

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Resolución de 13/12/2013, de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, por la que se aprueba la carta de servicios del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave Santa María de Benquerencia de Toledo. [2013/15821]

La Carta de Servicios que se aprueba mediante la presente resolución es un documento a través del cual se dan a conocer los servicios que se prestan en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave (Cadig) Santa María de Benquerencia de Toledo, de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional, facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

Así mismo, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su título II, capítulo I, artículo 34, indica el establecimiento de cartas de servicios adaptadas a las condiciones específicas de las personas dependientes, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad.

En consecuencia y en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha,

Resuelvo:

Primero.

Aprobar y publicar la Carta de Servicios del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave (Cadig) Santa María de Benquerencia que se adjunta como Anexo.

Segundo.

Dar difusión a la Carta de Servicios, para lo cual:

- a) El Cadig Santa María de Benquerencia tendrá a disposición de las personas usuarias y de sus familiares su Carta de Servicios.
- b) El Cadig realizará cuantos actos sean pertinentes para difundir los contenidos de su Carta de Servicios entre las personas usuarias, sus familiares y la ciudadanía de su entorno de manera que se pueda conocer los compromisos asumidos y atribuirlos al organismo pertinente para exigir su cumplimiento.

Tercero.

Los indicadores y el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios del Cadig Santa María de Benquerencia, así como sus resultados actualizados, estarán disponibles en la sede electrónica de la Junta de Comunidades: www.jccm.es

Toledo, 13 de diciembre de 2013

El Director General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
JUAN JOSÉ GARCÍA FERRER

Anexo:

Carta de Servicios del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave (Cadig) Santa María de Benquerencia de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

A.- Datos identificativos ¿Quiénes somos?

Un Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave (Cadig) es un recurso de carácter residencial destinado a ofrecer atención especializada a personas con discapacidad intelectual grave, que forma parte de la Red Pública de Centros que dependen de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

El Cadig Santa María de Benquerencia está ubicado en la C/ Río Cabriel nº 4 en Toledo

B.- Objetivos y fines.

La Carta de Servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en el Cadig y los compromisos de calidad que sus responsables adquieren con los usuarios y sus familias.

El principal objetivo del Cadig es mejorar significativamente la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual que en él residen.

Para ello en el Cadig Santa María de Benquerencia se facilita a las personas con discapacidad intelectual una atención profesional especializada encaminada a fomentar el desarrollo de sus capacidades personales, garantizando el respeto de sus derechos y de los valores individuales de cada persona, todo ello en un entorno residencial y de convivencia.

Este recurso ofrece atención permanente para poder responder a las necesidades de apoyo generalizado de sus residentes. La metodología de trabajo desarrollada ofrece la posibilidad de atender las necesidades de apoyo singularizadas de cada persona con discapacidad intelectual que en él reside.

El Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave está diseñado para:

- a) Mejorar significativamente la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual que en él residen e incrementar sus oportunidades de crecimiento personal y de satisfacción con el entorno en el que viven.
- b) Promover su capacidad de autonomía personal en la realización de las habilidades de la vida diaria, de comunicación y de interacción social.
- c) Prestar una atención singularizada según las necesidades de apoyo de cada persona.
- d) Facilitar y potenciar las relaciones sociales de la persona con discapacidad intelectual, así como mejorar su participación e inclusión en la Comunidad.
- e) Facilitar la participación de las familias en la toma de decisiones sobre los aspectos relevantes de la vida de cada residente.

Se trata de un tipo de centro abierto a la comunidad, concebido como espacio de vida en el que se propicia un ambiente familiar, capaz de generar oportunidades de implicación de la familia y la red social, en el que se ofrecen apoyos y acompañamiento en las actividades de la vida diaria, desde procesos de toma de decisiones centrados en la participación.

Dispone de instalaciones y equipamientos técnicos adecuados a las limitaciones de movilidad y de interpretación del entorno de las personas con discapacidad intelectual que en él residen, para así facilitar su desplazamiento autónomo dentro del mismo y su accesibilidad a las diferentes áreas.

Dispone también de los recursos humanos necesarios para el apoyo en la adquisición de nuevas capacidades y en el fortalecimiento de las ya adquiridas, con el fin de alcanzar, en la medida de lo posible, retos personales para cada una de las personas con discapacidad intelectual a las que se presta apoyo.

C.- Marco legal.

El marco legal que fundamenta esta Carta es el siguiente:

- a) Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha (DOCM nº 252, de 31-12-2010).

- b) Decreto 13/1999, de 16-02-99, por el que se regula el procedimiento de acceso a Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual (DOCM nº11, 26-02-1999).
- c) Decreto 53/1999, de 11/05/1999, por el que se desarrolla reglamentariamente la ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha (DOCM nº33, de 21-05-1999).
- d) Orden de 17-02-99, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual integrados en la red pública de Castilla-La Mancha y se aprueba el baremo de ingreso (DOCM nº 11, de 26-02-1999).
- e) Orden de 8-07-2002, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de traslados en los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual integrados en la red pública de Castilla-La Mancha y se aprueba el baremo de traslados (DOCM nº 89, 22-07-99).

D.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en el Cadig disfrutan de todos los derechos y obligaciones establecidos en la legislación vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad, y en especial los contemplados en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo aprobado el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas

Dicha normativa se encuentra en el centro a disposición de las familias y residentes (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>).

E.- Servicios que ofrece el centro.

1. Servicio de desarrollo personal e inclusión en la Comunidad.

El objetivo de este servicio es proporcionar a los residentes los apoyos necesarios para la adquisición de competencias de autonomía personal y de comunicación, que les hagan más autónomos para el autocuidado y faciliten su inclusión social, todo ello desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

Cada persona residente debe contar con un Plan personalizado de apoyo (PPA) en función de sus características personales, de sus capacidades y de sus limitaciones en las diferentes esferas de la vida de la persona (cuidado personal, comunicación, relaciones interpersonales, etc...). En él constarán los intereses y preferencias de la persona con discapacidad intelectual, las áreas y actividades que necesitan apoyo y en las que le gustaría participar, las funciones específicas de apoyo que guiarán las necesidades de apoyo identificadas, los apoyos naturales disponibles, los resultados personales esperados, y un plan de seguimiento que garantice que los apoyos se suministran en el número, forma y eficacia deseados a lo largo del tiempo.

Dicho Plan elaborado por su equipo de apoyo cuenta con la participación del residente, en la medida que éste pueda, y de su familia, debiendo ésta estar informada de todo lo referente a su familiar residente, con la frecuencia que se determine. La Dirección del Centro y su equipo interprofesional estarán disponibles para resolver cualquier duda o cuestión referente al familiar usuario del Centro.

2. Servicio de promoción de la salud.

Este Servicio está dirigido a proporcionar a las personas usuarias del Centro un ambiente y unos hábitos de vida saludables, que contribuyan a aumentar significativamente su calidad de vida, proporcionando una respuesta adecuada a determinadas necesidades y demandas de salud.

Incluye medidas orientadas tanto a la prevención de enfermedades como a la promoción de la salud. Dentro de este grupo cabe resaltar el servicio de fisioterapia, como herramienta para la mejora de la capacidad motora y respiratoria de los residentes que lo precisen y como prevención de futuras limitaciones o déficits, así como el servicio de enfermería en el que se desarrollan actividades encaminadas al control y seguimiento farmacológico, curas, control y seguimiento de dietas específicas, detección precoz de síntomas que hayan de ser evaluados con mayor profundidad, etc.

3.- Servicio de Centro de Día.

En el Cadig Santa María Benquerencia también se ofrece atención durante el día a personas con discapacidad intelectual grave que no residen en el centro. Se trata de favorecer la permanencia de estas personas en su entorno familiar y social y proporcionar apoyo a sus familias en su función de cuidador principal.

El objetivo de este servicio es proporcionar a los usuarios los apoyos necesarios para la adquisición de competencias de autonomía personal (aseo, vestido y alimentación) y de comunicación, que les hagan más independientes para el autocuidado y faciliten su inclusión social, todo ello desde la perspectiva del modelo de Calidad de Vida.

4. Servicios generales: el centro ofrece, dado su carácter residencial y con el objetivo de garantizar una atención integral a los usuarios, los servicios de comedor, lavandería, planchado y repaso de ropa (ropa personal y ropa de cama).

F.- Compromisos de calidad.

El Cadig se obliga a lo siguiente:

- a) Elaboración de un Plan personalizado de apoyo (PPA) para cada usuario.
- b) Participación de la familia en la elaboración y evaluación del Plan Personalizado de Apoyo.
- c) Establecer un cauce sistematizado y periódico de información a la familia sobre cualquier asunto de interés para la persona con discapacidad intelectual, de manera que exista una comunicación de, al menos, una vez al mes con cada familia.
- d) Desarrollar estrategias para favorecer su autonomía y autodeterminación, su desarrollo personal, su inclusión en la comunidad y la asunción de roles socialmente reconocidos.
- e) Planificar y desarrollar actividades de inclusión y participación en la comunidad, con salidas programadas fuera del centro, que favorezcan el contacto con otras personas y la generalización de los aprendizajes adquiridos.
- f) Promover entre el personal del centro el desarrollo de habilidades de comunicación adaptadas a las capacidades de los residentes.
- g) Facilitar la participación de las personas usuarias y sus familias en el funcionamiento del centro.
- h) Evaluar la calidad de vida de los usuarios del centro y de sus familias.
- i) Analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas y contestadas que quedarán recogidas en un informe anual.
- j) El centro dispondrá de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias.
- k) Atención por personal de enfermería de manera permanente y continuada según las necesidades de salud de las personas usuarias.
- l) Atención médica personalizada encargada tanto de las medidas preventivas como terapéuticas de los residentes.
- m) Promoción de hábitos de vida saludable fomentando la actividad física en el entorno (piscina, senderismo, etc.)
- n) Facilitar información y orientación a las familias sobre los cuidados y las necesidades de apoyo que necesita la persona con discapacidad en su entorno familiar y social.
- o) Disponer de un espacio accesible y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
- p) Garantizar la realización de revisiones periódicas y frecuentes para evaluar el estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos y subsanar posibles deficiencias.

G.- Indicadores del cumplimiento de los compromisos.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su consecución y grado de cumplimiento que se contemplan en el anexo adjunto. En la sede electrónica www.jccm.es se pueden consultar los resultados de su cumplimiento que se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo.

H.- Formas de acceso.

Se puede obtener información más detallada sobre el Cadig Santa María de Berenquería:

- a) A través de los Servicios Sociales del municipio donde resida la persona interesada.
- b) A través del personal de atención en el propio centro, de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas, en el teléfono número 925240064 o solicitándolo a través de correo electrónico del centro Cadigtoledo@jccm.es.
- c) Llamando al teléfono de información: 012
- d) A través de la página Web: <http://www.castillalamancha.es>
- e) En los Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Toledo C/ Río Guadalmena, 2 C.P. 45007 Teléfono 925269029

I.- Quejas, iniciativas y sugerencias.

1. Su opinión nos ayudará a mejorar este Centro. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se indica:

- a) Personalmente a la Dirección del Cadig: en el siguiente horario: lunes a viernes de 9 a 14 horas y/o a través del correo electrónico : Cadigtoledo@jccm.es
- b) A través de los impresos normalizados existentes a disposición del público en Recepción, según la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, (DOCM nº 211 de 27-10-2011) depositándolos en el Buzón de Sugerencias situado junto al Tablón Oficial de Anuncios.
- c) Por correo postal a la dirección del Cadig que se indica: C/Río Cabriel nº 4 45007 Toledo
- d) Mediante Fax al Cadig: 925840109
- e) Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o al 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La

Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español, donde el personal que atiende la llamada la formalizará en soporte informático.

f) De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, sin tener que acompañar escrito. En este caso la unidad de registro se encargará de formalizar las reclamaciones en impresos normalizados.

g) A través del formulario electrónico de la sede <http://www.castillalamancha.es> que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

2. La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.

J.- Garantías.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, la persona usuaria podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en Toledo (C/ Río Guadalmena, 2).– Teléfono 925269029 - quien le responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la notificación, explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

K.- Vigencia.

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 13/12/2013, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 250, de 27/12/2013. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde su entrada en vigor.

L.- Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

Se puede contactar para obtener información:

a) En los Servicios centrales:

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales. Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes - Avda. Francia, 4. 45071 Toledo. Teléfono: 925288955 - Fax: 925287003 – Correo electrónico: dgmayores@jccm.es

b) Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en Toledo

Teléfono: 925269029- Fax: 925269015

Horario de atención: De lunes a viernes: 9:00 – 14:00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre no se prestará servicio de atención al público.

Anexo

Compromisos e indicadores de la carta de servicios de los CADIG				
Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Valor estándar	Periodicidad
Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	1.- Elaboración de un Plan Personalizado de Apoyo (PPA) para cada usuario.	Porcentaje de personas usuarias con PPA.	90%	Semestral
	2.- Participación de la familia en la elaboración y evaluación del PPA.	Porcentaje de PPA elaborados en los que ha participado la familia.	60%	Semestral
	3.- Establecer un cauce sistemático y periódico de información a las familias.	Promedio de veces al año en las que el centro establece comunicación con la familia según el cauce utilizado.	4 (1 de ellas mediante contacto personal)	Anual
	4.- Desarrollar estrategias para favorecer la autonomía y autodeterminación, su desarrollo personal, su inclusión en la comunidad y la asunción de roles socialmente reconocidos.	Contar con la figura del terapeuta ocupacional en el centro. Existencia de protocolos sistematizados con estrategias para favorecer la autonomía personal y la inclusión en la comunidad.	SI	Semestral
	5.- Planificar y desarrollar actividades de inclusión y participación en la Comunidad, favoreciendo el contacto con otras personas y colectivos.	Número de actividades culturales y de ocio realizadas fuera del centro (cine, teatro, musicales, parque de atracciones...) al año. Número de actividades de utilización de los recursos comunitarios (supermercados, tiendas, autobuses urbanos...) al año.	≥ 12 ≥ 15	Anual Anual
	6.- Promover habilidades de comunicación en el personal, adaptadas a las capacidades de los residentes.	Contar con un profesional de logopedia. Porcentaje de usuarios con adaptaciones singularizadas de comunicación alternativa, sobre los usuarios con estas necesidades	SI 90%	Semestral Semestral

Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	7.- Facilitar la participación de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento del centro	Existencia de cauces regulados de participación de los representantes de las familias.	SI	Semestral
		Número de reuniones realizadas con las entidades de representación de las familias con la dirección y con los equipos técnicos del centro en un año.	≥ 2	Anual
Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	8.- Evaluar la calidad de vida de los usuarios del centro y de sus familiares.	Porcentaje de usuarios con informe de evaluación de la calidad de vida en un año.	90%	Anual
		Porcentaje de quejas que se contestan en menos de 15 días sobre el total de quejas recibidas.	100%	Semestral
Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	9.- Analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas y contestadas que quedarán recogidas en un informe anual	Elaboración del informe anual sobre las quejas recibidas y el tratamiento dado a las mismas.	SI	Anual
		Existencia de una programación con variación diaria de menús adaptados	SI	Semestral
Promoción de la salud	10.- El Centro dispondrá de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias.	Existencia de supervisión de menús por un médico.	SI	Semestral
		Existencia de protocolo de seguimiento y control de los menús adaptados a cada usuario por personal de enfermería.	SI	Semestral
		Existencia de atención de enfermería las 24 horas del día.	SI	Semestral
		Existencia de atención médica diaria.	SI	Semestral
Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	11.- Atención por personal de enfermería de manera permanente y continuada.	Existencia de atención de enfermería las 24 horas del día.	SI	Semestral
		Existencia de atención médica diaria.	SI	Semestral
Desarrollo personal e inclusión en la comunidad	12.- Atención médica personalizada encargada tanto de las medidas preventivas como terapéuticas de los residentes	Existencia de atención de enfermería las 24 horas del día.	SI	Semestral
		Existencia de atención médica diaria.	SI	Semestral

	<p>13.- Promoción de hábitos de vida saludable fomentando la actividad física en el entorno (piscina, senderismo, etc)</p>	<p>Existencia de una programación mensual de actividades físicas.</p>	<p>SI</p>	<p>Semestral</p>
<p>Servicios de centro de día</p>	<p>14.- Facilitar información y orientación a las familias sobre los cuidados y las necesidades de apoyo que necesita la persona usuaria en su entorno familiar y social.</p>	<p>Existencia de un protocolo de comunicación con las familias. Número medio de entrevistas o reuniones realizadas al año con las familias.</p>	<p>SI ≥ 2</p>	<p>Semestral Anual</p>
	<p>15.- Disponer un espacio accesible y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.</p>	<p>Existencia de itinerario accesible que posibilite el desplazamiento de la PCD por todas las diferentes estancias del centro (dormitorio, comedor, aulas, jardín etc)</p>	<p>SI</p>	<p>Anual</p>
<p>Servicios generales</p>	<p>16.- Garantizar la realización de revisiones periódicas y frecuentes para evaluar el estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos y subsanar posibles deficiencias.</p>	<p>Porcentaje de revisiones realizadas al semestre de los elementos del inmueble que deban ser revisados. Porcentaje de elementos del inmueble cuyas deficiencias han sido subsanadas al semestre sobre elementos con deficiencias detectadas.</p>	<p>100% 100%</p>	<p>Semestral Semestral</p>