salut Mental de l'Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Ll.
Telèfon contacte: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalararies.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas

Places residencials SM-Unitat Polivalent de Salut Mental de l'Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Ll.
Telèfon contacte: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalararies.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas

Club social-Unitat Polivalent de Salut Mental de l'Hospitalet

C/ St. Rafael, 11
08905 L'Hospitalet de Ll.
Telèfon contacte: 93 480 74 17
E-mail: uph.hbmenni@hospitalararies.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra. L5 Pubilla Casas

CAS - Atenció i seguiment

Drogodependències
C/ Sta Eulàlia, 22
08902 L'Hospitalet de Ll.
Telèfon contacte: 93 298 17 96
E-mail: cashosp.hbmenni@hospitalararies.es
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Sta Eulàlia



Centres a Granollers

Planta Psiquiatria. Hospital General de Granollers

Avda Francesc Ribas s/n
08400 Granollers
Telèfon contacte: 93 842 50 35
Fax: 93 840 49 94
E-mail: psiquiatriaagg.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1, L3, L21 i L22

Centre de Salut Mental d'Adults Benito Menni

C/ Josep M. Segarra, 47
08400 Granollers
Telèfon contacte: 93 861 12 73
Fax: 93 870 88 99
E-mail: csmagran.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1 i L3

Hospital Dia Benito Menni

C/ Josep M. Segarra, 47
08400 Granollers
Telèfon contacte: 93 861 12 73
Fax: 93 870 88 99
E-mail: hdiagran.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1 i L3

Servei de Rehabilitació Comunitària de Granollers

C/ Alexander Fleming, 33 baixos.
08400 Granollers.
Telèfon contacte: 93 870 00 64
Fax: 93 870 01 35
E-mail: srcgranollers.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L1

CAS - Atenció i seguiment

Drogodependències
C/ Joan Camps i Giró, 3
08400 Granollers
Telèfon contacte: 93 860 14 15
Fax: 93 860 14 16
E-mail: casgranollers.hbmenni@hospitalarias.es
Bus: L72 i N73

Data d'entrada en vigor: 30 d'octubre de 2014

Data 1ra revisió: 30 d'octubre de 2016

Data propera revisió: 30 d'octubre 2018

Lloc: Sant Boi del Llobregat



Germanes
Hospitalàries
BENITO MENNI CASM

Carta de Serveis



Cartas de servicios