



DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

ORDEN de 2 de diciembre de 2013, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del Centro de atención a personas con discapacidad (Capdi-Camp).

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Centro de atención a personas con discapacidad intelectual (CAPDI-CAMP) efectuado por la Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Centro de atención a personas con discapacidad intelectual (CAPDI-CAMP), que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— Remitir, en los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden, copia de la misma a la Inspección General de Servicios para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 2 de diciembre de 2013.

**El Consejero de Sanidad,
Bienestar Social y Familia,
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**



ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (CAPDI-CAMP)

1.- PRESENTACIÓN

Misión

Prestar atención integral, a las personas con discapacidad intelectual grave que precisan cuidados permanentes, proporcionando los apoyos necesarios para satisfacer sus necesidades y demandas personales.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios y sus familias facilitando la convivencia, la autonomía personal y la participación.

Visión

El Centro quiere ser una organización pública abierta al entorno social:

- Que desarrolla un modelo de atención centrada en la persona y un modelo de gestión basado en la mejora continua y la excelencia.
- Que dispone de un equipo de profesionales cualificados motivados y comprometidos, que comparten el proyecto del Centro y generan buenas prácticas.
- Que cuenta con las familias, facilitando su participación, colaboración e implicación en el modelo de calidad de vida.

2.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual (CAMP-CADI)

Departamento de adscripción: Sanidad Bienestar Social Y Familia

Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Dirección postal: Avda. Academia General Militar, nº 53. 50015 Zaragoza.

Dirección electrónica: Camp.iassza@aragon.es

Teléfono: 976524333; fax: 976524292

Horarios: Atención telefónica permanente; atención con profesionales de lunes a viernes de 9 a 14 horas, previa cita.

Medios de Transporte público próximos al centro

Autobuses Urbanos

Línea 29 (Hospital Clínico- Academia General Militar).

Parada en Avda. Academia General Militar, 54.

Línea 35 (Arrabal- Barrio Oliver). Parada en Avda. Academia General Militar, 54.

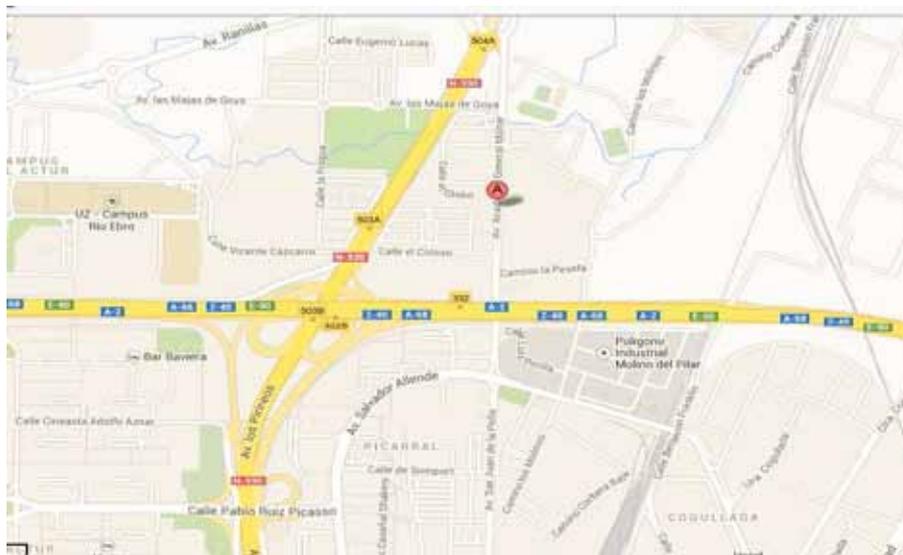
Tranvía

Línea 1 Parada Avenida Academia General Militar

Bicicletas de uso público: BiziZaragoza, estación 82 en calle Los Leñadores



Mapa geográfico de localización



3.- PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 4/96, de 22 de mayo del Gobierno de Aragón de creación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 21 de mayo de 2010, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicio de ayuda a domicilio, centros de día, centros ocupacionales y residencias ofertadas por el Gobierno de Aragón.

4.- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

El Centro de Atención a Personas con Discapacidad intelectual tiene una capacidad de 120 plazas de residencia y 2 plazas para estancias temporales. Dispone también de 20 plazas de Centro de día, de lunes a viernes, en horario de 10 h. a 17 h.

SERVICIOS RESIDENCIALES

Conserjería

Atención presencial y telefónica 24 horas; control permanente de los accesos al Centro.



Alojamiento

El centro dispone de 120 plazas distribuidas en 3 unidades, con habitaciones individuales y compartidas, baños adaptados y amplia zona de estar, comedor patio al aire libre y zonas ajardinadas.

Transporte

El CAMP cuenta con dos vehículos uno de ellos adaptado para el transporte con sillas de ruedas. Ofrece también servicio de transporte adaptado, contratado para los usuarios de Centro de Día.

Restauración

El centro tiene servicio propio de cocina, donde se elaboran dietas adaptadas y adecuadas a las características y necesidades de los residentes.

Los menús elaborados bajo supervisión facultativa se encuentran expuestos en el tablón de anuncios situado en el vestíbulo de entrada al Centro. Los usuarios del Centro de Día los reciben semanalmente.

Lavandería y lencería

El Centro dispone de lavandería propia, en la que se realiza el lavado y cuidado de la ropa personal que aportan los familiares debidamente identificada

Peluquería Y Podología

Existe un Servicio de Peluquería y Podología, de contratación externa, que atiende periódicamente a todos los residentes y cuyo coste está regulado por el IASS.

SERVICIOS ASISTENCIALES

Asistencia y cuidados básicos

Apoyo individualizado para la realización de todas las actividades de la vida diaria que el residente, por su discapacidad, no puede efectuar por sí solo.

Atención Sanitaria

Servicio médico y de enfermería, para la atención de los residentes en procesos agudos, el seguimiento de las patologías crónicas y las actividades preventivas y de promoción de la salud.

La atención de enfermería se presta todos los días del año, en horario de mañana y tarde y la atención médica de lunes a viernes, en horario de mañana.

Los usuarios tienen igualmente la asistencia sanitaria del Servicio Aragonés de la Salud.

Habilitación y desarrollo personal

Programas de habilitación personal y social: Plan de Cuidados Personales y tutorización del residente, tratamientos individualizados, actividades en aulas o talleres, ocio y tiempo libre.

Fisioterapia

Prevención y corrección de las malformaciones ortopédicas y posturales asociadas a las discapacidades de los residentes, potenciando las capacidades motrices o estimulando su evolución neuromotriz. Tratamiento de síntomas neuromusculares y promoción de la salud por medio del ejercicio físico.



Terapia Ocupacional

Aplicación de técnicas y actividades de carácter ocupacional, destinadas a aumentar o suplir funciones físicas o psíquicas disminuidas o perdidas, y a orientar y estimular el desarrollo de tales funciones, para alcanzar el máximo nivel de autonomía e integración de los usuarios en el entorno

Atención psicológica

Exploración, diagnóstico, valoración y orientación de los residentes promoviendo las medidas necesarias, tanto organizativas y grupales, como individuales, que potencien al máximo su desarrollo y el grado más alto posible de calidad de vida.

Atención social

Apoyo social al residente y su familia para reforzar la comunicación entre ambos, la participación en la vida del centro y la inclusión social. Servicio de información y asesoramiento.

Programa de apoyo al cuidador “CuidArte”, destinado a reforzar las capacidades y habilidades para cuidarse, de los cuidadores de personas en situación de dependencia.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Sin perjuicio de los derechos de carácter general que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, los usuarios del centro tienen derecho a

- Una atención personalizada de acuerdo a su plan de atención individual
- Disfrutar de todos los servicios que presta el centro de acuerdo a las necesidades de cada uno.
- Recibir un trato respetuoso, digno y no discriminatorio
- Recibir visitas y salir del centro conforme establece el reglamento de régimen interior del mismo
- A la protección de datos de carácter personal

Así mismo las familias y/o tutores de los residentes tienen derecho a:

- Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática sobre la evolución y vida del residente en el centro.
- Participar en la gestión del centro a través de los órganos de representación establecidos.
- Participar en actividades conjuntas con el centro.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Por Internet, en la página web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>



7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
1. Realizar una entrevista previa, en todos los ingresos programados, con la familia y el residente, para conocer las instalaciones del centro, el funcionamiento y al equipo multidisciplinar	Porcentaje de ingresos realizados con entrevista previa	Base de datos establecida al efecto
2. Elaborar un Plan de Cuidados Personales al usuario en los primeros 30 días desde el ingreso	Porcentaje de los residentes que tienen elaborado el Plan de Cuidados en el plazo de 30 días.	Base de datos establecida al efecto
3. Revisar el Plan de Cuidados Personales de todos los usuarios, al menos cada seis meses	Porcentaje de usuarios a los que se les ha revisado Plan de Cuidados semestralmente	Base de datos establecida al efecto
4. Asignar un tutor de referencia a cada usuario que será responsable del proceso de la elaboración y seguimiento del Plan Cuidados Personales	Porcentaje de usuarios que tienen asignado tutor en su Plan de Cuidados Personales	Base de datos establecida al efecto
5. Programar en el Plan de Cuidados de cada usuario, al menos cinco sesiones semanales de habilitación y desarrollo personal.	Porcentaje de usuarios que realizan al menos cinco sesiones semanales de habilitación y desarrollo personal	Base de datos establecida al efecto
6.- Ofrecer una programación de ocio trimestral para la realización de actividades lúdicas y de tiempo libre en el que participan al menos el 90% de los usuarios	Porcentaje de usuarios que participan en las actividades de ocio.	Base de datos establecida al efecto
7. Informar a los familiares y/o tutores por escrito del estado de cada usuario una vez al año.	Porcentaje de familias que han sido informadas por escrito en el año	Base de datos establecida al efecto
8. Favorecer la convivencia y la comunicación entre las familias, usuarios y profesionales a través de la realización de al menos 4 encuentros anuales programados	Número de encuentros realizados entre familias, usuarios y profesionales.	Base de datos establecida al efecto



<p>9.- Ofrecer un programa de actualización y formación continua para mejorar la atención y cuidados de los residentes, en el propio centro con al menos 4 acciones formativas en el año</p>	<p>Número de acciones formativas propias, realizadas en el año.</p>	<p>Base de datos establecida al efecto</p>
<p>10.- Alcanzar un grado de satisfacción con el servicio, alto o muy alto, en el 80% de las encuestas realizadas a familiares/usuarios</p>	<p>% de encuestas con grado de satisfacción alto o muy alto.</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p>
<p>11.-. Asegurar la respuesta al 90% de las quejas y sugerencias hechas por los usuarios en un plazo no superior a 25 días naturales.</p>	<p>Número de sugerencias y propuestas realizadas por usuarios y familias que se han sido debidamente contestadas/atendidas en el Centro en el plazo fijado de 25 días</p>	<p>Registro de quejas y sugerencias</p>
<p>12.- Realizar al menos un grupo de apoyo a cuidadores del programa Cuidarte.</p>	<p>Nº de grupos realizados en el año</p>	<p>Registros Trabajo Social</p>

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las familias y/o tutores de los residentes podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.
- Mediante los escritos y consultas personalizadas dirigidas a la Dirección del Centro.

Así mismo, podrán participar y están representados en el Centro por medio de la Junta de Participación y la Asamblea General.

Sus opiniones y consideraciones serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

El centro, además de la preceptiva recogida de residuos sanitarios, comprometido con la protección del medioambiente, recicla residuos sólidos como el papel, vidrio y plástico.

El centro tiene implantado un programa de eficiencia energética.



10. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

La Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

Dirección: Paseo María Agustín, nº 16
50004 Zaragoza
Teléfono 976 715 600
Fax 976 715 601
Página web: <http://iass.aragon.es>