

CARTA DE SERVICIOS

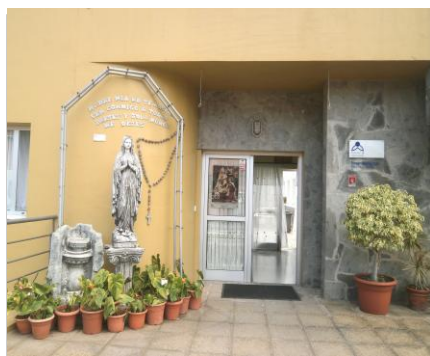
HOGAR SANTOS ÁNGELES



CARTA DE SERVICIOS. RESIDENCIA HOGAR SANTOS ÁNGELES.

	DATOS DEL CENTRO
DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD	Hogar Santos Ángeles.
C.I.F.	R-3800407 C.
DIRECTORA	Sor Blanca Lidia Orellana Alvizurez.
DIRECCIÓN	Avd. Comunidad Iberoamericana N.º 5, C.P. 38300. La Orotava.
TELÉFONO	922336329 – 600010357.
CORREO ELECTRÓNICO	hogarsantosangeles@hotmail.com
WEB	www.hogarsantosangeles.es
ENTIDAD GESTORA:	Congregación Marta y María.
ENTIDAD RESPONSABLE:	Unidad Orgánica de Atención a la Dependencia del I.A.S.S. del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife: LA0004327. Servicio de Discapacidad.
N.º DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN ENTIDAD COLABORADORAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	13 de noviembre de 1996 LL/TF/03/398 Es un centro público gestionado por la Congregación Marta y María.
TIPO DE RECURSO:	Público. Residencia de medio y alto requerimiento.
ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN	Insular.
ACCESO AL RECURSO	A través de solicitud a la Unidad Orgánica de atención a la Dependencia.

Nuestro centro:



El Hogar Santos Ángeles, fue inaugurado y comenzó a funcionar como recurso residencial en 1997. Se trata de un centro perteneciente al Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, de titularidad pública, integrado dentro del Organismo Autónomo Instituto de Atención Social y Sociosanitario y gestionado por la Congregación Marta y María.

Es un centro residencial de medio y alto requerimiento en el que se prestan servicios de atención integral a mujeres con discapacidad intelectual que por una situación familiar desfavorable no pueden ser atendidas de una manera

Hogar Santos Ángeles. Avd. Comunidad Iberoamericana, 5. La Orotava. C.P.: 38300.
Teléfono: 922336329. Correo: hogarsantosangeles@hotmail.com Web: www.hogarsantosangeles.es

permanente en su medio familiar y comunitario, y precisan necesidad de tercera persona, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto.

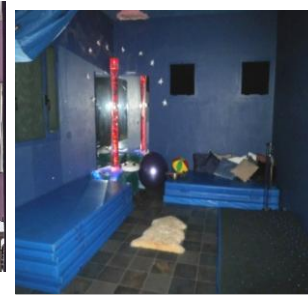
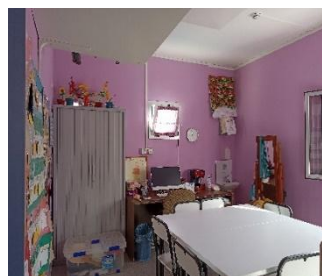
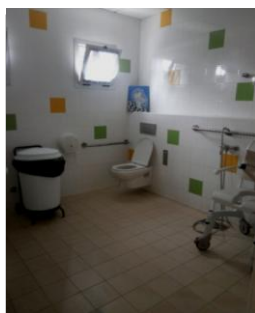
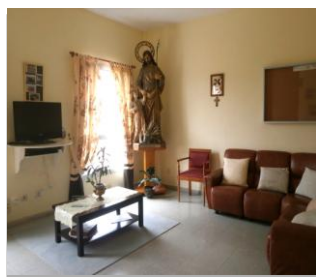
El centro se encuentra repartido en dos plantas. Actualmente se cuenta con 25 plazas residenciales y 1 plaza residencial de cama de emergencia, siendo las 26 de titularidad pública (24 de medio requerimiento y 2 de alto requerimiento).

En el edificio se pueden encontrar, además de las instalaciones y áreas propias del servicio (cocina, habitaciones, lavandería, salón de intervención, áreas profesionales, etc.), diferentes patios, todo ello ubicado en una zona tranquila y rodeada de espacios para el esparcimiento.



Características del centro y del entorno:

El centro se encuentra adaptado con rampas y posee ascensor que comunica los diferentes pisos. Tiene dos plantas edificadas que se reparten de la siguiente forma: planta principal: hall, capilla, sala de visitas, cocina-comedor, lavandería, ropería, salón de esparcimiento, habitaciones, baños adaptados, despacho, enfermería, área de psicología y sala de estimulación multisensorial; en la planta baja se encuentra el salón con las diferentes áreas de intervención, salón de talleres y esparcimiento, sala de fisioterapia, sala de estética y baño adaptado.



Cuenta con espacios abiertos y ajardinados adaptados para el desarrollo de actividades y momentos de esparcimiento en ambas plantas.



Respecto al entorno en el que se ubica el centro destacar que se localiza en una zona residencial tranquila, rodeada de numerosos parques, plazas y zonas de paseo y a la vez cerca del casco urbano del municipio y diferentes recursos como centro de salud, farmacias, comercios, museos, estación de transportes, centros socioculturales, instalaciones deportivas, biblioteca, etc.



Régimen de acceso a la residencia: requisitos de ingreso.

Podrá ser residente del Hogar Santos Ángeles toda aquella persona que cumpla los requisitos establecidos y valorados por la Unidad de Atención a la Dependencia del IASS del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, dada la titularidad pública de la totalidad de plazas.

Según lo que establece el procedimiento de acceso a centros residenciales establecido por el IASS podrán ser persona usuaria:

- Tener entre 17 y 64 años de edad. En este caso y con carácter general se establece que, para la admisión en un recurso de atención a personas con discapacidad, el solicitante debe haber concluido preferentemente su etapa de escolarización según se establece en el Decreto

286/1995, de 22 de septiembre, de ordenación de atención al alumnado con necesidades educativas especiales.

- Tener la condición legal de persona con discapacidad, acreditada con el certificado de discapacidad en vigor.
- Presentar una discapacidad intelectual: ligera, media, severa o profunda, con o sin discapacidad física y/o sensorial asociada. También podrán atenderse a colectivos específicos como los Trastornos Generalizados del Desarrollo y Parálisis cerebral (con afectación intelectual).
- Para las personas que asociada a su discapacidad presenten trastornos graves de conducta accederán a recursos específicos acordes a su discapacidad y niveles de atención.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa activa ni precisar asistencia sanitaria continuada.
- Residir en un municipio de la Isla de Tenerife. Este apartado no será aplicable para aquellos/as solicitantes que, residiendo en islas menores de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, no cuenten con recursos adecuados a su discapacidad en su isla de procedencia. Su solicitud se realizará a través del Cabildo Insular al que pertenezca el usuario/a.

Una vez que la plaza haya sido concedida, la Unidad de Atención a la Dependencia lo comunicará al recurso. Durante la fase de preingreso se procederá a informar a la futura persona usuaria, familiares y/o persona responsable que ostente la medida de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica, de las normas del centro, los derechos y deberes, horarios, servicios, acuerdos, etc. El alta se formalizará en el momento de ingreso de la persona usuaria en el recurso.

Horarios de atención y visitas:

Horario de atención: la persona que quiera ser atendida deberá solicitar previamente, a través de llamada telefónica, una cita con la dirección y/o el profesional que lo necesite y se consensuará entre las partes.

Horario de visitas/contactos telefónicos con las personas usuarias. Con carácter general, se establece el siguiente horario de visitas/contactos telefónicos a las residentes:

- De lunes a domingo de 10:30 a 11:30 horas y de 16:00 a 17:00 horas.

Este horario se deberá respetar como norma general para el buen funcionamiento del recurso. La dirección del recurso podrá adaptar o flexibilizar su cumplimiento en función de las necesidades o circunstancias existentes. Igualmente se recomienda, dado la existencia de planificación de actividades, que se avise previamente al centro para cerciorar que la persona usuaria se encontrará en las instalaciones.

Servicios que se prestan:

Son aquellos servicios de atención integral y personalizada. A continuación, se enumeran la totalidad de servicios de forma más concreta:

- Servicio de alojamiento.
- Servicio de manutención.
- Cuidados asistenciales, apoyo y asistencia en las Actividades Básicas de la Vida Diaria.
- Servicio de atención psicológica.

- Servicio de trabajo social.
- Servicio de atención de educación física.
- Servicio de atención fisioterapéutica.
- Servicio de atención de enfermería.
- Servicio de atención pedagógica.
- Servicio de atención al ocio y el tiempo libre.
- Servicio de estética (peluquería, manicura, pedicura, depilación, etc.).
- Servicio de nutricionista.
- Servicio de restauración: cocina de elaboración propia.
- Servicio de lavandería, ropería y costura.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de mantenimiento.
- Servicio religioso.
- Servicios externos sujetos a condiciones especiales.

Derechos concretos de las personas usuarias y compromisos de calidad con respecto a los servicios que se prestan:

SERVICIOS	LAS PERSONAS USUARIAS TIENEN DERECHO A:
Alojamiento.	- Habitaciones dotadas del mobiliario necesario, adaptado a las características y necesidades de las personas usuarias. - Se tendrá en cuenta la posibilidad de que las personas usuarias puedan mantener la privacidad con el cierre de sus habitaciones. - Disponer en sus habitaciones de objetos personales o de entretenimiento que sean de su agrado, siempre que no supongan molestias para el resto de personas usuarias o implique riesgo. - Disponer de mobiliario personal que les permita guardar sus pertenencias.
Manutención.	- Disponer de alimentación necesaria y suficiente adaptada a sus características personales y gustos, en la medida de lo posible. - Disponer de menús expuestos para el conocimiento de las personas usuarias, representantes legales y/o familiares.
Cuidados asistenciales	- Aseo de forma personalizada y garantizando el respeto a la intimidad. - Recibir un trato correcto y respetuoso, tanto en las relaciones verbales, como en la ayuda física que se presta. - No ser objeto de restricciones físicas o tratamientos terapéuticos que no hayan sido aprobados. - Facilitar las medidas de apoyo necesarias, como el resto de tratamientos asistenciales.
Servicio de atención psicológica.	- Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración y evaluación psicológica.
Servicio de trabajo social.	- Acceder a información, orientación y valoración. - Responder a sus demandas y necesidades respecto a la atención social.
Servicio de atención en educación física	- Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración y evaluación del área de educación física.
Servicio de atención fisioterapéutica.	- Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración del área de fisioterapia.

Servicio de atención de enfermería.	- Recibir atención sanitaria, así como la valoración continua de su historia clínica.
Servicio de atención pedagógica.	- Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración y evaluación pedagógica.
Servicio de atención al ocio y el tiempo libre.	- Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración y evaluación desde el área del ocio y tiempo libre.
Servicio de estética.	- Recibir la atención y cuidados de: peluquería, depilación, afeitado, manicura, pedicura, maquillaje, etc. Se podrá disponer de estos servicios de forma externa previo acuerdo.
Servicio de nutrición	- Valoración del estado nutricional y de salud, para la elaboración de una dieta más personalizada.
Cocina de elaboración propia.	- La comida se elabora en las instalaciones del centro, adoptando las correctas medidas de salud e higiene.
Servicio de lavandería/Ropería/Costura	- Mantener en óptimo estado la ropa del residente, así como el resto materiales textiles del centro. Lavado, planchado, almacenaje y arreglos de la ropa.
Servicio de limpieza.	- Limpiezas de las instalaciones del centro, adoptando las medidas de seguridad y desinfección necesarias.
Mantenimiento	- Mantener las instalaciones y equipamientos del centro en óptimo estado.
Servicio religioso	- Facilitar y permitir el acceso a los actos religiosos propios del centro y externos al mismo.
Servicios externos	- Acceso a servicios externos por motivos terapéuticos o de disfrute personal que puedan acarrear un coste adicional.

Compromisos de calidad:

COMPROMISO	INDICADORES
Elaboración de un Plan de Atención Individual (PAI) para cada persona usuaria teniendo en cuenta sus preferencias.	El 100% de los usuarios/as posean un Plan de Atención Individualizado.
Ofrecer responsable/familiar conocer el contenido del Plan de Atención Individual (PAI).	Ofrecer al 100% de los responsables/familiares la participación en una reunión/comunicación para dar a conocer el contenido del PAI
Desarrollar estrategias para favorecer en la persona usuaria su autonomía y autodeterminación y su desarrollo personal.	En el 100% de los casos que sea posible, según la valoración de la persona usuaria, los PAI establecerán formas de trabajo que fomenten la autonomía del usuario/a.
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.	Como mínimo establecer 1 salida al mes relacionada con el ocio y tiempo libre.
Facilitar la presencia de las familias/responsables de los residentes en determinados eventos relacionados con el centro.	Como mínimo se realizará un encuentro al año.

Analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas y contestadas.	El 100% de las quejas y sugerencias serán respondidas respecto a las recibidas.
El centro dispondrá de menús adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias.	El 100% de los usuarios/as que precisen dispondrán de menús adaptados.
Atención directa por parte del personal presente en el recurso, de manera permanente y continuada desde todos los servicios y niveles de intervención.	Cumplir los ratios establecidos legalmente.
Garantizar la realización de revisiones periódicas y frecuentes para evaluar el estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos y subsanar posibles deficiencias.	El 100% de revisiones de revisiones periódicas realizadas según normativa vigente.
Favorecer la formación continuada de los profesionales del centro.	Como mínimo se realizará dos jornadas internas o externas al año.

La Dirección del centro ha adquirido un compromiso firme con el desarrollo e implementación de los servicios que se prestan y con su mejora continua.

De igual modo, para conseguir esos objetivos, el pilar en el que se sustenta el Hogar Santos Ángeles, es el equipo de personas que presta aquí su trabajo y servicio. Este equipo, formado por las Hermanas de la Congregación Marta y María y por los y las profesionales contratados, es el mayor valor de nuestro centro, por lo que existe un compromiso por parte de todas estas personas que asegura no solo una realización a nivel profesional sino también personal.

Fórmulas de colaboración y participación en la mejora de los servicios:

Para la colaboración y participación de la persona usuaria, representante legal y/o familiares, así como, otros agentes externos, está a su disposición:

- La entrevista directa con la dirección del recurso.
- Reuniones entre los agentes que pueden aportar y generar dichas propuestas.
- La utilización del buzón de sugerencias.
- La utilización de las Hojas de Reclamaciones, quejas y sugerencias que tienen a su disposición en las dependencias de la Residencia.