

Associació Centre Higiene Mental Nou Barris

Nom de l'empresa Associació Centre Higiene Mental Nou Barris

Sector d'activitat Serveis de salut

Plantilla 48 persones

Pàgina web www.csm9b.com

Adreça Passeig de Valldaura, 214, 08042 Barcelona (Barcelonès)

Contacte 933 538 422 | csm9bn@csm9b.com



PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE LA SALUT MENTAL

L'Associació Centre Higiene Mental Nou Barris (ACHM Nou Barris) és una entitat especialitzada en el diagnòstic, orientació i tractament a persones amb problemes de salut mental, l'atenció als seus familiars i la formació a d'altres professionals de la xarxa sociosanitària i educativa.

És una associació sense ànim de lucre que presta serveis a més de 8.700 persones de Nou Barris de Barcelona, mitjançant Centres de Salut Mental d'Adults, programes domiciliaris (Hospitalització i Pla de Serveis Individualitzats) i un ampli ventall d'iniciatives de sensibilització i treball amb diferents col·lectius.

Creada l'any 1981, és una entitat concertada amb el Servei Català de la Salut i treballa amb diverses administracions públiques, entre les quals hi ha la Universitat de Barcelona i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

L'entitat és membre de Fòrum Salut Mental, el qual és adherit a la Unió Catalana d'Hospitals i participa en el Consell Assessor en Salut Mental i Drogues.

DESENVOLUPAMENT INTEGRAL I APODERAMENT DE LES PERSONES

La salut mental no és només l'absència d'un trastorn mental, els problemes de salut mental són més comuns del que ens pensem; es calcula que una de cada quatre persones n'experimentarem algun al llarg de la vida. L'OMS la defineix com un estat de benestar en el qual la persona és conscient de les seves pròpies capacitats, pot afrontar les tensions normals de la vida, pot treballar de forma fructífera i fer una contribució a la comunitat.

El trastorn mental, a la major part dels casos, no disminueix ni deteriora les facultats mentals, sinó que les altera de forma esporàdica. Amb un tractament adequat, moltes persones amb un problema de salut mental porten una vida normalitzada.

Des d'aquesta perspectiva, l'ACHM Nou Barris treballa per a la prevenció i el tractament dels problemes de salut mental i lluita contra l'estigma de les malalties mentals.

Anualment atén prop de 8.700 persones del Districte de Nou Barris de Barcelona, amb l'objectiu de demostrar que tenir un diagnòstic de salut mental no suposa un impediment per portar una vida normalitzada en comunitat i per gaudir d'una bona salut mental.



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya





Realitza un ampli ventall d'activitats amb col·lectius diversos, com per exemple:

- Promoció i sensibilització entorn de la salut mental.
- Accions preventives i destinades a detectar necessitats.
- Serveis altament especialitzats per a persones usuàries amb necessitats socials complexes.
- Suport a familiars.
- Iniciatives comunitàries per millorar la qualitat de vida, la salut emocional i el desenvolupament dels infants i joves i els seus entorns.
- Investigació i creació de coneixement.
- Formació de professionals de l'àmbit sanitari i educatiu.

Més enllà de l'acompliment estricte de les obligacions legals vigents, l'empresa entén l'RSC com:

VOCACIÓ COMUNITÀRIA I DE SERVEI PÚBLIC

L'ACHM Nou Barris és una entitat que forma part del sistema sanitari, amb una vocació de servei públic molt arrelada. Ofereix serveis altament especialitzats per a la diagnosi, el tractament i el seguiment dels trastorns de salut mental a Nou Barris, on viuen més de 144.000 persones, i on existeixen barris i territoris amb unes necessitats socials creixents.

Amb el temps han anat identificant les necessitats socials importants de la població i han anat diversificant les seves activitats, que podem classificar de la següent manera:

- Centres de Salut Mental d'Adults: atenció psiquiàtrica i de salut mental especialitzada, dirigida a persones, majors de 18 anys, des d'una perspectiva multidisciplinària i comunitària.
- Programes assistencials: Intervencions diverses i adaptades segons la gravetat i les necessitats de les persones, com per exemple: Codi risc de suïcidi, Programa joves, Seguiment Psiquiàtric, Atenció Domiciliària, Suport familiar...
- Programes de continuïtat assistencial: Accions per millorar l'experiència i la qualitat de vida de persones amb necessitats socials complexes, com per exemple: Programa de Suport a la Primària, Continuïtat urgències psiquiàtriques, Continuïtat aguts, Salut mental i drogues, Rahabilitació, Inserció laboral...
- Programes comunitaris: Iniciatives per augmentar la sensibilització de la salut mental de la ciutadania, com per exemple: Salut als barris, Obertament, Taula de salut mental, Formació a professionals de diferents àmbits (centres cívics, biblioteques, joventut, forces de seguretat...)

Iniciatives per donar resposta a noves realitats:

- Konsulta'm: Adreçat a infants i joves. Psicòlegs/psicòlogues i infermers/infermeres orienten, informen i fan un primer acompanyament i deriven en cas necessaris a altres serveis més especialitzats.
- Projecte Violència de gènere.
- Projecte trastorn de la son.
- Projecte hàbits saludables.
- Programa de Trastorn Mental Sever.
- Grup d'alimentació.



L'Associació té una ferma vocació comunitària i està implicada en el teixit associatiu de Nou Barris, el seu compromís amb l'entorn i les persones va més enllà de la seva pròpia activitat.

L'Associació és activa en el territori, participa en tots els espais i grups de treball convocats a nivell de territori per millorar la qualitat de vida de les persones, com per exemple els Consells de barri, Consell de salut, Comissionat de salut...

Treballa en xarxa amb la resta d'agents del territori amb la voluntat de crear sinergies i treballar conjuntament per assolir un major impacte en els diferents serveis. Les coordinacions es realitzen de forma continuada amb serveis socials, serveis educatius, centres sanitaris i altres entitats. Es participa en projectes de caràcter comunitari amb un alt retorn social en el territori.

L'Associació manté unes relacions estretes amb les associacions de persones usuàries i de familiars, amb les quals s'estableixen converses i es dona suport a iniciatives conjuntes amb el propòsit d'implicar les persones en els seus propis processos i en el reptes del territori.

PARTICIPACIÓ EN PROJECTES D'INVESTIGACIÓ I EN LA FORMACIÓ DE FUTURES PERSONES PROFESSIONALS

Fruit de la voluntat de millora contínua i amb l'esperit d'innovació que la caracteritza, l'entitat sempre ha incentivat que els seus i les seves professionals participin en projectes d'investigació. Algunes de les darreres investigacions en què han participat son: "Diagnòstic evolutiu en la depressió resistent al tractament"; "Gestió col·laborativa de la medicació"; "Estudi Multicentre TMS"; "Estudi Multicentre PSI"; "Avaluació de les Necessitats en Pacients Psiquiàtrics Greus: Estudi Comunitari al Districte de Nou Barris" o "Insomni en el pacient amb trastorn esquizofrènic: prevalença i qualitat de vida"

Es col·labora en el desenvolupament de futures persones professionals: tenen estudiants de MIR de l'especialitat de família i col·laboren amb la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Barcelona per acollir estudiants en pràctiques de diferents especialitats.

UNA GESTIÓ BASADA EN EL RIGOR I LA QUALITAT

En els darrers anys la demanda de serveis de salut mental ha crescut significativament i els recursos s'han anat ajustant cada vegada més. Conscients d'aquesta situació, l'associació ha realitzat un fort esforç per assegurar una gestió molt acurada destinada a controlar els costos i ampliar l'atenció a les persones del districte de Nou Barris. Aquest esforç, juntament amb la seva naturalesa d'entitat sense finalitat de lucre, ha minimitzat l'impacte de les retallades i la congelació dels convenis amb l'administració.

Malgrat la gran demanda de sol·licituds mensuals, es realitza una llista d'espera per nivell de gravetat: sol·licituds urgents, preferents i ordinàries. Posen molts esforços per evitar l'absentisme dels pacients per a un millor aprofitament dels recursos públics.

Amb la voluntat d'oferir una atenció integral a les persones, intenten ampliar i diversificar les accions. S'han acreditat per oferir serveis del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, tot i que estan a l'espera de que hi hagi places.

Per tal d'aprofitar recursos i sinergies, l'any 2006 es va crear, conjuntament amb la Fundació Nou Barris, la Fundació Hospital de dia Nou Barris.



Política de qualitat

La política de qualitat fixa les directrius fonamentals per definir i garantir la qualitat dels nostres serveis, així com el compliment dels requeriments legals i està orientada a la satisfacció de les necessitats de les persones que atenem amb vocació de millora contínua.

Aquestes directrius són les següents:

- Contribuir a la prevenció de les malalties mentals i promoció d'hàbits saludables.
 - Contribuir a la detecció precoç de les malalties mentals mitjançant el treball conjunt amb els serveis sanitaris, educatius i socials i entitats de la comunitat.
 - Facilitar l'accés a l'atenció prioritant les situacions més urgents i garantir que la prestació dels tractaments ofertis es realitzi en un temps adequat.
 - Vetllar pel correcte diagnòstic i l'adequació del tractament.
 - Proporcionar un tractament integral, eficient, **multidisciplinari** i orientat a assolir els objectius terapèutics.
 - Contribuir a la capacitat dels usuaris i les seves famílies per tal de que disposin d' eines per afrontar la malaltia.
 - Garantir la continuïtat assistencial i transversalitat del tractament.
 - Minimitzar els riscos inherents a la malaltia i garantir la seguretat de les persones ateses.
 - Mantenir informades a les persones ateses i a les seves famílies i promoure la seva implicació activa en l'atenció.
 - Proporcionar un bon tracte a les persones ateses.
 - Garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
 - Garantir el confort de les persones ateses i disposar d'espais adaptats a les seves necessitats.
- Desplegar actuacions de lluita contra l'estigma i contribuir a la sensibilització de la ciutadania donant a conèixer la realitat de les malalties mentals.

Realitza una gestió molt acurada per objectius i indicadors que els ajuda a prendre decisions, identificar noves necessitats i a impulsar nous projectes, com per exemple, el programa de joves.

Cal destacar que disposen d'un quadre de comandament molt desenvolupat amb indicadors d'activitat global i de cada projecte, cosa que els permet tenir un control absolut de les accions realitzades i un control exhaustiu dels recursos disponibles.

Fruit del compromís amb l'excel·lència, disposen d'una política de qualitat i la certificació ISO9001 dels diferents serveis, així com de la gestió de l'associació.

Disposen d'un sistema per recollir queixes i suggeriments de les persones usuàries i treballadores a través de diferents canals (web, bústia física i verbals). Mensualment es realitza un seguiment de les diferents comunicacions rebudes per analitzar possibles millores.

Actualment s'està desenvolupant un esborrany de codi ètic que detalli els seus compromisos amb una atenció centrada en la persona.

La gestió de l'associació està basada en la transparència i la confiança. Totes les persones de l'entitat tenen accés a la informació relacionada amb el funcionament de l'associació a través dels mitjans informàtics i anualment realitzen una trobada per presentar els resultats a les persones treballadores. Els seus comptes són validats pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

L'any 2018-19 es va fer una diagnosi organitzacional a partir de la qual es va fer una reflexió estratègica identificant punts febles i àrees de millora que s'estan implantant paulatinament.

Estan implicats en el sector de la salut mental i impulsen fortes aliances amb entitats de referència, com per exemple la UCAP, Fundació Joia, Fòrum Salut Mental o la Unió Catalana d'Hospitals.

AVANÇANT CAP A UNA GOVERNANÇA PARTICIPADA

L'Associació vol donar veu a les diferents veus que la componen. La màxima representació d'aquesta aposta es la pròpia junta, que és representativa dels diferents perfils de l'entitat: presidència, treballadors/res i extreballadors/res. I no només això, sinó que també es procuren d'incorporar les persones usuàries en la presa de decisions.

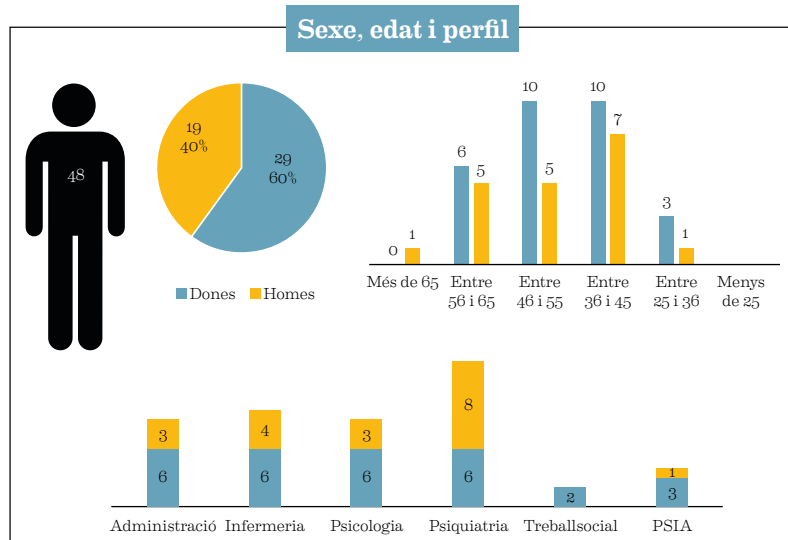
El Consell de direcció és l'òrgan encarregat d'orientar l'activitat de l'Associació. Per incorporar les diferents mirades, està format per les direccions clíniques, les persones responsables de serveis i el responsable de gestió.

Es disposa d'un consell assessor extern que es reuneix quatre vegades l'any. Actualment està format per: la presidència de l'associació de familiars, la presidència de l'associació d'usuaris, la presidència de l'associació d'infermeria, la presidència del Fòrum de salut mental, la presidència de la Mútua intercomarcal.

COMPROMISOS LABORALS: CONFIANÇA I TREBALL EN XARXA

L'Associació té un equip de persones fortament implicades en el projecte. Les relacions laborals estan basades en l'autogestió, la confiança i la personalització de les condicions per tal de facilitar la conciliació de la vida laboral i personal el màxim possible, sempre que no afecti els serveis oferts.

Un equip interdisciplinar:



L'equip de l'Associació contempla diferents perfils que es complementen i potencien.

L'ampliació i diversificació de les activitats de l'entitat és possible gràcies als diferents rols que van agafant responsabilitats creixents, com per exemple les persones infermeres, que han assumit el paper d'antenes al territori i que permeten ampliar els impactes.

Cal destacar el ferm compromís amb el manteniment de l'ocupació en uns moments en els quals els recursos provinents de l'administració s'han vist reduïts progressivament i en una entitat en la qual els costos laborals estan al voltant del 90% del pressupost.

Avaluen la satisfacció de les persones treballadores, i a les enquestes realitzades aquestes destaquen que el clima laboral és positiu i que tenen la sensació que l'empresa les cuida. Són conscients que tenen un índex de saturació dels serveis elevat i que això genera una alta exigència i un possible malestar.

S'ha definit un manual de bones pràctiques i d'acollida a nous professionals que facilita la incorporació i l'acompanyament: un kit amb materials d'acollida, una setmana de seguiment i acollida i una entrevista als 100 dies d'entrada per valorar el procés.

Un dels compromisos més fermes de l'Associació és el desenvolupament del talent, impulsant accions formatives de millora contínua i d'actualització per a les persones treballadores. El pla formatiu està destinat a tota la plantilla per millorar la intervenció. Algunes de les accions que l'associació impulsa són:

- Disposa d'un pla de formació anual i una persona responsable.
- Ofereix supervisions mensuals de suport al personal.
- Realitza sessions clíniques d'intercanvi de coneixements.
- Organitza sessions internes de formació trimestrals obertes a persones externes a l'entitat.
- Totes les persones de l'organització disposen de quatre dies per assistir a jornades i congressos i d'una bossa de 240€ per fer formació.

RESPECTUOSOS I RESPECTUOSES AMB L'ENTORN

Existeix una alta conscienciació i sensibilització ambiental de l'Associació i de les persones treballadores. Tot i que els espais en els quals treballen no són de propietat i els impactes ambientals no són significatius, són conscients que la seva activitat té uns impactes directes i indirectes en el territori i intenta minimitzar-los i positivitzar-los de la millor manera possible.

A les seves instal·lacions fomenten un consum energètic adequat i un ús responsable de les matèries primeres com aigua, paper, tòners, etc. Impulsen pràctiques d'oficina verda com reduir impressions, imprimir a doble cara, reaprofitar recursos... La gestió de residus es fa segons la normativa corresponent, assegurant-ne un correcte tractament.

L'Associació té la voluntat de gestionar la seva cadena de proveïment amb criteris de responsabilitat social. Es disposa d'uns criteris de compra definits, tot i que no estan procedimentats, basats en la prioritització de proveïdors de l'economia social i de proximitat.

Tenen contractat un agent proveïdor d'energia verda, que assegura que tota l'energia consumida prové de fonts renovables.

Promouen una mobilitat sostenible, minimitzant els desplaçaments i prioritant el transport públic sempre que sigui possible.

CONCLUSIONS

ACHM Nou Barris és una associació sense finalitat de lucre de Barcelona que ofereix serveis de salut mental. Viu la gestió com un procés de millora constant, en el qual ha après a anar incorporant criteris de responsabilitat social. L'aposta per l'RSC els ha de permetre sistematitzar unes polítiques i desenvolupar uns valors que ja tenen però que cal sistematitzar en accions concretes i bones pràctiques de gestió.

El context actual i el sector d'activitat de l'associació obliguen a buscar solucions creatives amb l'objectiu de millorar la viabilitat i la sostenibilitat de l'entitat.

Des del punt de vista de la gestió de la responsabilitat social, l'Associació és una entitat que destaca pel seu compromís social i amb la comunitat, preocupada per la millora dels seus impactes i per una gestió de les persones basada en la proximitat i la participació. Actualment disposa de nombroses iniciatives i bones pràctiques, les quals seria interessant procedimentar.

L'RSE està present des de les arrels de l'Associació, són empresa social i està arrelada al territori. S'és conscient dels impactes i es vol ser un agent actiu per millorar la qualitat de vida de les persones que hi viuen.

S'observen algunes possibilitats de millora en camps com la definició i seguiment dels compromisos ètics, la comunicació interna o l'ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2020 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip de treball de l'ACHM Nou Barris, liderat per Ferran Gonzalez.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.