

## **CARTA DE SERVICIOS RESIDENCIA “NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN**

### **DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN.**

<b>Denominación</b>	<b>RESIDENCIA “NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN</b>
<b>Servicio</b>	<b>CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA</b>
<b>Dirección</b>	<b>Paseo Del Parque s/n</b>
<b>Teléfono.</b>	<b>987 20 22 12</b>
<b>Fax</b>	<b>987 21 47 76</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>sagradocorazon@dipuleon.es</b>
<b>Dirección internet</b>	<b>www.dipuleon.es</b>

### **HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- La Residencia de discapacitados intelectuales “NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN”, presta servicios 24 horas del día, los 365 días del año.
- Horario de visitas: de 17:30 a 19:30 horas.
- Horario de información: De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas.

## PLANO DE UBICACIÓN:



## DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)

### FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

#### MISION

La Residencia de discapacitados intelectuales “NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN”, es un servicio de carácter social, abierto a la atención de personas con discapacidad intelectual de tipo leve y moderado, dependiente de la Diputación de León, ubicado en la capital. Destinada a servir de vivienda temporal o permanente y lugar de convivencia, facilitando los apoyos necesarios que permitan a los residentes llevar a cabo una vida lo más normalizada y autónoma posible, fomentando una mejora continuada en su calidad de vida, desde un proyecto de desarrollo y vida personal, respetando y fomentando la autodeterminación de los residentes, siendo un Centro abierto a la sociedad, que fomenta la integración de los residentes, en consonancia con el contexto social actual.

El Centro basa su funcionamiento y organización en una serie de valores que marcan el principio de actuación y que a continuación se detallan:

- Principio de no discriminación, sin que pueda prevalecer discriminación alguna tanto directa como indirecta.
- Principio de autonomía, promoviendo el mayor grado de autosuficiencia y libre elección de los discapacitados intelectuales, sin perjuicio de prestarles la asistencia adecuada en los casos que resulte necesaria por su grado y tipo de dependencia.
- Principio de participación, de los residentes y de los representantes legales o voluntarios a intervenir en los procesos de toma de decisiones que afecten a sus condiciones de vida.
- Principio de integración. Se llevará a cabo procurando su inserción en el Centro y entorno social a través del uso de los recursos generales de que se disponga.
- Principio de fomento de la normalización, entendida como el desarrollo de un estilo de vida similar a la del entorno de referencia.
- Respeto a la individualidad, intimidad, confidencialidad y al trato diferenciado.
- Principio de igualdad de oportunidades. Se garantizará el acceso de los discapacitados intelectuales a los bienes y recursos generales, si es necesario a través de recursos complementarios.
- Orientación hacia la calidad.
- Cualificación profesional, con formación y reciclaje continuos.
- Principio de ética profesional.
- Principio de responsabilidad pública. La Diputación de León, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, destinará recursos financieros, técnicos, humanos y organizativos necesarios para alcanzar la plena realización de los principios.

## DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II)

### SERVICIOS QUE PRESTA:

El servicio que presta la Residencia de discapacitados intelectuales “NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN”, en las siguientes modalidades es:

- Régimen de estancia semanal, consistente en permanecer en el Centro acudiendo todos los fines de semana al domicilio familiar (desde el viernes por la tarde al domingo por la tarde) y los periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y el mes de agosto).
- Régimen de estancia quincenal, consistente en permanecer en el Centro acudiendo al domicilio familiar dos fines de semana al mes alternos previamente establecidos (desde el viernes por la tarde al domingo por la tarde) y los periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y el mes de agosto).
- Régimen de estancia mensual, consistente en permanecer en el Centro acudiendo al domicilio familiar un fin de semana al mes previamente establecido así como los periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y el mes de agosto).

- Régimen de estancia permanente: Es un modelo de residencia especial para aquellos discapacitados que por circunstancias familiares no pueden ser acogidos en sus domicilios, quedando a expensas del acuerdo entre las partes (tutores y Dirección del Centro) el régimen de visitas.

#### Área de Atención Integral:

El proceso de atención integral comprende tres grandes áreas de proceso: la gestión asistencial, la gestión habilitadora y la gestión ocupacional.

- La *gestión asistencial* proporciona a los residentes la atención integral necesaria, siguiendo el Programa de Atención Individual y su desarrollo específico con el fin de mejorar la calidad de vida del residente en su unidad de convivencia.
- La *gestión habilitadora* procura el desarrollo de habilidades en el residente con el fin de lograr la máxima independencia y mejorar su calidad de vida, a través de los subprocesos Desarrollo Psíquico, Sanitario, Motriz y Social.
- La *gestión ocupacional* trata de mejorar el desarrollo y prevenir la discapacidad, adaptando el entorno y las actividades de ocio, productivas y de trabajo en la vida diaria de los residentes, con el fin de lograr la máxima independencia y mejorar la calidad de vida.

Cada usuario es sometido a una valoración del Equipo Interdisciplinar que determina el Programa de Atención individual (P.A.I.), instrumento habilitador principal, donde se evalúa la capacidad, estado e intereses de los residentes, así como las actividades habilitadoras en las que puede participar.

Con una periodicidad anual, se revisa el P.A.I. y los apoyos derivados de éste, con la finalidad de determinar los progresos conseguidos y las modificaciones a practicar.

Las familias o tutores de los usuarios tienen conocimiento y colaboran, en la medida de lo posible, en la elaboración y seguimiento de estos programas, así como de las actividades básicas de atención que se desarrollan en el Centro.

Área de Servicios Generales: Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las unidades de ella dependientes: Cocina, limpieza, mantenimiento, Lavandería, transporte interno y externo y recepción y comunicaciones telefónicas.

Área de Administración: Para la conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes, la tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales y la gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro.

#### **RELACION NORMATIVA PRINCIPAL:**

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

- Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.
- Orden de 21 de julio de 1993 de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos mínimos y específicos de los centros de minusválidos para su apertura y funcionamiento
- Real decreto 49/2005, de 23 de Junio, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
- LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- RESOLUCIÓN de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- LEY 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Decreto 217/2001, de 30 de agosto, Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento de Organización y Régimen Interno de la Residencia del Colegio Especial Nuestra Señora del Sagrado Corazón, de fecha 7 de mayo de 2013. Publicado en el B.O.P. Número 85, pág. 28 y sgtes
- Ordenanza Nº 6, reguladora del precio público por la prestación de servicios en el Centro de Educación Especial "Nuestra Señora del Corazón". Del 14 de diciembre de 2012 en el B.O.P. Número 237, pág 7 y sgtes.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

### **DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:**

Además de los derechos reconocidos en El artículo 35 de la Ley 30/19992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios del Centro y sus representantes tienen los siguientes derechos:

*Derechos de los padres y/o tutores legales.*

Serán derechos de los padres y/o tutores legales:

- Ser informados debidamente, cuando lo soliciten, sobre la situación del residente.
- Ser informados periódicamente de los Programas de Atención Individualizada (PAI) referidos a sus familiares y/o tutelados.
- La asistencia y participación a las reuniones que periódica o puntualmente organice el Centro en relación con la problemática que padecen los residentes y a la atención que reciben en el Centro.
- Estar informados en los casos en que el tratamiento médico suponga algún riesgo para el asistido.
- Elevar verbalmente o por escrito las propuestas relativas a la mejora de los servicios a la Dirección del Centro.
- Manifestar sus quejas relacionadas con el Centro a través de su Dirección o de las hojas de reclamaciones existentes en el mismo.

*Derechos de los residentes.*

Serán derechos de los residentes del Centro:

- La asignación de una plaza designada por el equipo multiprofesional.
- Ser atendidos con el máximo respeto, con corrección y comprensión, de forma individual y personalizada, y ser educados en un ambiente de comprensión, tolerancia, respeto, solidaridad y convivencia democrática.
- Disfrutar de los servicios y prestaciones establecidos para la atención de los residentes en el ámbito del Centro, en las condiciones que se determinen reglamentariamente y de acuerdo con las necesidades de cada persona con el fin de alcanzar una óptima calidad de vida.
- Utilizar libre y responsablemente las dependencias comunes del Centro, mobiliario, material, útiles y programaciones, con las debidas garantías de calidad e higiene y con la supervisión del personal del Centro.
- Recibir información sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su condición de residente.
- La confidencialidad de todos aquellos datos personales que, como consecuencia de su ingreso, estén a disposición del Centro y de sus trabajadores.
- Participar en las actividades que se desarrollen en el Centro, y elevar iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas relativas a la mejora de los servicios, verbales o por escrito.

- Participar como elector y elegible en los procesos electorales del Centro.
- Recibir visitas de familiares y amigos en los lugares y horarios establecidos.
- La asistencia médica, psicológica y las terapias o tratamientos establecidos por los técnicos competentes.
- Los demás que le confiera la normativa vigente aplicable a este tipo de Centros.

### **INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:**

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán hacer a través de los canales contemplados en: Buzón de sugerencias, Hojas de No conformidad, etc.

Por otra parte, existen hojas de reclamaciones específicas, según lo contemplado en la Autorización de Funcionamiento de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

### **COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)**

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD:**

**PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA O ESPERA VOLUMEN GESTIÓN PERSONAS ATENDIDAS O SATISFECHAS, ETC.**

- Mantener un índice de ocupación en torno al 100%, y atender las demandas de la sociedad siempre que haya plazas vacantes.
- Atención integral a todos los usuarios del Centro las 24 horas del día, todos los días del año, respetando la individualidad, la intimidad y la autodeterminación de los mismos, favoreciendo su integración con actuaciones de concienciación social.
- Elaboración de un Programa de Atención Individualizada (PAI) para cada uno de los residentes, desde el tercer mes de ingreso en el Centro, y revisión anual de todos y cada uno de los PAI. con el fin de mejorar la Calidad de Vida de los residentes.
- Encuestas periódicas a los residentes, familias y otros grupos de interés (personal, proveedores, etc.), poniendo en marcha las acciones de mejora correspondientes, en función de los resultados.
- Implicación de las familias en la vida del Centro, a través de la participación vía encuestas y en la elaboración del PAI de su familiar /tutelado.

- Boletín Informativo a las familias con una periodicidad anual, sobre la situación y evolución de los usuarios.
- Gestión de todas las sugerencias y reclamaciones, sobre las que se tengan competencias, presentadas desde cualquier grupo de interés, en un plazo máximo de 7 días.
- Innovación en los métodos y recursos, con la introducción de nuevas técnicas de trabajo.
- Respeto al Medio Ambiente y uso racional de consumos energéticos, (Placas solares, Recogida selectiva de basuras y residuos sanitarios, etc.)
- Garantizar la participación de los usuarios en todos los programas de salud comunitarios, y que les sean de aplicación.

#### INDICADORES:

- Número de nuevas técnicas de tratamiento incorporadas anualmente.
- Grado de cumplimiento en la elaboración y revisión de los PAI.
- N° de usuarios que participan anualmente en al menos 5 actividades comunitarias.
- Grado de satisfacción de los grupos de interés.
- Familias/tutores que participan en el PAI aportando sugerencias.
- Porcentaje de cumplimientos de los compromisos propuestos.
- Porcentaje de programas individuales elaborados en los plazos previstos.
- Porcentaje de quejas contestadas antes de los quince días.

#### PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES, EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS Y ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, La Residencia de discapacitados intelectuales "NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN", ha configurado los siguientes elementos de control:

- Periódicamente se pasaran encuestas de satisfacción entre todos los grupos de interés del Centro (Usuarios, Familias, Personal, Proveedores, Administración, etc.)
- Participación de las familias en la elaboración del PAI.



## **ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA**

Servicio de Centros de Atención especializada

Complejo San Cayetano, Carretera de Carbajal s/n –24008 LEÓN.

## **ENTRADA EN VIGOR**

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.