

IDENTIFICACION DEL RECURSO

El Centro de estancia diurna Ocupacional Maximiliano Díaz López, tiene como finalidad desarrollar las habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad intelectual, en situación de dependencia, de grado I, II y III, para alcanzar el mayor grado posible de autonomía, prevenir las situaciones de dependencia y mejorar la calidad de vida de los usuarios y sus familias. Se persigue el **desarrollo integral de la persona**, a través de la valoración de sus limitaciones, capacidades y potencialidades y estableciendo un programa de apoyos que le permitan conseguir un mayor grado de autonomía y que facilite integrarse de forma eficaz en la sociedad como cualquier ciudadano con sus derechos y deberes.

El C.O. Maximiliano Díaz López pertenece a la Asociación ASPRONTE, declarada de Utilidad Pública. Cuenta con 103 plazas concertadas, con el Cabildo de Tenerife, y forma parte de la Red Pública de Centros de la CCAA de Canarias de atención a la dependencia.

OBJETIVOS DEL CENTRO

- **Objetivo General:** Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias del centro y su plena inclusión social, a través de la mejora o mantenimiento de la autonomía personal y la funcionalidad en su vida diaria. Apoyar a las familias o cuidadores facilitando el respiro familiar y la permanencia de la persona usuaria en el entorno habitual de vida

- **Objetivos específicos:**

Prestar una atención individualizada, según las necesidades de apoyo de cada persona.

Promover su capacidad de autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria e interacción social

Facilitar y potenciar las relaciones sociales, así como mejorar su participación e inclusión en la Comunidad.

Facilitar información y orientación a las familias sobre las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad en su entorno familiar y social en la defensa de sus derechos, en la promoción de las relaciones interpersonales y en el máximo desarrollo de su capacidad de independencia y autonomía personal y social

SERVICIOS Y PROGRAMAS DE INTERVENCION

A) Programa de prevención de las situaciones de dependencia

B) Programa de Servicio Asistencia

B.1.- Programa de cuidados de atención personal en la realización de las ABVD

B.2.- Promoción de la autonomía personal incluyendo los siguientes programas:

2.1. Programa de habilitación psicosocial

2.2. Programa de asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones

2.3. Programa de Terapia ocupacional

2.4. Programa de estimulación cognitiva

2.5. Programa de promoción y mantenimiento de la autonomía personal

2.6. Programa de acompañamiento activo

2.7. Programa de atención social

2.8. Programa de ocio y tiempo libre

B.3.- Programa de Asesoramiento

B.4.- Programa de Orientación

SERVICIOS Y PROGRAMAS GENERALES

1.- MANUTENCION

2.- TRANSPORTE

3.- LIMPIEZA

4.- MANTENIMIENTO

DERECHOS DE LOS USUARIOS (Artículo 11, de la Ley 16/2019 de 2 de mayo de Servicios Sociales de Canarias)

a) Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del centro o servicio, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, tanto las que tengan la capacidad de obrar modificada como las incursas en medidas judiciales de internamiento.

b) A participar individual o colectivamente en la toma de decisiones del centro o servicio que les afecte, en los términos establecidos en la normativa y reglamento de régimen interno.

c) A conocer el reglamento interno del centro, redactado de manera comprensible, y a disponer de una copia.

d) A que se recoja en una historia personal información de todos los aspectos relacionados con su salud, bienestar y gestión de su caso, y a acceder a la misma con las garantías que prevé la legislación vigente en materia de protección de datos

e) A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.

f) A recibir atención sanitaria por el Servicio Canario de la Salud en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, a tener asignado el personal de atención primaria en el centro de salud de la zona básica en que se encuentre el centro residencial y a recibir una atención integral resultado de una adecuada coordinación entre los sistemas de protección social y sanitario.

g) A la privacidad de sus comunicaciones, tanto dentro como fuera del centro, excepto disposición contraria por resolución judicial, así como derecho a la intimidad en la vida cotidiana.

CARTA DE SERVICIOS

Centro Ocupacional Maximiliano Díaz López – ASPRONTE

- h) A no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización mecánica, restrictiva o sujeción física o tratamiento farmacológico sin prescripción específica facultativa o del equipo multidisciplinar competente, salvo peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas y durante el tiempo imprescindible en el que se prolongue esa situación.
- i) A la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del centro, siempre que se ejerza desde el respeto a la libertad
- j) A conocer el coste de los servicios que se reciben y la participación que deban realizar en su condición de usuaria.
- k) A recibir atención complementaria de carácter socioeducativo, cultural y en general de todas aquellas que favorezcan la promoción y la autonomía personal.
- l) A ser informadas sobre sus derechos y deberes de forma adecuada a su nivel de comprensión
- m) Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Reuniones periódicas, cuestionario de satisfacción, hoja de reclamaciones, buzón de sugerencias y quejas.

Comisión de tutores y representantes legales de usuarios del centro.

Asamblea General y Junta Directiva.

PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIA

Protocolo interno de quejas, sugerencias y reclamaciones

Hoja de Reclamaciones de la Viceconsejería de Derechos Sociales

COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO

- Que todas nuestras actuaciones se desarrollan en la dirección que marcan nuestra Misión, Visión y Valores.
- Que nuestras actuaciones, programas y servicios sigan un proceso de análisis continuo que persiga la mejora continua
- Mantener una comunicación continua con las familias y usuarios de nuestros servicios.
- Elaborar y desarrollar programas adaptados a las características y capacidades de cada usuario
- Revisión del programa individual en los plazos marcados o antes si los profesionales lo consideran necesario.
- Accesibilidad y participación de las familias en la dinámica de funcionamiento del centro.
- Garantizar una adaptación al centro adaptado a las necesidades y demandas de cada usuario y cada familia.
- Coordinarnos con otros agentes sociales para cubrir las necesidades y expectativas y buscar recursos que mejoren la calidad de vida de la persona con discapacidad y su familia.
- Ofrecer una imagen positiva de la persona con discapacidad intelectual de manera que se facilite y potencie su consideración social como miembro activo de la sociedad.

INDICADORES Y PLAZOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO DE CALIDAD

Porcentaje de quejas o reclamaciones resultas sobre el servicio o funcionamiento del centro= 75%

Porcentaje de absentismo = laboral inferior al 2%, usuarios/as inferior al 10%

Porcentaje de consecución de los objetivos marcados en las programaciones individuales= superior al 80%

Cumplimiento del Plan de Formación de la entidad= superior al 95%

Número de salidas efectuadas y calidad de la mismas= entre 72 y 80 salidas, con al menos un 90% de satisfacción con su calidad

Grado de satisfacción con el servicio a través de la información recogida en los cuestionarios de Satisfacción y Calidad de Vida= igual o superior al 80%

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la Dirección del Centro quien, si comprobare la realidad del mismo y una vez comunicado a la Gerencia de la entidad, adoptará las medidas pertinentes para a la subsanación de dichas faltas y, en este caso, se dirigirá carta de disculpa al interesado.

RESPONSABLES DE LA CARTA DE SERVICIOS

Directora del C.O. Maximiliano Díaz López

Gerente de la Asociación ASPRONTE