

1.- IDENTIFICACIÓN Y FINES DEL SERVICIO

El Servicio de Promoción de Autonomía Personal es un recurso de atención diurna que atiende a personas dependientes, residentes no sólo en el Valle de Aridane (donde tiene su sede la Fundación Taburiente), sino también en otros municipios de la isla, como Puntagorda, Santa Cruz de La Palma y las Breñas.

Asimismo, si así es solicitado, el Servicio atenderá a usuarios que estén ingresados en centros residenciales/asistenciales como el Hospital de Dolores, el Centro de Triana, la Residencia Nina Jaubert, El Tanquito (Piso Tutelado) o el Hogar Funcional (Breña Alta).

El SPAP 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.

- **Dirección:** Calle Tabaiba, 23. Jarra Canaria. Los Llanos de Aridane. CP 38760.
- **Municipio:** Los Llanos de Aridane
- **Teléfono:** 922 46 04 05
- **Teléfono móvil:** 659 958 122
- **Email:** fundaciontaburiente@gmail.com
- **Titularidad:** Privada.
- **NIF:** G 38957908 (Funcataes)
- **Web:** <https://funcataes.org>

2.- MISIÓN – VISIÓN – VALORES:

Funcataes 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.

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.

3.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL:

El Servicio de Promoción de Autonomía Personal se divide, a su vez, en tres servicios de acuerdo al colectivo de personas que atiende. Son estos:

- SPAP Adultos: + 18 años de edad.
- SPAP Menores: 7 – 18 años de edad.
- Atención Temprana: 0 – 6 años de edad.

Como aspectos comunes a estos tres servicios, destacamos:

3.1.- Asesoramiento

- Planificar, ordenar, coordinar y dirigir, los servicios de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia y sus familias.
- Asesoramiento a personas con discapacidad y dependientes, familiares y representantes legales sobre el proceso de acceso al SPAP y a los servicios a los que podría acceder.
- Información, asesoramiento y facilitación de ayudas técnicas y recursos de apoyo.
- Labor de apoyo especial dirigida a favorecer la adaptación inicial:
 - Informar a las personas interesadas en acceder al Servicio la organización del mismo y las normas por las que se rige.
 - Ayuda en la fase previa a través de entrevistas, tanto con los usuarios como sus familiares o representantes, para así proporcionarles la información que necesiten.

3.2.- Orientación, prevención y promoción de la autonomía.

- Entrenamiento de habilidades que permitan llevar a cabo actividades que fomenten su integración social y promoción de la autonomía personal
- Gestionar los servicios y recursos necesarios para la atención de las personas con dependencia y sus familias.
- Trabajar habilidades relacionadas con el funcionamiento dentro del hogar (cuidado de la ropa, tareas del hogar...)
- Hacer énfasis habilidades asociadas como la orientación y conducta en el hogar y en el vecindario, la aplicación de habilidades académicas funcionales en el hogar.
- Atención a la salud y seguridad. Habilidades relacionadas con el mantenimiento de la salud de uno, afectividad y sexualidad, consideraciones básicas sobre seguridad.

3.3.- Asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones

- Información, asesoramiento y apoyo a usuarios y a sus familiares sobre la adaptación de diferentes espacios y entornos (supresión de barreras arquitectónicas, adaptaciones...)

3.4.- Terapia ocupacional

- Terapia ocupacional y desarrollo y mantenimiento de habilidades manipulativas.

3.5.- Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional

- Control de las terapias de rehabilitación como proceso global y con objetivos definidos, encaminados a promover y lograr niveles óptimos de independencia física y de habilidades funcionales de las personas con discapacidad.
- Actividades de la vida diaria (A.V.D.): actividades básicas de uso cotidiano como el entrenamiento de la movilidad, la atención a la alimentación, la ayuda y/o asesoramiento en el vestido, la supervisión de la higiene personal, etc.
- Actividades instrumentales: como la ayuda en el cuidado del hogar, el entrenamiento de algunas habilidades domésticas, el manejo de medios de comunicación (radio, TV, teléfono, etc.), manejo del dinero, uso de transportes públicos y/o privados, entrenamiento para toma de medicación autónoma, entrenamiento para el desarrollo autónomo del derecho al voto, etc.
- Ajuste psicológico, social, vocacional y económico que le permitan llevar de forma libre e independiente su propia vida.
- Rehabilitar a las personas con discapacidad en su propio entorno comunitario.
- Lograr la participación activa de la persona con discapacidad y/o dependiente en actividades económicas, socioculturales y deportivas.

3.6.- Apoyos personales y cuidados en alojamientos especiales (viviendas tuteladas y hogares funcionales):

- Cuidado personal. Trabajar habilidades relacionadas con el aseo, la comida, el vestido, la higiene y la apariencia personal.

3.7.- Acompañamiento activo

- Acompañamiento médico.

- Actividades enfocadas a mantener el “hilo de vida” de los beneficiarios: Como por ejemplo visitas a familiares que residan en otro lugar, visita a vecinos o a antiguos entornos que frecuentaran, etc.

3.8.- Intervención con cuidadores/as y familias:

- Asesoramiento en cuidados
- Formación en cuidados
- Asesoramiento, información y acompañamiento
- Apoyo emocional: individual, familiar y grupal

3.9.- Apoyo psicosocial:

- Entrenamiento en habilidades sociales
- Estrategias para los problemas de déficit cognitivo
- Detección y gestión de las emociones

3.10.- Servicios Complementarios

- Ocio y tiempo libre: pilar fundamental para atender los deseos personales de los beneficiarios (paseos, excursiones, cine, salidas grupales a pueblos de la isla, viaje a una isla vecina, talleres, participación en eventos de ayuntamientos, cabildos u otras entidades, charlas formativas, etc.).
- Servicios de traslados y de transporte accesible.
- Servicio de recursos educativos y apoyo escolar.
- Servicio de envejecimiento activo.
- Formación y apoyo vida independiente.

4.- FACILIDADES PARA ACCEDER AL SERVICIO:

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

- Se informará a las personas interesadas en acceder al Servicio la organización del mismo y las normas por las que se rige.
- Se prestará ayuda en la fase previa a través de entrevistas, tanto con los usuarios como sus familiares o representantes, para así proporcionarles la información que necesiten.

5.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS:

- Ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

- Disfrutar de los servicios que se presten sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en el ordenamiento jurídico en materia de Servicios Sociales, Dependencia y Discapacidad.

5.1.- En relación con los servicios prestados:

- Apoyo y asistencia en las actividades de la vida diaria.
- Posibilidad de contar con alternativas de transporte (servicio transporte público, taxi o, preferentemente, vehículo del profesional a cargo de la prestación del Servicio) que facilite sus desplazamientos (Asistencia Centro Ocupacional, visitas médicas, actividades ocio y tiempo libre, etc.)
- Estar informado de las actividades programadas para que pueda elegir en cuáles participar.
- 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 sus domicilios.
- 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 al Patronato de la Fundación propuestas relativas a mejoras de los servicios.

5.2.- En relación a la información, tendrá derecho a:

- Recibir información previa 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.
- 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.
- Disponer de información, en formato accesible y adaptado, sobre su PAI.
- Acceder a la información de su expediente y obtener copia del mismo, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- Disponer de los recursos y apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija.

6.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS:

- Respetar tanto al profesional responsable de su seguimiento, como a todas aquellas personas con las que deba relacionarse, especialmente usuarios de los Centros a los que asista o en los que resida.
- Cumplir con las normas de aseo y buena conducta que se le requieran.

6.1- En relación con los servicios prestados:

- Avisar con antelación si no va a requerir el Servicio, ya sea por ausencia o por enfermedad.
- Notificar a la Dirección del Servicio si se le diagnostica una alergia o intolerancia alimentaria, para que se tomen las medidas respectivas.
- Cumplir debidamente con el pago del servicio.
- Acudir puntualmente a las sesiones programadas.
- Comunicar sus necesidades para que el personal del Servicio esté al tanto de los requerimientos que pueda tener para su día a día y para garantizar que tenga la mejor calidad de vida posible.
- Respetar a los cuidadores y profesionales del SPAP y seguir las indicaciones que faciliten la asistencia para su mejor desenvolvimiento en las actividades de la vida diaria.
- Comunicar en qué actividades desearía participar y eventos a los que querría asistir, para tomar en cuenta sus peticiones al diseñar la planificación (semanal o mensual)
- Comunicar con antelación si no puede asistir a las citas concertadas, sesiones o acciones formativas, o si debe retirarse antes del horario o fecha de finalización previstas.

6.2.- 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 domicilio y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Servicio las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- Cuidar la higiene tanto de sí mismo, como de sus enseres personales y de los espacios donde se lleve a cabo sus actividades. En caso de necesitar ayuda, deberá permitir que el personal indicado para ello les facilite este servicio.

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 Servicio mediante cuestionarios de opinión y satisfacción (personas usuarias, familias y profesionales).
- Buzón de sugerencias.

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

- Deberán ser realizadas mediante modelo escrito y firmado disponible en la sede de la Fundación (Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones).

- Las hojas de quejas y sugerencias estarán a disposición de las personas usuarias o sus representantes legales.
- Las quejas y sugerencias podrán elevarse a la Dirección del Servicio.
- **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 Servicio)
- Presencialmente, mediante un escrito. Si fuera necesario, la Fundación facilitará un impreso para que se pueda formalizar la reclamación, queja o sugerencia.
- Correo electrónico 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

- 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.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 54/2008, de 25 de marzo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 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.
- Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- 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
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- 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.
- Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias.
- Ley 12/2019, de 25 de abril, por la que se regula la atención temprana en Canarias
- Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

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

La Fundación tiene los siguientes soportes y documentos para favorecer la información y comunicación con las personas usuarias o con sus tutores:

- Comunicaciones informativas
- Página Web Fundación Canaria Taburiente Especial: <https://funcataes.org>
- Reglamento de Régimen Interno
- PAI (Plan de Atención Individual)
- Reuniones informativas para las personas usuarias y sus familiares o tutores

13.- HORARIO Y LUGAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los familiares, representantes y/o tutores pueden solicitar información a los distintos profesionales del Servicio, siempre que se trate de asuntos de su competencia. También pueden utilizar los números telefónicos de la Fundación Taburiente o los números móviles y correos electrónicos asignados a las respectivas Directoras de los Servicios.

Horario: lunes a viernes, 8:00 am – 3:00 pm.

14.- SISTEMAS DE CALIDAD

La Fundación cuenta con los siguientes sistemas de calidad:

- Plan de Gestión de Calidad

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

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- 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

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 elección personal	Cuestionario de opinión sobre oportunidades de elección real que se han tenido y grado de satisfacción	Personas usuarias. Responsable de calidad de la Entidad	Satisfacción 80%
Compromisos plazos	Verificación plazos	Responsable de calidad de la Entidad	Cumplimiento 90% de los plazos comprometidos
Sistemas información	Cuestionario opinión sobre la información que se facilita desde la Entidad	Personas usuarias. Tutores. Familiares.	Satisfacción 90%
	Quejas atendidas con parte de conformidad recibido	Responsable de calidad de la Entidad	80%
Sistemas de calidad	Verificación existencia documentos	Responsable de calidad de la Entidad	100% planes descritos con soporte document
General	Cuestionario calidad percibida servicios y atención Servicio	Personas usuarias Familiares / Tutores. Profesionales	Satisfacción 90%

Estos indicadores de evaluación se harán públicos, al menos, una vez al año.

16.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de que algunos de los compromisos adquiridos no se vean cumplidos, la Fundación Canaria Taburiente Especial - Funcataes establecerá las medidas de subsanación oportunas.