

*Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.*

- **QUISOM?**

A les Unitats de Treball Social hi fem feina un grup de professionals integrats als Centres de Salut i les Unitats de Salut Mental de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, dependent del Servei de Salut de les Illes Balears.

Som part de l'equip multidisciplinari d'Atenció Primària i tenim com a labor principal el foment del benestar, la prevenció i l'actuació davant les dificultats i carències de caire social de les persones, famílies i/o comunitat.

El treballadors socials reconeixem els factors psicosocials que incideixen en el procés de salut de la població. Detectam i tractam les situacions que poden ser considerades de risc social per als ciutadans, mantenint una estreta línia de col·laboració amb altres institucions i serveis comunitaris.

- **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

1. **Atenció a nivell individual i/o familiar davant les necessitats de caire social que incideixen en el procés de salut:**

- Atenció presencial al centre de salut/unitat de salut mental.
- Atenció domiciliària.
- Atenció telefònica.

2. **Informació, orientació i assessorament a les persones en situació de dependència sobre les prestacions i recursos socio-sanitaris:**

- Residències definitives i estades temporals.
- Centres de dia.
- Estada a hospitals socio-sanitaris.
- Unitats de cures especials.
- Serveis d'ajuda a domicili.

3. **Suport social a la persona i a la família per fer front a la nova situació de vida, produïda per un deteriorament de la salut, facilitant-los l'accés als recursos socials.**

4. **Informació, orientació i assessorament a la població en general amb problemàtica d'inserció social i/o laboral, dels recursos i prestacions socials.**

5. **Recolzament psicosocial i acompanyament emocional davant les situacions d'angoixa o crisi, desestructuració del grup familiar, situació de dol o alteració del benestar.**

6. Des de les Unitats de Salut Mental: informació, orientació, assessorament i derivació a les prestacions i recursos dirigits als adults i infants amb problemes de salut mental:

- Unitats Comunitàries de Rehabilitació.
- Residència i vivendes tutelades.
- Psicogeriàtric.
- Programes específics d'inserció social i laboral.
- Recursos de rehabilitació de curta, mitjana i llarga estada.
- Associacions relacionades amb la salut mental.
- Unitat Terapèutica Educativa de Suport (UTES).

● **ENS COMPROMETEM A:**

1. *Atendre a l'usuari en 48 hores des de la seva sol·licitud, bé sigui a través de cita prèvia o per contacte telefònic. En cas d'urgència social, atendre a l'usuari el mateix dia de la sol·licitud.*
2. *Realitzar atenció al domicili a totes les persones que no es poden desplaçar per un problema de salut.*
3. *Proporcionar la informació facilitant als usuaris els fulls informatius que la contenen.*
4. *Realitzar una entrevista per conèixer la situació en profunditat i proporcionar eines, per poder manejar el problema adequadament.*
5. *Proporcionar informació oral i escrita pel seu procés de reinserció social i laboral.*
6. *Realitzar visites de seguiment per recolzar al ciutadà al llarg del procés, mantenint coordinació amb el servei de reinserció implicat.*
7. *Proporcionar el recolzament i acompanyament emocional davant les situacions d'angoixa o crisi, desestructuració del grup familiar, situació de dol o alteració del benestar.*
8. *Remetre al pacient al servei més adequat per tractar la seva patologia.*

● **I ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

1. *% d'usuaris que no han estat atesos en 48 hores des de la seva sol·licitud.  
% d'usuaris que no han estat atesos el mateix dia, en cas d'urgència social.*
2. *% de visites domiciliàries realitzades respecte al total de visites realitzades.*
3. *Grau de satisfacció amb la informació rebuda.*
4. *Temps mig de les visites dels Treballadors Socials.*
5. *Grau de satisfacció amb la informació rebuda.*
6. *Grau de satisfacció amb la informació i atenció rebuda.*
7. *Grau de satisfacció amb l'atenció rebuda.*
8. *% d'informes realitzats respecte al total dels pacients amb trastorn mental greu visitats.*

● **ADRECES DE LA NOSTRA UBICACIÓ**

**UNITATS DE TREBALL SOCIAL ALS CENTRES DE SALUT**

**-C.S. ARQUITECTE BENNÀSSAR**

*C/ Arquitecte Bennàssar, 9 Palma*

*Telèfon: 971 75 31 33*

**- C.S. CAMPREDÓ**

*Ctra. Valldemossa, 61 Palma*

*Telèfon: 971 20 58 52 / 971 20 55 51*

**- C.S. CASA DEL MAR**

*C/Passeig de s'Esollera, 7 Palma*

*Telèfon: 971 72 54 45*

**- C.S. COLL D'EN RABASSA**

*C/ Vicente Tofiño, 34 Palma*

*Telèfon: 971 26 61 15 / 971 26 63 02*

**- C.S. EMILI DARDER**

*Avda. Puerto Rico, s/n Palma*

*Telèfon: 971 42 00 80*

**- C.S. ESCOLA GRADUADA**

*C/ Socors, 36-38 Palma*

*Telèfon: 971 71 70 47*

**- C.S. ESCORXADOR**

*C/ Emperadriu Eugènia cantonada Ctra. Valldemosa Palma*

*Telèfon: 971 20 21 13*

**- C.S. PERE GARAU**

*C/Joan Bauçà, 50 Palma*

*Telèfon: 971 42 06 45 / 971 42 05 55*

**- C.S. PLATJA DE PALMA (CAN PASTILLA)**

*C/Singladura, 10 Palma*

*Telèfon: 971 26 80 23*

**- C.S. RAFAL NOU**

*C/ Mestre Perosi, 13 Palma*

*Telèfon: 971 47 53 52 / 971 47 53 60*

**- C.S. SANTAGUSTÍ**

*C/Nicolau Alemany, 1 Palma*

*Telèfon: 971 70 32 33*

**- C.S. SANTA CATALINA**

*Plaça Pau Casals, s/n Palma*

*Telèfon: 971 45 04 50*

**- C.S. SON CLADERA**

*Camí de Son Cladera, s/n Palma  
Telèfon: 971 47 10 64*

**- C.S. SON FERRIOL**

*C/ Margalida Monlau, s/n Son Ferriol  
Telèfon: 971 42 81 69*

**- C.S. SONGOTLEU**

*Camí de Son Gotleu, 83 Palma  
Telèfon: 971 27 16 13*

**- C.S. SON PISÁ**

*C/ Vicenç Joan Rosselló Ribas, 65 Palma  
Telèfon: 971 28 35 66*

**- C.S. SON RUTLAN**

*C/ Cala Figuera, 4 Palma  
Telèfon: 971 70 69 00*

**- C.S. SON SERRA**

*Travessa Matamusins, 22 Palma  
Telèfon: 971 79 31 93*

**- C.S. VALLDARGENT**

*C/ Valldargent, 46 Palma  
Telèfon: 971 73 82 27*

**TREBALL SOCIAL A LES UNITATS DE SALUT MENTAL (USM)**

**- CREU ROJA**

*C/ Arquitecte Bennàssar, 73 Palma  
Telèfon: 971 75 17 90*

**- EMILI DARDER**

*Avda. Puerto Rico, 18 Palma  
Telèfon: 971 27 29 14*

**- SON PISÁ**

*C/ Vicenç Joan Rosselló Ribas, 65 Palma  
Telèfon: 971 45 67 53*

**- PERE GARAU**

*C/Lluís Martí, 84 Palma  
Telèfon: 971 25 66 20*

**- INCA**

*C/ Music Antoni Torrandell, s/n Inca  
Telèfon: 971 88 04 13*

**- MANACOR**

*C/Simó Tort, s/n*

Telèfon: 971 55 52 00

## **TREBALL SOCIAL A LES UNITATS INFANTO-JUVENIL**

### **- CREU ROJA**

C/ Arquitecte Bennàssar, 73, 2n Palma

Telèfon: 971 75 17 05

### **- MANACOR**

C/Simó Tort, s/n

Telèfon: 971 55 52 00

### **- INCA**

C/ Music Antoni Torrandell, s/n Inca

Telèfon: 971 50 28 50

- **QUEIXES I SUGGERIMENTS**

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

*L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasten un total de 19 Unitats de Treball Social als centres de salut, 6 Treballadors a les Unitats de Salut Mental i 3 a les Unitats Infanto-Juvenil els quals conformen la xarxa d'Unitats de Treball Social de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca.*

*La descripció detallada del total d'unitats que integren la xarxa de serveis de Treballadors Socials es troba detallada en la pàgina web de la Direcció General de Qualitat dels Serveis de Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.*

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via :**

- **Telemàtica:** a través de les nostres pàgines web <http://www.caib.es> o <http://www.ib.salut.es>
- **Telefònica:** en el nostre número 971 175890; a la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca.
- **Presencial:** a qualsevol de les oficines d'informació i Registre de les conselleries, a la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca i a qualsevol centre de salut, unitat de salut mental i unitat infanto-juvenil de Mallorca.