

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE

1.- IDENTIFICACIÓN Y FINES DEL CENTRO

El Centro Ocupacional Taburiente es un recurso de atención diurna ubicado en el municipio de Los Llanos de Aridane, que presta servicios de Terapia Ocupacional y de adaptación social-laboral a personas con discapacidad intelectual de la isla de La Palma.

El mismo está gestionado por la Fundación Canaria Taburiente Especial (FUNCATAES), una entidad no lucrativa, cuyo objetivo y finalidad es colaborar con la atención de las personas con discapacidad intelectual y su entorno familiar, facilitando a los beneficiarios de su actividad medios educativos y asistenciales que favorezcan su integración en la sociedad.

- **Denominación:** Centro Ocupacional Taburiente
- **Nº registro:** inscrito con el número TF.LP.07.09, conforme al decreto 113/1988, de 8 de julio (Registro de Centros Ocupacionales)
- **Dirección:** Calle Tabaiba, 23. Jarra Canaria. Los Llanos de Aridane.
- **Municipio:** Los Llanos de Aridane
- **Teléfono:** 922 46 04 05
- **Teléfono móvil:** 659 95 81 22
- **Email:** fundaciontaburiente@funcataes.org /
- **Código Postal:** 38760
- **Titularidad:** Privada.
- **NIF:** G 38957908 (FUNCATAES)
- **Directora:** Mónica Gómez Pérez
- **Fecha autorización:**
- **Fecha acreditación:**
- **Capacidad autorizada:** 37 plazas de atención a la dependencia y promoción a la autonomía personal (20 plazas de Centro de Día y 17 plazas de Centro Ocupacional)
- **Web:** <https://funcataes.org>

2.- MISIÓN – VISIÓN – VALORES – OBJETIVOS:

El Centro Ocupacional Taburiente es una Entidad sin ánimo de lucro, que tiene como Misión ofrecer servicios de terapia ocupacional y de adaptación personal y social que favorezcan una mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias.

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

Nuestra Visión es ser un referente en la isla de La Palma, que ofrezca servicios y recursos especializados a personas con discapacidad intelectual.

Nuestra política tiene como meta dar respuesta a las necesidades de formación, de recursos y de ocio y tiempo de libre de las personas con discapacidad de la isla de La Palma.

Son valores de nuestra Entidad el compromiso, el trabajo el equipo, el respeto y la igualdad.

Como objetivos generales, destacamos:

- Ofertar recursos y servicios para las personas con discapacidad intelectual de La Palma.
- Favorecer que las personas con discapacidad intelectual tengan el mayor nivel posible de autonomía, de acuerdo a sus habilidades y potencialidades.
- Promover la integración socio-laboral de las personas con discapacidad intelectual.

3.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN:

El Centro Ocupacional Taburiente, con una trayectoria de 45 años, presta servicios de terapia ocupacional y de adaptación social y laboral a personas con discapacidad intelectual en la isla de La Palma.

A través de los distintos servicio, talleres y programas que se ofrecen, el equipo multidisciplinar trabaja para fomentar la autonomía de las personas usuarias y favorecer su integración en la comunidad.

El Centro Ocupacional cuenta con diferentes servicios, como pueden ser:

- Traslados domicilio-Centro-domicilio
- Paseos y excursiones
- Manutención (Almuerzos)
- Formación y orientación a las familias
- Plan de Atención Individualizada
- Logopedia, Fisioterapia y Apoyo Psicológico.

Asimismo, Talleres como jardinería, cocina, mantenimiento, huerto ecológico o manejo social son solo algunos de los que forma parte del día a día del Centro Ocupacional Taburiente.

Al mismo tiempo, y en colaboración con otras entidades, se ofrecen programas de:

- Promoción deportiva: psicomotricidad, baloncesto y fútbol sala.
- Ocio, Tiempo Libre y Cultura.
- Vida independiente
- Promoción del voluntariado ([C.B. Aridane](#))

Todas las personas que hacen uso del servicio del Centro Ocupacional Taburiente tienen reconocido el grado de dependencia.

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

4.- FACILIDADES PARA ACCEDER AL SERVICIO:

Los profesionales del Centro realizarán una labor de apoyo especial dirigida a favorecer la adaptación inicial:

- Desde el Centro Ocupacional se informará a las personas interesadas en acceder a una plaza sobre la organización del Centro y sus normas.
- El CO prestará ayuda en la fase previa al ingreso a través de entrevistas, tanto con los usuarios como sus familiares o representantes, para así proporcionarles la información que necesiten.
- De ser solicitado, se orientará a la persona sobre estrategias que pudieran favorecer una mejor adaptación en el Centro
- Se comunicará a las familias las diversas actividades y talleres en los que participará el usuario, así como la rutina diaria: horarios de transporte, descansos y comedor, salidas semanales habituales, etc.

5.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

SERVICIOS	LAS PERSONAS USUARIAS TIENEN DERECHO A:
Traslados	Contar con un servicio de transporte adaptado, que les facilite asistir al Centro Ocupacional Taburiente si viven en zonas no cubiertas por el transporte público, si no son lo suficientemente autónomos para hacerlo por su cuenta, o si no disponen de otro medio de transporte para acudir al CO.
Manutención / Comedor (Almuerzos)	Conocer anticipadamente los menús semanales, según dietas establecidas. No acudir al servicio de comedor, o no consumir los platos propuestos, si hay una razón que justifique su petición.
Atención psicológica personalizada	Contar con un plan individualizado de atención psicológica. Solicitar sesiones psicológicas personalizadas
Apoyo y asistencia en las actividades de la vida diaria	Ser trasladado al servicio sin demora tras solicitarlo a la Cuidadora a cargo (personas con movilidad reducida) o con otras necesidades de apoyo. Asistencia (a la persona con movilidad reducida) para ingerir sus alimentos, durante el servicio de comedor.
Programación de actividades de estimulación y de ocio y tiempo libre	Estar informado de las actividades programadas para que pueda elegir en cuáles participar.
Formación y orientación a las familias	Acceder a un servicio de orientación individualizada con apoyo psicológico. Participar en acciones formativas grupales previamente programadas

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

Talleres / Áreas de Trabajo:	<p>Ser asignados a uno de los talleres o áreas de trabajo que mejor se adapte a sus habilidades y preferencias.</p> <p>Participar en las actividades que se organicen en cada aula, taller o área de trabajo</p> <p>Contar con el apoyo del equipo de profesionales para ejecutar las tareas de la mejor forma posible</p>
Programas adicionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informática ○ Cocina ○ Cuidado de mascotas y animales domésticos 	<p>Acceder al menos a uno de los programas que se desarrollen durante el período.</p> <p>Proponer actividades que se adapten a sus gustos y necesidades</p>
Limpieza y mantenimiento de dependencias	Desenvolverse en un entorno limpio, organizado y acogedor que incentive su asistencia al Centro y que facilite el desempeño de sus actividades y tareas diarias.

Asimismo, son Derechos de las personas usuarias del Centro Ocupacional Taburiente, los siguientes:

- Disfrutar de los servicios que se presten en el Centro sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Utilizar los servicios de otros Centros cuando las disponibilidades del mismo lo permitan y el correspondiente órgano directivo lo acuerde.
- Al secreto profesional de los datos de su expediente personal, de su historia sanitaria y social.
- A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de los Centros.
- Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.
- Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- Elevar por escrito a la Dirección del Centro propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- A ausentarse del Centro bajo su responsabilidad o del representante legal por causas justificadas
- A recibir información en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento del servicio, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual.
- A acceder en cualquier momento a la información de su Expediente, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija.
- A acceder a la información que se publicará en el Tablón de Anuncios del Centro Ocupacional Taburiente y que, como mínimo, expondrá los siguientes documentos: el presente Reglamento de Régimen Interno, el Plan de Auto Protección, la Carta de Servicios, el Organigrama de la Entidad, el Menú semanal y el Plan de Actividades del trimestre.



CARTA DE SERVICIOS
CENTRO OCUPACIONAL
TABURIENTE

EDICIÓN: 5
FECHA: 21.11.2023

6.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

SERVICIOS	LAS PERSONAS USUARIAS TIENEN LOS SIGUIENTES DEBERES:
Traslados	<p>Acudir puntualmente al punto de recogida.</p> <p>Notificar con suficiente antelación si no requerirá el servicio.</p> <p>Comportarse adecuadamente en el vehículo y respetar tanto a la conductora como al resto de las personas que sean trasladadas en el mismo.</p>
Manutención / Comedor (Almuerzos)	<p>Acudir puntualmente al Comedor y tan pronto como se les avisa que el servicio está disponible.</p> <p>Cumplir con las normas de aseo y buena conducta que le requieran los cuidadores/monitores. Respetar al resto de los compañeros con los que comparte la mesa y el comedor</p> <p>Avisar con antelación si no va a requerir el servicio, ya sea por ausencia o por enfermedad.</p> <p>Notificar a la Dirección si se le diagnostica cualquier alergia o intolerancia alimentaria, para que se tomen las medidas respectivas.</p> <p>Cumplir puntualmente con el pago del servicio.</p>
Atención psicológica personalizada	<p>Acudir puntualmente a las sesiones programadas.</p> <p>Notificar con antelación si por alguna razón no puede acudir a la sesión.</p>
Apoyo y asistencia en las actividades de la vida diaria	<p>Comunicar sus necesidades para que el personal del Centro esté al tanto de los requerimientos que pueda tener, durante el día o durante los servicios de traslados y de comedor.</p> <p>Respetar a los cuidadores y monitores y seguir las indicaciones que faciliten la asistencia para su mejor desenvolvimiento en las actividades de la vida diaria.</p>
Programación de actividades estimulativas y de ocio y tiempo libre	<p>Comunicar con antelación en qué actividades desea participar y eventos a los que quiere asistir, para que la Dirección del Centro pueda organizar el transporte y el personal necesario para el acompañamiento.</p> <p>Notificar con antelación si no puede acudir a la actividad programada para que el Centro pueda hacer los ajustes pertinentes.</p>
Formación y orientación a las familias	<p>Acudir a las citas concertadas y a las actividades formativas a las que se haya comprometido a asistir.</p> <p>Comunicar con antelación si no puede asistir a las sesiones o a las acciones formativas, o si debe retirarse antes del horario o fecha de finalización previstas.</p> <p>Notificar a la Dirección, Trabajadora Social y/o Psicóloga en caso de que no pueda acudir a las sesiones individuales o talleres, charlas y cursos grupales.</p>

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

Talleres y Programas	<p>Acudir puntualmente a las aulas y zonas de trabajo.</p> <p>Cumplir con las tareas que les asignen los Monitores y seguir las indicaciones de los mismos.</p> <p>Mantener buena conducta y respetar tanto a los Monitores como al resto de usuarios que participan en el taller.</p> <p>Hacer un uso adecuado de los materiales que se le facilitan para las actividades del taller.</p>
Limpieza y mantenimiento de dependencias	Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro y colaborar en su mantenimiento.

6.1.- Otros deberes de los usuarios:

- Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interno, así como los acuerdos e instrucciones emanados del órgano directivo.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Respetar la duración de permanencia autorizada en el Centro en el caso de estancias temporales.
- Cuidar la higiene tanto de sí mismo, como de sus enseres personales y de su puesto de trabajo (en el caso de los Talleres). En caso de necesitar ayuda, deberán permitir que el personal indicado para ello les facilite este servicio.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

7.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

- Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Evaluación anual del centro mediante cuestionarios de opinión y satisfacción (personas usuarias, familias y profesionales).
- Buzón de sugerencias.

8.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- El centro dispone de un procedimiento para hacer reclamaciones, las cuales deberán ser realizadas mediante modelo escrito y firmado disponible en la Dirección del Centro (Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones).



CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE

EDICIÓN: 5
FECHA: 21.11.2023

- Las hojas de quejas y sugerencias estarán a disposición de las personas usuarias o sus representantes legales, y se hará publicidad de su existencia en el interior del Centro, de forma visible y en el lugar más transitado.
- Asimismo, existirá un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones para quienes deseen hacerlo de manera anónima.
- Las quejas y sugerencias podrán elevarse a la Dirección del Centro.

8.1.- Formas de presentación de iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se podrán presentar a través de:

- Impresos normalizados
- Correo postal (dirigido a la Dirección del CO Taburiente)
- Presencialmente, mediante un escrito.
- Correo electrónico del Centro Ocupacional o de FUNCATAES.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del escrito, se notificará una respuesta al interesado

9.- NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias.
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto 2.274/1985, de 4 de diciembre, que regula los Centros Ocupacionales para personas con discapacidad
- Decreto 113/1988, de 8 de julio, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para personas con discapacidad, de la Comunidad Autónoma de Canarias (Capítulo II, artículo 2º)
- Decreto 196/2002, de 20 de diciembre, modificado por el Decreto 167/2004, de 13 de diciembre
- Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúan en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias
- Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, dictado en aplicación de lo previsto en la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (artículo 23)



CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE

EDICIÓN: 5
FECHA: 21.11.2023

- Decreto 113/2002, de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de servicios sociales especializados a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (Artículo 52)
- Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 67/2012, de 20 de julio.

10.- COMPROMISOS DE CALIDAD

- Implantar un sistema de calidad que garantice la mayor eficiencia y eficacia posible en la prestación de servicios y en la atención a las personas dependientes de la isla de La Palma.
- Asegurar que se establezca la política de calidad y los objetivos para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Entidad.
- Comunicar a todos los grupos de interés la importancia de una gestión de calidad eficaz.
- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Satisfacer las demandas y necesidades tanto de los usuarios del Servicio, como de sus familias y representantes legales.

11.- NIVELES DE CALIDAD OFERTADOS

- Tramitar las solicitudes de alta en el Servicio en un plazo de 72 horas.
- Elaborar un plan individualizado de atención en el primer mes de ingreso en el Servicio
- Revisar cada plan personalizado de atención cada seis meses.
- Informar a la Entidad tutelar y/o a la familia de incidentes graves en un máximo de 3 horas.
- Dar respuesta a quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 72 horas.

Además, el Servicio se compromete a:

- Diseñar y llevar a cabo una programación anual de actividades de ocio y tiempo libre.
- Brindar apoyo en las salidas para gestiones personales con acompañamiento.

12.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Centro tiene los siguientes soportes y documentos para favorecer la información y comunicación con las personas usuarias o con sus familias:

- Página Web Centro Ocupacional Taburiente: <http://goo.gl/obzQxI>



CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE

EDICIÓN: 5
FECHA: 21.11.2023

- Página Web Fundación Canaria Taburiente Especial: <https://funcataes.org/>
- Reglamento de Régimen Interno
- PAI (Plan de Atención Individualizada)
- Reuniones informativas para las personas usuarias y las familias
- Reuniones periódicas con Patronato Funcataes y con representantes administración pública, principalmente Cabildo Insular de La Palma (Consejería de Acción Social) y Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane (Servicios Sociales).

13.- HORARIO Y LUGAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los familiares, representantes y/o tutores pueden solicitar información a los distintos profesionales del Centro sobre la prestación de servicios, siempre que se trate de asuntos de su competencia. En casos puntuales, también se podrá solicitar información a la Pedagoga, la Integradora Socio-Laboral u otros profesionales que integran el equipo multidisciplinar.

14.- SISTEMAS DE CALIDAD

El Centro Ocupacional cuenta con los siguientes sistemas de calidad:

- Plan de Gestión de Calidad

Asimismo, cuenta con los siguientes Planes, Manuales o Políticas:

- Código buenas prácticas para la prevención del acoso sexual
- Protocolo para la prevención del acoso sexual
- Manual y política de prevención de delitos fiscales
- Plan para la igualdad de oportunidades y trato de las personas
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales

15.- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Para evaluar el grado de cumplimiento de estos compromisos se utilizarán los siguientes indicadores:

COMPROMISOS ADQUIRIDOS	MEDIDO A TRAVÉS DE...	QUIÉN VALORA O VERIFICA	ESTÁNDAR PROPUESTO
Ámbitos cotidianos de elección personal en el Centro (Participación en actividades de ocio y tiempo libre y en programas como Promoción Deportiva, etc.)	Cuestionario de opinión sobre las oportunidades de elección real que se ha tenido y satisfacción	Personas usuarias. Responsable de calidad del Centro	Satisfacción 80%

 	CARTA DE SERVICIOS CENTRO OCUPACIONAL TABURIENTE	EDICIÓN: 5 FECHA: 21.11.2023
---	---	---------------------------------

Compromisos plazos	Verificación plazos	Responsable de calidad del Centro	Cumplimiento 90% de los plazos comprometidos
Sistemas información	Cuestionario opinión sobre la información que se facilita desde el Centro Ocupacional	Personas usuarias. Familias	Satisfacción 95%
	Quejas atendidas con parte de conformidad recibido	Responsable de calidad del centro	80%
Facilidades acceder servicio y seguimiento a los nuevos usuarios para informar del proceso al Cabildo Insular de La Palma, Entidad que otorga las plazas del Centro	Cuestionario de opinión sobre atención recibida antes del ingreso y en las primeras semanas	Personas usuarias. Familias. Profesionales (Centro Ocupacional y Consejería AASS Cabildo La Palma)	Satisfacción 95%
Nuevas propuestas	Verificación de la puesta en marcha de las iniciativas anunciadas	Responsable de calidad del centro	100% de las iniciativas anunciadas se han realizado
Sistemas de calidad	Verificación existencia documentos	Responsable de calidad del centro	100% planes descritos cuentan con soporte documental
General	Cuestionario calidad percibida servicios y atención Centro	Personas usuarias Familias. Profesionales	Satisfacción 90%

16.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de que algunos de los compromisos adquiridos no se vean cumplidos, el Centro establecerá las medidas de subsanación oportunas.