

Carta de Servicios Hogar San José



Hogar **San José**

Carta de Servicios.

Residencia Hogar San José.

DATOS DEL CENTRO	
DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD	Hogar San José
CIF:	R-3000405-G
DIRECTORA	Sor Yadira Oliva de Paz
DIRECCIÓN:	Avda. Las Palmeras, 28. Finca España. 38205. San Cristóbal de La Laguna. S/C de Tenerife.
TELÉFONO / FAX	922.66.06.97 / Fax. 922 64.44.56.
CORREO ELECTRÓNICO	hsanjose@martaymaria.org centrohogarsanjose@hotmail.com direccion.hsanjose@martaymaria.org
WEB	www.hogarsanjose.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.
Nº DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN	13 de noviembre de 1996. Número: LL/TF/03/398 Es un centro público gestionado por la Congregación Marta y María.
TIPO DE RECURSO:	Público. Residencia de 26 plazas: 25 de medio requerimiento y 1 plaza de 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 San José, fue inaugurado y comenzó a funcionar como recurso residencial en 1990. 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 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 permanente en su medio familiar y comunitario, y precisan necesidad de tercera persona, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto.

Cuenta con 26 plazas de titularidad pública, de las cuales 25 son plazas de medio requerimiento sanitario y 1 de alto requerimiento sanitario.



El centro se encuentra repartido en 2 plantas. 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 espacios ajardinados, todo ello ubicado en una zona tranquila pero bien comunicada, rodeada de espacios para el esparcimiento.

Características del centro y del entorno.

El centro se encuentra adaptado con rampas y ascensor. Tiene dos plantas edificadas que se reparten de la siguiente forma: planta principal: sala de visitas, capilla, despacho, cocina-comedor, lavandería, salón de esparcimiento, habitaciones, baños adaptados, despachos, enfermería.



Sala de visitas



Capilla



Habitaciones



Sala de trabajo



Cocina-comedor



Enfermería



Sala de Televisión



Despacho de la dirección



Lavandería y Ropería

También se encuentran otras áreas de intervención, como sala de fisioterapia y la sala de estimulación sensorial.



Sala de Fisioterapia



Sala de estimulación sensorial

Cuenta con espacios abiertos y ajardinados adaptados para el desarrollo de actividades educativas, terapéuticas y de ocio, momentos de esparcimiento, así como una barbacoa.



Respecto al entorno en el que se ubica el centro, Finca España, en el municipio de la Laguna, señalar que se localiza en una zona tranquila y bien comunicada (autobuses 014, 026 así como el tranvía algo más retirado) para acceder a las zonas metropolitanas de Santa Cruz y La Laguna. Algunos de los servicios que ofrece la Finca España son zonas de paseo y plazas con columpios e Iglesia, cafeterías, comercios, supermercados, centro de ciudadanos, centro de salud, farmacia, instalaciones deportivas, colegio, centro ocupacional valle Colino, aulas descentralizadas de la Escuela de Adultos de San Benito, el Complejo Deportivo de La Cuesta ... etc.



Régimen de acceso a la residencia: requisitos de ingreso.

Podrá ser residente del Hogar Santos José 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 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.

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 residentes: Con carácter general, se establece el siguiente horario de visitas/contactos telefónicos a las residentes:
 - De lunes a viernes de 16:00 a 18:00 horas.
 - Los fines de semana y festivos de 10:00 a 12:00 horas y de 16:00 a 18:00 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 residente 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:

- Alojamiento.
- Manutención.



- Cuidados asistenciales, apoyo y asistencia en las Actividades de la Vida Diaria.
- Servicio de Atención Psicológica.
- Servicio de Atención Social.
- Servicio de Atención Fisioterapéutica.
- Servicio de Atención Logopédica.
- Servicio de Atención de Enfermería.
- Servicio de Atención al Ocio y el Tiempo Libre.
- Servicio de Estética (peluquería, manicura, pedicura, depilación, etc.).
- Servicio de Nutrición
- Servicio de Restauración: Cocina de elaboración propia.
- Servicio de Lavandería/Ropería/Costura.
- Servicio de Limpieza.
- Mantenimiento.
- Servicio religioso.
- Servicios externos sujeto a condiciones especiales.

Derechos concretos de las residentes con respecto a los servicios que se prestan:

SERVICIOS	LAS RESIDENTES TIENEN DERECHO A:
Alojamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Habitaciones dotadas del mobiliario necesario, adaptado a las características y necesidades de las personas residentes.• Se tendrá en cuenta la posibilidad de que las personas residentes 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 los residentes o implique riesgo.• Disponer de mobiliario personal que les permita guardar sus pertenencias.
Manutención.	<ul style="list-style-type: none">• 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 residentes, representantes legales y/o familiares.
Cuidados asistenciales	<ul style="list-style-type: none">• 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.



	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar las medidas de apoyo necesarias, como el resto de tratamientos asistenciales.
Servicio de atención psicológica.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración psicológica.
Servicio de atención social.	<ul style="list-style-type: none">• Acceder a información, orientación y valoración.• Responder a sus demandas y necesidades respecto a la atención social.
Servicio de atención fisioterapéutica.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración del área de fisioterapia.
Servicio de atención Logopédica	<ul style="list-style-type: none">• Recibir una intervención directa e individual además de acciones de valoración logopédica.
Servicio de atención de enfermería.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir atención sanitaria, así como la valoración continua de su historia clínica.
Servicio de atención al ocio y el tiempo libre.	<ul style="list-style-type: none">• Recibir una intervención directa tanto individual como grupal además de acciones de valoración desde el área del ocio y tiempo libre, así como la libre participación de actividades.
Servicio de estética.	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Valoración del estado nutricional y de salud, para la elaboración de una dieta más personalizada.
Cocina de elaboración propia.	<ul style="list-style-type: none">• La comida se elabora en las instalaciones del centro, adoptando las correctas medidas de salud e higiene.
Servicio de lavandería/Ropería/Costura	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza de las instalaciones del centro, adoptando las medidas de seguridad y desinfección necesarias
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">• Mantener las instalaciones y equipamientos del centro en óptimo estado.
Servicio religioso	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar y permitir el acceso a los actos religiosos propios del centro y externos al mismo.
Servicios externos	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a servicios externos por motivos terapéuticos o de disfrute personal que puedan acarrear un coste adicional.



Compromisos e indicadores de calidad

Compromiso	Indicadores
Elaboración de un Plan de Atención Individual (PAI) para cada persona residente.	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 residente 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/ representante legal/ persona responsable 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 las ratios establecidas 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 realizarán 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 San José 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 las personas usuarias, representantes legales y/o familiares, así como agentes externos, está a su disposición:

- a) La entrevista directa con la dirección del recurso.
- b) Reuniones entre los agentes que pueden aportar y generar dichas propuestas.
- c) La utilización del buzón de sugerencias.
- d) La utilización de las Hojas de Reclamaciones, quejas y sugerencias que tienen a su disposición en las dependencias de la Residencia tal y como se requiere en la Ley 3/2003, de 12 de febrero. Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

