

CARTA DE SERVICIOS

Piso Tutelado LUR GORRI

Subdirección de Servicios para la Dependencia
Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas



Gobierno
de Navarra

GUIÓN

| | Pág. |
|--|------|
| 1. Identificación | 2 |
| 2. Misión, competencias, objetivos y valores | 2 |
| 3. Servicios, compromisos e indicadores | 7 |
| 4. Gestión de la Carta de Servicios | 10 |
| 5. Normativa de aplicación | 10 |
| 6. Derechos y deberes de las personas usuarias y representantes legales | 10 |
| 7. Colaboración y participación | 13 |
| 8. Sistema de presentación de reconocimientos, quejas y sugerencias | 13 |
| 9. Unidad responsable de la carta | 15 |
| 10. Datos útiles del centro | 15 |
| 11. Bibliografía | 15 |
| Anexos | 17 |

1. IDENTIFICACION

El ámbito de aplicación de esta Carta de Servicios es el Piso Tutelado Lur Gorri, perteneciente a la Subdirección de Servicios para la Dependencia de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

El Piso Tutelado Lur Gorri es un recurso propio de atención residencial garantizada por la Cartera de Servicios Sociales del año 2008, que la define como: un servicio prestado en una vivienda normalizada, donde la dinámica de relación y convivencia es de tipo familiar, que ofrece atención integral a las necesidades básicas para mantener o mejorar la autonomía personal, facilitando la integración y participación social

Nombre del Centro: Piso Tutelado o Funcional Lur Gorri

Dirección: plaza Lur Gorri Nº 4, 1º ABC, Barañáin 31010

Provincia: Navarra

Teléfono: 948180638

Capacidad: 11 plazas fijas, 3 plazas para fines de semana

Tipología: Piso Tutelado o Piso Funcional, para personas con discapacidad psíquica ligera o media

2. MISIÓN , COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y VALORES

Misión

Proporcionar a las personas con discapacidad intelectual un lugar donde vivir dignamente, en el cual, y contando con su participación, se proponen soluciones individuales a sus necesidades de atención integral, para que desarrollen la máxima autonomía posible en todos los ámbitos de su vida, a fin de conseguir una integración real en la comunidad, sociedad y mundo laboral, mejorando así su calidad de vida.

Competencia

Este servicio depende orgánicamente de la Subdirección de Servicios para la Dependencia de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

Por el Decreto Foral 74/2012, de 25 de julio, se aprobaron los estatutos de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, organismo autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

La Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas está sometida a las directrices de planificación y política global de la Dirección General de Política Social y Consumo, del Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra, a la que quedó adscrita.

A la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas le corresponden las competencias de gestión y coordinación de las prestaciones de la cartera de servicios

sociales de ámbito general para la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia en Navarra, para ello ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Gestionar la cartera de servicios y recursos necesarios para la atención a las personas dependientes.
- Gestionar los servicios y recursos necesarios para la promoción de la autonomía personal, la prevención de la dependencia y la atención a las personas en situación de dependencia, tanto propios como con entidades de iniciativa privada, favoreciendo la permanencia de la persona en su entorno habitual.
- Promocionar el desarrollo y gestionar los recursos sociosanitarios mediante acciones y programas propios y con entidades colaboradoras.
- Conseguir recursos para destinarlos a programas de atención y apoyo en materia de dependencia.
- Colaboración en el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento en los planes y programas del Departamento en materia de dependencia.
- Potenciar y canalizar la existencia de recursos destinados a programas de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia.

Los órganos directivos de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas son los siguientes:

- El Consejo de Gobierno.
- La Dirección Gerencia.
- La Subdirección de Gestión y Recursos para la Dependencia.
- La Subdirección de Servicios para la Dependencia.

La Subdirección de Servicios para la Dependencia, de la que depende el centro objeto de esta Carta de Servicios, ejerce entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinación, gestión, apoyo y asesoramiento de los servicios y centros sociosanitarios de atención a las personas dependientes.
- Gestión de ingresos en centros del sistema público de servicios sociales.
- Valoración de necesidades asistenciales en servicios vinculadas a perfiles, cuidados, actividades y programas de intervención.
- Control y seguimiento, en colaboración con la Subdirección de Gestión y Recursos para la Dependencia, de la reclamación de deudas originadas por impago de tarifas en centros propios y concertados.

Como funciones en materia de personal se atribuyen las siguientes:

- Planificación, coordinación y control del aprovisionamiento de bienes y servicios de los centros propios.
- Seguimiento del cumplimiento de las condiciones económicas de los contratos relativos a servicios que se realicen desde la Agencia.

- Coordinación y control de las necesidades en materia de recursos humanos de los centros propios dependientes de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.
- Planificación de los programas de seguridad e higiene de los centros propios dependientes de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.
- Ejercicio, respecto del personal de los centros propios dependientes de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, de las funciones atribuidas a los organismos autónomos por la normativa por la que se delimitan las atribuciones en la materia de personal de los distintos órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.
- Aprobación, tramitación y resolución de las convocatorias relativas a la contratación temporal de personal para los centros propios dependientes de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, tanto en régimen administrativo como laboral, así como la autorización y formalización de los correspondientes contratos.
- Coordinación, impulso y gestión de programas de formación destinados al personal de centros propios dependientes de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

Objetivos del Piso Tutelado Lur Gorri

Objetivo general

Desarrollar un modelo “residencial” que facilite la buena convivencia entre las personas que lo utilizan, proporcionándoles unas condiciones dignas de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la intimidad.

Objetivos específicos

- Garantizar el derecho a la intimidad, la integridad física y moral de las personas residentes.
- Lograr un ambiente cálido y acogedor, donde sea importante su espacio propio y personal, respetando en todo momento a las demás personas usuarias, así como las normas generales de convivencia del centro.
- Desarrollar las capacidades y la autonomía de las personas residentes en el ámbito de la vida del hogar, implicándoles en las tareas del hogar, personales y de colaboración con el personal del centro.
- Facilitar la participación en la marcha del centro a través del diálogo y la comunicación continua con el equipo profesional para establecer y modificar cuando sea necesario la normativa de convivencia
- Potenciar actitudes favorables que faciliten la convivencia y la solidaridad.
- Proporcionar un régimen alimenticio sano, equilibrado y variado.

Objetivo general

Respetar, preservar y/o mejorar la autonomía y grado de funcionalidad de las personas usuarias, tanto en el ámbito social como personal.

Objetivos específicos

- Mantener una especial atención a aquellas personas que por sus circunstancias tanto físicas como psíquicas manifiestan una mayor dependencia a fin de potenciar y facilitar su propia autonomía.
- Favorecer la utilización de los recursos comunitarios de la zona (sanitarios, culturales, etc.).
- Mantener y mejorar las capacidades funcionales de las personas residentes.
- Potenciar el desarrollo cognitivo y de las habilidades académicas y funcionales de las personas usuarias, adquiriendo aprendizajes y destrezas en términos de vida independiente.
- Potenciar el aprendizaje de habilidades de autorregulación y autodefensa de sus necesidades e intereses como ciudadanos de pleno derecho.

Objetivo general

Planificar y organizar estrategias educativas que favorezcan la adaptación e integración social y laboral.

Objetivos específicos

- Favorecer la adquisición y desarrollo de habilidades para la comunicación.
- Favorecer la adquisición de conductas, conocimientos y aptitudes que posibiliten la integración social.
- Favorecer el aprendizaje de conductas y habilidades para el disfrute del ocio y ofrecer oportunidades para ponerlas en práctica.
- Mantener y potenciar los vínculos de las personas usuarias con sus familias.
- Potenciar la integración y mantenimiento de una actividad ocupacional o laboral acorde a sus características, que proporcione a la persona una autovaloración positiva.

Objetivo general

Ayudar a las personas usuarias a conseguir su proyecto personal, mejorando su calidad de vida.

Objetivos específicos

- Trabajar habilidades para la consecución de la propia dignidad, haciéndose merecedores de derechos y deberes, y siendo capaces de su reivindicación.
- Potenciar sus habilidades laborales que les proporcionen un trabajo digno y remunerado.
- Incrementar la autoestima y la satisfacción personal.
- Favorecer la realización de actividades deseadas y satisfactorias para las personas usuarias.

- Favorecer que la persona consiga sus metas y deseos.

Valores

A. En relación con las personas destinatarias y nuestra forma de entender el servicio:

- Respeto a su dignidad como personas con las mismas capacidades que los demás y únicamente diferentes por su “coeficiente intelectual”.
- Personalización: la persona es el centro del proceso, con sus puntos fuertes, sus capacidades y aspiraciones, metas y sueños.
- Escucha, observación y adaptación continua al “momento” y a las circunstancias de la persona usuaria.
- Exquisitez en el trato con la persona residente, teniendo como premisas la amabilidad y el cariño.
- Proximidad y empatía con las personas usuarias en todos los estadios de su trayectoria- personal.
- Compromiso de ayuda y colaboración con las personas usuarias para realizar sus aspiraciones, deseos y sueños, haciendo accesibles los apoyos que necesitan para alcanzar el estilo de vida que deseen.

B. En relación con nuestra manera de trabajar:

- Innovación en técnicas y métodos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.
- Mejoramiento continuo del equipo interprofesional, nombrando personas con funciones determinadas y compromisos de cumplimiento.
- Creatividad para ser capaces de anticiparnos y adaptarnos a las necesidades de las personas usuarias.

C. En relación con la administración y sociedad en general:

- Compromiso de ahorro en la gestión económico-financiera, sin que vaya en detrimento de la atención y el servicio prestados.
- Introducción de las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar sin que se resienta el servicio prestado.
- Igualdad en el trato y consideración a los dos sexos, realizando programas con las personas usuarias que favorezcan y afiancen la igualdad de género.
- Favorecimiento de la sostenibilidad de nuestra comunidad, realizando programas y ajustes organizativos que favorezcan la educación ambiental y el compromiso de todas las personas implicadas en el centro (trabajadores, familias, usuarios).
- Aportación de nuestro proyecto a la mejora de los Servicios Sociales de la Comunidad.

3. SERVICIOS , COMPROMISOS E INDICADORES

Servicios fijos

- Servicio de atención residencial donde se presta atención integral a personas residentes que viven permanentemente en el centro, adecuándose en todo momento a sus características, necesidades y preferencias.
- Servicio de alimentación y nutrición adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
- Servicios generales de restauración, limpieza, lavandería, costura sencilla y planchado.
- Servicio de integración comunitaria para el uso de recursos y la integración activa en el contexto social.
- Servicio de apoyo y orientación en ocio y tiempo libre, soporte social de relaciones interpersonales y otras actividades que favorezcan el mantenimiento de hábitos positivos personales.
- Servicio de elaboración del Programa de Atención Individual (PAI), programa elaborado por el equipo educativo, que recoge las medidas, recursos y acciones necesarios para lograr los objetivos específicos que den una respuesta óptima a las necesidades de cada persona. El PAI se elabora en consenso con la persona con discapacidad intelectual y la familia y se revisa periódicamente.
- Servicio de orientación y asesoramiento a las familias para la información y la adquisición de habilidades que faciliten la convivencia en el hogar y la relación de la persona usuaria con su familia.
- Servicio de entrenamiento y apoyo individual para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Servicio de capacitación en Habilidades Adaptativas, adaptado a las necesidades de cada persona para la autonomía personal, social y doméstica.
- Servicio de apoyo y acompañamiento al acceso y mantenimiento de la actividad laboral.
- Servicio de orientación y/o administración de los recursos materiales.
- Servicio de acompañamiento y apoyo en el tránsito a otros recursos.

Servicios dependientes de las plazas disponibles

- Servicio de estancias temporales y de fines de semana, destinado a personas que, residiendo en el domicilio familiar, necesiten atención durante un periodo de tiempo limitado por aparición de acontecimientos socio-laborales y de respiro de las personas cuidadoras.
Las personas usuarias de este servicio se integrarán de manera normalizada en la vida del centro, con un régimen de estancia similar al de los demás residentes y con las indicaciones específicas que se contemplen en su propio Plan de Atención Individualizada.

| SERVICIOS | COMPROMISOS | INDICADORES |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de atención residencial donde se presta atención integral a las personas residentes que viven permanentemente en el centro, adecuándose en todo momento a sus características, necesidades y preferencias | <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar un hábitat accesible y adaptado a las características de las personas usuarias realizando revisiones mensuales para asegurar el buen estado del inmueble, instalaciones y equipamiento | <ul style="list-style-type: none"> - Número de revisiones mensuales |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Dar al 100% de las personas usuarias la posibilidad de decorar su habitación según sus gustos y preferencias | <ul style="list-style-type: none"> - % de personas usuarias que han recibido la opción de decorar su habitación |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la participación de las personas residentes en el funcionamiento del centro, a través de las reuniones generales mantenidas semanalmente con el Educador/a de turno y bimensualmente con la Directora | <ul style="list-style-type: none"> - Número de semanas en las que se han realizado reuniones - Número de meses en que se han realizado reuniones generales de las personas usuarias con la directora |
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de elaboración, revisión y seguimiento del Programa de Atención Individualizado (PAI) | <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el 100% de los Planes de Atención Individualizado (PAI), realizado por el equipo profesional del centro, en el plazo de 30 días una vez finalizado el periodo de observación y adaptación | <ul style="list-style-type: none"> - % de PAI realizados antes de los 30 días tras la finalización del periodo de observación y adaptación |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la persona usuaria y su familia en la elaboración del Plan de Atención Individual (PAI) mediante tutorías presenciales programadas. En el caso de las personas usuarias en el 100% de los casos. Con la familia en el 80% de los casos presencialmente, siendo en el 100% de los casos informados mediante comunicación telefónica o escrita | <ul style="list-style-type: none"> - % de personas usuarias que han participado en la elaboración de su PAI - % de familias que han participado presencialmente en la elaboración del PAI de su familiar - % de familias que han participado en la elaboración del PAI por comunicación telefónica o escrita |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el Programa de Atención Individual (PAI) con la persona usuaria cada seis meses y ante cambios significativos en su evolución | <ul style="list-style-type: none"> - Número de revisiones de PAI con cada Persona usuaria al semestre |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la mejora de la calidad de vida de las personas residentes, mediante el cumplimiento de los objetivos fijados a raíz de la elaboración de Planes individuales de Calidad de vida | <ul style="list-style-type: none"> - Superar en dos puntos la valoración de Calidad de vida , en las encuestas con el modelo GENCAT, realizadas a principio y final de año |
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicios generales de restauración, limpieza, lavandería, costura sencilla y planchado de ropa | <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar unas instalaciones limpias, confortables y agradables el 100% de los días del año | <ul style="list-style-type: none"> - % de días al año en que se limpia el centro |

| SERVICIOS | COMPROMISOS | INDICADORES |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de alimentación y nutrición adaptado a las necesidades de las personas usuarias | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar semestralmente la satisfacción de las personas residentes con el servicio de alimentación, así como los alimentos y preparaciones preferidas por el mayor número de personas usuarias | <ul style="list-style-type: none"> - Número de encuestas realizadas durante el año |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer un menú equilibrado, elaborado por dietistas, y con dietas especiales bajo prescripción médica en el 100% de los días del año | <ul style="list-style-type: none"> - % de días anuales que se ofrece menú equilibrado elaborado por dietistas - N° de dietas especiales bajo prescripción médica que se sirven en el centro/ N° de dietas prescritas |
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de entrenamiento y apoyo individual para la realización de las actividades básicas de la vida diaria - Servicio de capacitación en Habilidades Adaptativas, adaptado a las necesidades de cada persona, para la autonomía personal, social y doméstica | <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar una atención personalizada y completa a las personas usuarias, desde su llegada al centro mediante la asignación de un Educador/a de Referencia al 100% de las personas usuarias en el primer día de su llegada al centro. - Trato adecuado y amable por parte de todos los profesionales del centro, transmitiendo en todo momento a la persona usuaria el interés y el apoyo necesario según sus necesidades y demandas | <ul style="list-style-type: none"> - % de personas usuarias que conocen a su Educador/a de Referencia el día que llegan al centro - Conseguir un mínimo de 8 sobre 10 en las encuestas realizadas para medir el nivel de satisfacción referido a este tema |
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de orientación y asesoramiento a las familias para la incorporación y adquisición de habilidades que faciliten la convivencia en el hogar y la relación de la persona usuaria con su familia | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener comunicación telefónica, escrita y presencial con las familias de las personas usuarias para la realización del PAI, asesoramiento individual y otros asuntos de interés común cada vez que así se solicite por parte de la familia | <ul style="list-style-type: none"> - N° de citas realizadas /N° de citas solicitadas |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Contestar a dudas, quejas , reclamaciones y sugerencias planteadas por personas usuarias y/o familiares sobre cualquier tema relacionado con el centro, en el 90% de los casos en el plazo de 7 días, no superando en todo caso el plazo máximo de 15 días | <ul style="list-style-type: none"> - % de respuestas dadas en el plazo acordado de 7 días - % de respuestas dadas en el plazo de 15 días |

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Piso Tutelado Lur Gorri, a través de su Directora y Equipo Educativo, es el responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en el epígrafe 3, así como del seguimiento y control periódico de la evolución de los indicadores correspondientes y de determinar las acciones a emprender en el caso de que no se alcancen los compromisos establecidos.

Anualmente el equipo responsable revisará el grado de cumplimiento de los compromisos, identificando los puntos fuertes y puntos débiles y determinando las acciones a emprender.

Transcurridos dos años de su aprobación, además de la revisión anual, se comprobará si se han producido cambios en los apartados de información general de la Carta de Servicios y se revisará el conjunto de los compromisos de calidad para determinar la modificación de los existentes y la introducción de nuevos compromisos. Con ello se elaborará una nueva versión de la Carta de Servicios.

5. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, por el que se desarrolla la Ley Foral 9/1990 de 13 de noviembre, relativo al régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de Servicios Sociales.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales. El Título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los Servicios Sociales, estableciendo una serie de medidas llamadas a mejorar, entre las que cabe destacar la obligación que se impone el Gobierno de Navarra de elaborar un Plan de Calidad cada cuatro años.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.
- Documento Básico, mayo de 2009: I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y REPRESENTANTES LEGALES

Derechos de las personas usuarias

- Derecho a la intimidad y a la no divulgación de datos personales que figuren en sus expedientes.
- Derecho a considerar como domicilio propio el piso funcional.
- Derecho a recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento del centro, así como a participar en los mismos a través de los mecanismos establecidos a tal fin.
- Derecho a utilizar las instalaciones y el material del centro que deberá estar adaptado a las distintas condiciones personales, con las máximas garantías de seguridad.
- Derecho a una alimentación equilibrada.
- Derecho a una atención médico sanitaria.
- Derecho a un seguimiento adaptativo y educativo en las diferentes áreas de ajuste personal.
- Derecho a no ser discriminado en el trato por razones de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Derecho a que su institucionalización incida lo menos posible en sus relaciones sociales y personales, para ello se facilitará su relación con familia y entorno, proporcionándole un régimen de visitas lo más amplio posible.
- Derecho al acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura y la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento del ocio.
- Derecho a que se respete su autonomía, abarcando en ella el derecho a escoger. La limitación de este derecho vendrá dada únicamente por la propia discapacidad.
- Derecho a ser atendido de una manera integral, continuada y personalizada, dentro de una gestión eficiente de los recursos disponibles.
- Derecho a recibir una información completa y continuada de todo lo relativo a su proceso. La información se le dará adaptada a su desarrollo mental y su estado afectivo y psicológico.
- Derecho a conocer los cauces normales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, así mismo a recibir respuestas

Deberes de las personas usuarias

- Conocer y cumplir las normas establecidas en el centro.
- Guardar las normas elementales de convivencia.
- Cumplir los horarios establecidos en el centro.
- Tratar con el máximo respeto posible a los profesionales de la residencia y al resto de compañeros.

- Cuidar las instalaciones y mobiliario, utilizarlos adecuadamente y colaborar en el mantenimiento de habitabilidad del piso.
- Cumplir las normas establecidas por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas en lo concerniente al pago de cuotas.
- Facilitar la documentación legal, personal y médica y de todo tipo que les sea solicitada.
- Asistir a cuantas reuniones de usuarios o generales se convoquen en la residencia.
- Asumir las sanciones que se deriven del incumplimiento de las normas.
- Exigir el cumplimiento de sus derechos.
- Cooperar en algunas actividades del hogar, que se consideran como parte del programa de formación y creación de hábitos propios, siendo obligación de todas las personas usuarias participar en ellas, conforme al programa que se establezca.
- Responsabilizarse del orden, limpieza y pertenencias de su habitación.

Derechos de los/as Representantes Legales

- Derecho a ser informado/a de cualquier problema personal que esté relacionado con su familiar.
- Derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con la persona usuaria y su familia.
- Derecho a ser recibido/a por la directora o cualquier miembro del equipo educativo del centro cuando lo sea requerido.
- Derecho a ser informado/a del programa individual y de todas las circunstancias personales relativas a la estancia en el centro de su representado/a.
- Derecho a que el centro le proporcione las medidas necesarias para mantener sus relaciones con su representado/a lo más amplias y satisfactorias posibles.
- Derecho a conocer los cauces normales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, teniendo derecho así mismo a recibir respuesta por parte del personal competente.

Deberes de los/as Representantes Legales

- Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención directa y de la directora del centro del centro.
- Facilitar la documentación legal, personal, médico y de todo tipo que le sea solicitada.
- Dar conformidad al ingreso de la persona a la cual representa legalmente.

- Abonar puntualmente las mensualidades que le sean remitidas desde la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.
- Contribuir a financiar los gastos que ocasionen las distintas necesidades de su representado siempre que los ingresos personales del mismo no sean suficientes para sufragarlos.
- Colaborar con los profesionales del centro con los distintos programas que afecten a sus representados en la medida que se establezca desde el centro.
- Asistir a las reuniones y citaciones a las que sea convocado por el centro y colaborar en la medida de sus posibilidades en las actividades del centro cuando desde éste le sea requerido.

7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Tanto las personas residentes como los/as tutores y familiares de los mismos pueden participar en la mejora de los servicios a través de los siguientes cauces:

- Reuniones semanales: Educador/a-Personas residentes.
- Reuniones bimensuales: Directora-Personas residentes.
- Reuniones anuales: Directora, Equipo Educativo, Tutores o familiares de las personas residentes.
- Evaluación anual del centro mediante cuestionarios de opinión y satisfacción, dirigidas a las personas usuarias y familiares, valorando el funcionamiento del centro residencial, los servicios prestados y el trato que reciben por parte del personal.
- Mediante la información y participación recogidas en las entrevistas periódicas realizadas con personas usuarias y familias sobre evolución del Plan de Atención Individual.
- A través de la Comisión de Actividades socioculturales, integrada por tres usuarios del centro.
- Mediante comentarios comunicados presencialmente o por teléfono a la dirección o equipo educativo del centro.

8. SISTEMAS DE PRESENTACIÓN DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los reconocimientos, quejas y sugerencias podrán presentarse por cualquier persona usuaria y familiares de los mismos, siempre que estén relacionados con los servicios prestados por el centro.

La presentación podrá realizarse por los siguientes medios:

Presencialmente

La persona interesada cumplimentará el formulario diseñado a tal efecto (ANEXO 1: Formulario para la presentación de Reconocimiento, Queja o Sugerencia) y lo entregará al equipo educativo del centro o bien lo depositará en el buzón de reconocimientos, quejas y sugerencias habilitado a tal efecto.

Tanto la directora como el equipo educativo deberán asesorar a la persona usuaria que lo solicite en la cumplimentación de dicho formulario.

Por correo postal

Una vez cumplimentado el ANEXO 1, la persona interesada podrá enviarlo por correo postal a la siguiente dirección: Piso Tutelado Lur Gorri, Plaza Lur Gorri, Nº 4, 1º B, Barañáin, 31010, Navarra.

Mediante Fax

Fax: 948 183943

Correo electrónico

Dirección correo electrónico centro: eilurgorri@cnavarra.es

Dirección correo electrónico directora: isabel.zabalza.donazar@cnavarra.es

Además de los canales definidos, en la práctica existen otros medios a través de los cuales la persona usuaria manifiesta su reconocimiento, queja o sugerencia de mejora, se trata de cualquier “comunicación informal” como comentarios realizados por teléfono o verbalmente en encuentros ocasionales o encuentros establecidos en las dinámicas de colaboración con el centro.

En estos casos, se invitará a utilizar uno de los canales previamente definidos para formular el reconocimiento, queja o sugerencia de manera formal, siendo éste uno de los momentos que se pueden aprovechar para informar sobre los sistemas establecidos.

Notificación o Acuse de Recibo

La Ley Foral 21/2005, 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, indica textualmente que los “usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio indicado”.

En el caso de la presentación presencial, se entregará una copia del formulario entregado, sellado por el receptor/a.

En el resto de canales de presentación, el centro emitirá la notificación o acuse de recibo por el mismo medio que recibió el reconocimiento, queja o sugerencia. La comunicación se adaptará al modelo recogido en el ANEXO 2: Acuse de recibo de los reconocimientos, quejas o sugerencias presentadas.

9. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Comisión de Calidad del Piso Tutelado Lur Gorri, integrado por la directora y dos educadores del centro, será el responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta y de los oportunos impulsos de mejora.

10. DATOS ÚTILES DEL CENTRO

| | |
|--|---|
| <u>Ubicación y Dirección Postal</u> | Plaza Lur Gorri, Nº 4, 1º ABC, Barañáin, 31010, Navarra |
| <u>Dirección electrónica</u> | eilurgorri@cfnavarra.es |
| <u>Teléfono</u> | 948 180638 |
| <u>Fax</u> | 948183943 |
| <u>Página Web</u> | http://www.navarra.es |
| <u>Autobús urbano</u> | Línea 4V Villava –Barañáin Línea 4H Huarte-Barañáin Línea 7 Villava-Chantrea-Barañáin |
| <u>Horario de Atención e información</u> | De lunes a viernes, de 9 a 14 horas |

11. BIBLIOGRAFÍA

- ✦ Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (2011): “*Discapacidad Intelectual: Definición, clasificación y sistemas de apoyo. Undécima edición*”. Madrid: Alianza Editorial.
- ✦ Gobierno de Navarra (2005): “*Decreto Foral 72/2005 por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus Organismos Autónomos*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Gobierno de Navarra (2005): “*Orden Foral 119/2005 por la que se regula el diseño y la estructura de las cartas de servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Gobierno de Navarra (2008): “*Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General*”. Gobierno de Navarra.

- ✦ Gobierno de Navarra (2011): “*Decreto Foral 137/2011 por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Navarra para la Dependencia*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Instituto Navarro de Administración Pública: “*Guía de implantación y seguimiento de Cartas de Servicio*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Instituto Navarro de Administración Pública: “*Guía para la implantación de un sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Instituto Navarro de Administración Pública: “*Guía de presentación de Cartas de Servicio*”. Gobierno de Navarra.
- ✦ Shallock, R.L. y Verdugo M.A. (2003): “*Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*”. Madrid: Alianza Editorial.

ANEXOS**ANEXO 1: Formulario de recogida**

Indique por favor, si se trata de un agradecimiento, queja o sugerencia

| | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Agradecimiento | <input type="checkbox"/> Queja | <input type="checkbox"/> Sugerencia |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|

DATOS PERSONALES¹

| | | | |
|---------------------|--|-----|--|
| Nombre y apellidos: | | | |
| Teléfono: | | | |
| Correo electrónico | | | |
| Calle: | | | |
| Población: | | CP: | |

Motivo del agradecimiento, queja o sugerencia:

Una vez recibido el agradecimiento, queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de la misma seguirá el procedimiento definido, de acuerdo al Capítulo VIII de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos.

De acuerdo al artículo 30 de la citada Ley Foral, informará al interesado, en el plazo de un mes, de las actuaciones realizadas.

Fecha y firma del interesado:

¹ Si desea obtener respuesta por parte de la organización, indique por favor sus datos de contacto. (Imprescindible si se trata de una queja).

ANEXO 2: Acuse de recibo

Sistema de Atención y Gestión de Agradecimientos, Quejas y Sugerencias

Con fecha _____ recibimos su _____ (Agradecimiento, Queja o Sugerencia) a través de _____ (medio).

Desde _____ (nombre de la organización o unidad) queremos agradecer su participación en la mejora de nuestros servicios a través del Sistema Atención y Gestión de Agradecimientos, Quejas y Sugerencias, y le informamos que procedemos a analizar su _____ (Agradecimiento, Queja o Sugerencia).

En el plazo máximo de un mes, le informaremos de las actuaciones realizadas.

Atentamente,

EQUIPO DE ELABORACIÓN

DIRECTORA Y EDUCADORES SOCIALES
DEL PISO TUTELADO LUR GORRI

Isabel Zabalza Donazar

Rubén Hernández Imirizaldu

Gema Arbeloa Lerga

José Miguel Barberena Arsuaga

Alfredo Ciordia Berrueta

Fermín Oyaga Martínez