



Germanes
Hospitalàries

BENITO MENNI CASM

BENITO MENNI
Complex Assistencial
en Salut Mental



Carta de Serveis





ÍNDEX:

1. Presentació.....	4
2. Serveis.....	5
3. Compromisos.....	9
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	15
8. Avaluació del compliment dels compromisos i publicació de resultats	16
9. Com accedir als nostres centres	20



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 dels segell d'excel·lència europea EFQM + 400.

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, socio sanitari 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).

ATENCIÓ RESIDENCIAL

- Llar amb Suport.



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).**

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 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.



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:** ofereix atenció espiritual a tots aquells usuaris que ho desitgin.
- **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 dins la Fundació d'Investigació M^a Angustia 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 compren la tasca assistencial, però també la de contribuir al coneixement, la recerca 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:

Per tal de garantir la qualitat de l'atenció dels diferents serveis 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.
- Comissió d'Emergències.

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 atesos en els serveis d'hospitalització total i/o en els serveis residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Disposar d'un servei de Pastoral de la Salut per tal de proporcionar suport espiritual a les persones ateses.
- 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.
- 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.

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.
- Possibilitar la consulta de la Carta de Drets i Deures mitjançant la pàgina web de l'entitat.
- Disposar del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) per tal d'atendre les demandes d'informació i 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.



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:

- realitza la seva recepció i registre.
- analitza 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.
- procedeix a la seva resposta en un termini no superior a 15 dies hàbils des de la seva data de registre.
- realitza 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



atenciusuari@hospitalbenitomenni.org

Servei de Recepció - Informació:

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



Telf. 93 652 99 99
Ext: 1418

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/USUARI/PACIENTS_FAMILIES/guia-usuari.aspx



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 i assemblees d'usuaris 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. La igualtat i la no - discriminació de les persones: dret a l'atenció sanitària, a gaudir dels drets reconeguts a la carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció i dret dels col·lectius més vulnerables davant actuacions sanitàries específiques.



2. L'autonomia de la persona: dret de ser informat, dret a escollir entre les diferents opcions terapèutiques i renunciar a rebre tractaments, dret del menor a ser consultat, dret a viure el procés de la seva mort d'acord amb el seu concepte de dignitat i dret a que es tinguin en compte les voluntats anticipades.

3. La intimitat i confidencialitat: dret a decidir qui pot estar present durant els actes sanitaris, dret a preservar la intimitat, dret a ser atès en un medi amb intimitat, dignitat, autonomia i seguretat de la persona, dret a la llibertat ideològica, religiosa i de culte, dret a la confidencialitat, dret a accedir a les dades personals i dret a que se li demani el seu consentiment abans de la realització i difusió de registres iconogràfics.

4. La constitució genètica de la persona: dret a la confidencialitat de la informació del seu genoma i que no s'utilitzi cap tipus de discriminació i dret a gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques dins del marc legal vigent.

5. La investigació i l'experimentació científiques: dret a conèixer si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics es poden utilitzar per a un projecte docent o d'investigació i dret a disposar de preparacions de teixits o mostres biològiques d'una biòpsia o extracció.

6. Prevenció de la malaltia i la promoció i protecció de la salut: dret a tenir un coneixement dels problemes de salut de la col·lectivitat, dret a gaudir d'un medi ambient de qualitat, dret a consumir aliments segurs i aigua potable, dret a conèixer els plans, accions i prestacions en matèria de prevenció, promoció i protecció de la salut, dret a rebre les prestacions preventives dins el marc de la consulta habitual i dret a rebutjar accions preventives que no comportin riscos a tercers.

7. La informació assistencial i l'accés a la documentació clínica: dret a rebre la informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut, dret a que la història clínica sigui completa, dret a accedir a la documentació de la seva història clínica i dret a disposar d'informació escrita sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

8. L'accés a l'atenció sanitària: Dret d'accés als serveis sanitaris públics, dret a escollir els professionals i el centre sanitari, dret a



obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la salut, dret a ser atès en un temps adequat a la condició patològica i d'acord amb criteris d'equitat i dret a sol·licitar una segona opinió.

9. La informació general sobre els serveis sanitaris i la participació dels usuaris: dret a disposar de la carta de drets i deures en tots els centres sanitaris, dret a rebre informació general i sobre les prestacions i els serveis, dret a conèixer les prestacions que cobreix l'assegurança, dret a conèixer i identificar els professionals sanitaris, dret a presentar reclamacions i suggeriments, dret a participar en les activitats sanitàries i dret a **utilitzar les tecnologies de la informació i comunicació.**

10. La qualitat assistencial: Dret a l'assistència sanitària de qualitat, dret a conèixer els nivells de qualitat dels centres assistencials i dret a rebre atenció sanitària continuada i integral.

Més enllà de reforçar tots els drets anteriorment relacionats i esperar l'acompliment dels deures que els complementen, aprofundim en alguns aspectes i estipulem de manera complementaria els drets i deures en relació a l'atenció sanitària a Benito Menni CASM.

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/USUARIS_PACIENTS_FAMILIES/guiausuari.aspx



www20.gencat.cat/docs/canalsalut/Home%20Canal%20Salut/Ciutadania/Drets_i_deures/Normativa/enllasos/carta_drets_deures.pdf



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://www10.gencat.cat/catsalut/cat/historic_instruc.htm





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.

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 atesos en els serveis d'hospitalització total i/o en els serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.	% d'usuaris atesos als serveis d'hospitalització total i/o serveis residencials d'atenció a persones amb discapacitat amb pla de cures.	>=95%
Disposar d'un servei de Pastoral de la Salut per tal de proporcionar suport espiritual a les persones ateses.	Disposició d'un servei de Pastoral de la Salut (SI/NO)	SI
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.	>=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.

Existència de vinculació activa amb entitats que lluitin contra el stigma (SI/N0)

SI

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.

Disposar d'un sistema de sistema de gestió de riscos per a la seguretat del pacient certificat segons la Norma 179003:2013

SI



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 d'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)

Disposar de programa suport TMS (SI/NO)

SI

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.

Ashesió al Codi Tipus (SI/NO)

SI

Realització d'auditoria externa biennal (SI/NO)

SI

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:

Tenir en compte l'opinió de les persones ateses per a la millora dels serveis.	Realització d'un estudi estadísticament significatiu de satisfacció a les persones ateses amb una periodicitat anual (SI/NO).	SI
Possibilitar la consulta de la Carta de Drets i Deures mitjançant la pàgina web de l'entitat.	Disposició de pàgina web amb informació de drets i deures (SI/NO).	SI
Disposar del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) per tal d'atendre les demandes d'informació i les queixes, reclamacions i suggeriments.	Disposició d'un Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) (SI/NO).	SI
	Donar resposta a queixes i reclamacions en un termini màxim de 15 dies des de registre	SI

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.	>=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.	>=95%
Disposar d'una política per vetllar per un hospital sense fum.	Pertànyer de forma activa a la Xarxa de Hospitals sense fum (SI/NO)	SI
Disposar de zones ajardinades exteriors en el recinte hospitalari.	% de zona ajardinada exterior del recinte hospitalari	70%

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

http://www.hospitalbenitomenni.org/USUARIS_PACIENTS_FAMILIES/



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@hospitalbenitomenni.org
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@hospitalbenitomenni.org
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

CASD- 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@hospitalbenitomenni.org
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarri: parada de Sant Boi

EAIA

C/ Dr Pujadas, 38
08830 St Boi de Llobregat
Telèfon contacte: 93 654 00 34
Fax: 93 654 00 34
E-mail: eaia@hospitalbenitomenni.org



Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: 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@hospitalbenitomenni.org
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: 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@hospitalbenitomenni.org
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: parada de Sant Boi
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: 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: [cgsboi@hospitalbenitomenni.org](mailto:cdsboi@hospitalbenitomenni.org)
Bus: N-13, SB1, SB2, SB3, L75 i L96
Ferrocarril: 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@hospitalbenitomenni.org
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@hospitalbenitomenni.org
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra

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@hospitalbenitomenni.org
Bus: L12 i L16
Metro: L1 Santa Eulàlia

Servei de Rehabilitació Comunitaria 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

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@hospitalbenitomenni.org
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Can Serra

CASD- Atenció i seguiment

Drogodependències
C/ Santa Eulàlia, 22
08902 L'Hospitalet de LL.
Telèfon contacte: 93 298 17 96
E-mail: cashosp@hospitalbenitomenni.org
Bus: H1 i N2
Metro: L1 Torrossa



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@hospitalbenitomenni.org
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@hospitalbenitomenni.org
Bus: L1 i L3

Hospital Dia Benito Menni

C/ Josep M. Segarra, 47
08400 Granollers
Telèfon contacte: 93 879 38 47
Fax: 93 870 88 99
E-mail: hdiagran@hospitalbenitomenni.org
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@hospitalbenitomenni.org
Bus: L1

CASD- 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@hospitalbenitomenni.org
Bus: L72 i N73

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

Data de revisió: 30 d'octubre de 2016

Lloc: Sant Boi del Llobregat.



Germanes
Hospitalàries
BENITO MENNI CASM

Carta de Serveis

