

La Asociación Tutelar Asistencial de Personas con Discapacidad Intelectual (ATADES) se fundó el 12 de enero de 1963 con número de inscripción 01-Z-0024-1963 y fue declarada Benéfico-Docente por Orden Ministerial de 6 de octubre de 1964 y de Utilidad Pública por Orden Ministerial de 21 de julio de 1967.

La filosofía que desde su nacimiento ha inspirado la trayectoria de ATADES se basa en dos premisas fundamentales:

- Las personas con discapacidad intelectual tienen su sitio en la sociedad.

- Las personas con discapacidad intelectual pueden vivir en plenitud si entre todos somos capaces de garantizarles apoyos eficaces.

¿POR QUÉ UNA CARTA DE SERVICIOS?

La misión de ATADES está definida como «La asistencia, desarrollo e integración de las personas con discapacidad intelectual a lo largo de su itinerario vital en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón».

Con esta carta, ATADES adquiere con sus usuarios y sus familias un compromiso de calidad, voluntad y esfuerzo en la prestación de todos sus servicios y les informa como pueden participar en la mejora de esa prestación.

CENTROS DE ATADES Y TIPOS DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN ELLOS

| CENTRO | TIPOS DE SERVICIOS | DIRECCIÓN | LOCALIDAD | CÓDIGO POSTAL | TELÉFONO |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|-------------|
| Ciudad Residencial Sonsoles | Centro Ocupacional con Residencia Centro de Día con Residencia | Término de Miraflores s/n | Alagón (Zaragoza) | 50630 | 976 610 152 |
| Centro Ocupacional y Residencial Santo Ángel | Centro Ocupacional con Residencia | Ariza, 8 | Zaragoza | 50012 | 976 332 308 |
| Centro de Día El Vergel | Centro de Día | Octavio de Toledo, 2 | Zaragoza | 50007 | 976 235 010 |
| Centro de Día y Residencia Integra Aragón | Centro de Día con Residencia | Clara Campoamor, 25 | Zaragoza | 50018 | 976 106 018 |
| Colegio de Educación Especial San Martín de Porres | Colegio de Educación Especial | Octavio de Toledo, 2 | Zaragoza | 50007 | 976 379 927 |
| Colegio de Educación Especial San Antonio | Colegio de Educación Especial | Camino del Buro, 80 | Zaragoza | 50012 | 976 331 940 |
| Club de Ocio y Tiempo Libre Los Tigres | Ocio | Octavio de Toledo, 2 | Zaragoza | 50007 | 976 235 010 |
| Servicios Centrales | Gerencia y Administración comunicacion@atades.org | Octavio de Toledo, 2 | Zaragoza | 50007 | 976 234 978 |

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Los centros disponen de un procedimiento para que los usuarios y sus familias puedan efectuar sugerencias, quejas y reclamaciones. Todas ellas pueden ser presentadas por escrito o verbalmente y estas últimas pueden ser recogidas (si el usuario así lo solicita o el director del centro lo estima conveniente) en el formulario oficial creado por ATADES a tal efecto.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los clientes que consideren que ATADES ha incumplido los compromisos declarados en esta carta podrán efectuar la correspondiente reclamación, verbalmente o por es-

crito, al departamento de Organización y Sistemas (como departamento responsable del sistema de calidad) o directamente a la Gerencia, ambos en el centro de trabajo denominado Servicios Centrales. ATADES se compromete a estudiar la reclamación y a responder por escrito en el plazo de 10 días dando cuenta de las causas del incumplimiento, si se comprobare la realidad del mismo, y a aplicar las acciones correctivas dirigidas a la no repetición. ATADES se compromete también a proporcionar información puntual a los usuarios afectados de las decisiones tomadas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los beneficiarios de esta carta de servicios (usuarios y sus familias) podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios mediante los siguientes medios:

- ~ Asambleas de socios
- ~ Encuestas de satisfacción

- ~ Buzones de sugerencias
- ~ Quejas y reclamaciones
- ~ Evaluaciones de usuarios
- ~ Contacto personal con usuarios y familias en el día a día
- ~ Reuniones anuales de familias por centros
- ~ Reuniones de grupos/clases, agendas escolares y fin de curso
- ~ Tutorías personalizadas con usuarios y familias

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y REVISIONES DE ESTA CARTA

Esta carta entra en vigor el día 1 de junio de 2013.

Esta carta de servicios se actualizará siempre que las circunstancias lo exijan (cambio de normativas, inclusión o supresión de algún servicio, cambio de las expectativas seleccionadas, etc.) revisándose una vez cada dos años desde la fecha de edición, por lo menos, para su mejora.

atades

ASOCIACIÓN TUTELAR ASISTENCIAL DE DISCAPACITADOS INTELECTUALES

C/ Octavio de Toledo, 2 · 50007 · Zaragoza · T. 976 235 010 · F. 976 250 962 · www.atades.com



atades

RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- ~ Informar y orientar al usuario potencial de los servicios que ofrece ATADES.
- ~ Incorporar al usuario al centro/recurso/ servicio realizando seguimiento de su adaptación y elaborando, si es necesario, su Programa Individualizado de Atención (PIA) y desarrollando las actividades de atención psicosocial (psicología, logopedia, terapia ocupacional, estimulación cognitiva y sensorial, artes plásticas, equinoterapia, musicoterapia, hidroterapia, fisioterapia) que en él se especifiquen de acuerdo a sus necesidades personales.
- ~ Atención sanitaria (curas, tratamiento farmacológico, fisioterapia) y cuidados personales (podólogo, peluquería, cuidados estéticos) en régimen residencial.
- ~ Servicio de restauración en todos sus centros y lavandería en régimen de residencia.
- ~ Servicio de transporte.
- ~ Educación especial reglada e individualizada y adaptada a las características y necesidades del alumno fomentando su autonomía personal y social y mejorando su calidad de vida y la de sus familias.
- ~ Servicios de formación ocupacional (pre-laboral y laboral) para desarrollar sus habilidades laborales y lograr su inclusión en el mundo del trabajo.
- ~ Servicios a las familias de nuestros usuarios: asesoramiento jurídico y apoyo psicológico, talleres de formación sobre la discapacidad intelectual y programas de respiro familiar.
- ~ Servicios de Ocio diversos (talleres de educación no reglada, lúdicos y culturales; actividades temáticas, colonias y acampadas; conciliación de la vida familiar).
- ~ Programas de respiro familiar.

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atención a las familias por los profesionales adecuados en un plazo inferior a:
- ~ 3 días desde su solicitud de cita en el caso de información general,
 - ~ 7 días desde su inscripción en bolsa de empleo,
 - ~ 15 días desde su solicitud de cita en asuntos jurídicos, legales, psicológicos y conductuales,
 - ~ 7 días desde su solicitud en el programa de respiro familiar.

Atención psicosocial a los usuarios adaptada a sus necesidades por parte de los equipos multidisciplinares de los centros, informando a las familias (reuniones, tutorías) de los hechos importantes (PIAs, adaptación, convivencia, actividades programadas).

Supervisión a los usuarios en régimen residencial en todo lo relacionado con su higiene personal y seguimiento de cuidados estéticos.

Tratamiento médico en la Ciudad Residencial Sonsoles y cobertura de las necesidades médicas de los usuarios de forma ambulatoria en el resto de centros residenciales mediante la supervisión de su estado de salud y la derivación a los servicios públicos cuando sea necesario.

Proporcionar a los usuarios del servicio de restauración una alimentación adecuada, variada y equilibrada de acuerdo a sus necesidades específicas.

Gestionar un servicio de transporte puntual y seguro si es demandado por las familias usuarias del centro.

Garantizar que la ropa de los usuarios en régimen residencial esté debidamente identificada y que su tratamiento permita un desgaste natural.

Mantenimiento de todas las instalaciones de los centros en las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas.

Realizar en los colegios de educación especial las Programaciones de Aulas con sus respectivas Adaptaciones Curriculares Individualizadas antes de finalizar el segundo mes del curso escolar considerando actividades y talleres de innovación pedagógica que fomenten la autonomía y desarrollo psicosocial del alumno y considerando todas las tutorías que sean necesarias con el compromiso mínimo de una trimestral por alumno.

Realización de prácticas laborales en Centros Ocupacionales o Centros Especiales de Empleo de todos los alumnos de Programas de Transición a la Vida Adulta orientados a esos recursos para facilitar su posterior adaptación a aquellos.

Proporcionar a los usuarios una formación en ocio que les permita un desarrollo de sus habilidades y mejora de su autonomía personal complementarios a los recibidos en los centros.

Proporcionar a los usuarios y sus familias que soliciten la finalización del contrato de servicio, bien por razones de fallecimiento o por fin de estancia en el centro, la entrega de bienes y la liquidación de los servicios debidos con una tramitación eficaz y eficiente.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS

- Respecto a la atención a las familias por los profesionales adecuados:
- ~ Número de entrevistas realizadas dentro de plazo respecto al número de solicitudes.
 - ~ Número de informes realizados fuera de plazo respecto al número de solicitudes.
 - ~ Número de respuestas fuera de plazo respecto al número de solicitudes en el programa de respiro familiar.



- Respecto a la atención a los usuarios y sus familias al formalizar el ingreso en nuestros centros:
- ~ Incidencias en el momento de formalización del ingreso con respecto al número total de ingresados durante el período de estudio.
 - ~ Porcentaje de personas usuarias con valoración integral realizada en el plazo establecido.

Respecto a la incorporación del usuario al centro y seguimiento de su adaptación:

- ~ Si el centro crea PIA, número de usuarios con PIA inicial respecto al número de usuarios con estancia en ese centro superior al establecido para la fijación del PIA.
- ~ Número de cartas enviadas en el año respecto al número de personas usuarias con revisión del PIA anual.
- ~ Número de personas usuarias con revisión del PIA anual respecto al número de personas usuarias del centro con estancia superior a un año en el centro.
- ~ Número de PIAs en los que no se identifica al personal de referencia o está incorrectamente asignado.

- con su higiene personal y seguimiento de cuidados estéticos:
- ~ Número de quejas relacionadas con este proceso respecto del total de quejas del centro.
 - ~ Número de incumplimientos en el horario de los servicios establecidos por el centro.
 - ~ Número de incumplimientos en la prestación de cuidados conforme al protocolo establecido (frecuencia de aseos, tipos de dietas, control de ayudas técnicas, etc.).

Respecto a la atención a los usuarios en materias de salud:

- ~ Número de quejas relacionadas con este proceso respecto al total de quejas del centro.
- ~ Número de caídas respecto al número de personas con riesgo de caídas.
- ~ Número de úlceras por presión originadas en el centro respecto a la población de riesgo (solo en residencias).
- ~ Porcentaje de correlación entre la prescripción y la administración de los tratamientos, dietas o cuidados.
- ~ Cumplimiento de los planes de seguimiento.

Respecto a otros servicios (restauración, transporte, lavandería, limpieza):

- ~ Número de supervisiones al servicio de restauración con incidencias respecto del número total de supervisiones en el período de estudio.
- ~ Número de rutas que superan el tiempo máximo de duración planificada con relación al total de rutas realizadas en el período establecido.
- ~ Número de quejas relacionadas con el servicio de transporte respecto al total de quejas recibidas en el período de estudio.
- ~ Número de prendas extraviadas respecto al total de personas usuarias en el período de estudio.
- ~ Número de supervisiones de limpieza del centro con incidencias respecto del número de supervisiones realizadas en un período.

Respecto a los servicios de educación especial y habilidades pre-laborales:

- ~ % de tutorías realizadas respecto al número mínimo comprometido.
- ~ Número total de quejas realizados por los tutores sobre el número de alumnos del curso.
- ~ % de alumnos participantes sobre el total de alumnos censados en el curso
- ~ Número de alumnos que realiza esas prácticas sobre el total de alumnos del programa.

Respecto a los servicios de ocio:

- ~ Número de actividades en el año con pernocta fuera del domicilio
- ~ Número de actividades realizadas en la temporada de ocio respecto al número de días que constituyen la temporada.

Respecto a los servicios de respiro familiar:

- ~ Número de respuestas fuera de plazo respecto al número de solicitudes.

Respecto a la finalización de los servicios por causar baja en los mismos:

- ~ Satisfacción de los familiares en relación con este proceso.
- ~ Número de bajas provocadas por insatisfacción con el servicio respecto al total de bajas producidas.

FORMA DE CONSULTA DEL RESULTADO DE LOS INDICADORES

Esta carta de servicios y los resultados de los indicadores de los compromisos se difundirán de alguna de las maneras siguientes:

- ~ Publicación en la web de ATADES.
- ~ Publicación en la intranet de ATADES.
- ~ Distribución de folletos a usuarios y familias.
- ~ Distribución en los centros a disposición de los usuarios y sus familias.
- ~ Publicación en los tablones de los centros de los resultados de los indicadores.
- ~ La periodicidad de los resultados de los indicadores será, por lo menos, una vez al año.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las personas con discapacidad intelectual cuentan con un conjunto amplio de derechos reconocidos por la normativa vigente.

Legislación estatal

- ~ Ley 13/1982 de 7 de abril sobre la Integración Social de los Minusválidos (LISMI).
- ~ Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre sobre Procedimiento para el reconocimiento,
- ~ declaración y calificación del grado de minusvalía.
- ~ Ley 39/2006 de 14 de diciembre sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- ~ Ley 5/2009 de 30 de junio sobre los Servicios Sociales en Aragón.

Legislación autonómica

- ~ Decreto 111/1992 de 26 de mayo sobre Condiciones mínimas que deben cumplir los centros que prestan servicios asistenciales.
- ~ Ley 6/2002 de 15 de abril sobre Salud de Aragón.
- ~ Orden de 15 de mayo de 2007 del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales por la que se regula el procedimiento de valoración de la situación de dependencia.
- ~ Orden de 7 de noviembre de 2007 del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales por la que se regula el acceso a los servicios sociales y prestaciones económicas.
- ~ Orden de 13 de noviembre de 2009 del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se crea la tarjeta acreditativa de grado de discapacidad.
- ~ Orden de 21 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.
- ~ Decreto 73/2011 de 22 de marzo de 2011 del Departamento de Educación, Cultura y Deporte por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa en centros no universitarios.
- ~ 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.

DERECHOS Y DEBERES ESTABLECIDOS POR LA ASOCIACIÓN

ATADES reconoce que sus usuarios, además de los derechos inherentes a todas las personas, tienen de forma expresa, al menos, los siguientes:

- ~ Al cumplimiento, por parte del centro y sus profesionales, de la prestación de los servicios en las condiciones acordadas y convenidas.
- ~ A la toma de decisiones acerca de todo lo concerniente a su vida.
- ~ A ser informado y consultado sobre cualquier asunto que pueda afectarle o interesarle.
- ~ A su integridad física e intelectual y a recibir la necesaria atención, con corrección, respeto, dignidad y comprensión, de forma individual y personalizada.
- ~ Al respeto a su intimidad.
- ~ A reclamar a la dirección del Centro disconformidades concernientes al servicio, recibir respuesta sobre las mismas y realizar propuestas de mejora del funcionamiento del Centro.
- ~ A ser debidamente informado del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.
- ~ Los usuarios de los centros y sus tutores legales tienen las siguientes obligaciones:
- ~ Conocer y cumplir las normas de los centros.
- ~ Tratar con respeto al personal de los centros y a las otras personas usuarias.
- ~ Informar a los profesionales del centro de todas aquellas incidencias que sean necesarias tener en cuenta para poder ejecutar de forma coordinada las actividades que se establezcan.
- ~ Comunicar al equipo de dirección del centro sobre las enfermedades infectocontagiosas que surjan en cada momento al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- ~ Respetar, cuidar y hacer un uso adecuado de las instalaciones, materiales y equipos del Centro.
- ~ Mantener unas pautas de comportamiento e higiene adecuadas.