

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MISIÓN

Ofrecer una atención integral y especializada a las personas con discapacidad intelectual en situación de dependencia severa.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Universidades e Investigación,
Medio Ambiente y Política Social
Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)
Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana
Avda. Manuel Teira s/n. Sierrallana
39800 Torrelavega
Apdo. de correos: 226
Tel.: 942 80 57 12
Fax: 942 80 82 61
Correo electrónico: cadsierrallana@cadsierrallana.es

(SIERRALLANA - TORRELAVEGA)



Depósito Legal: SA-744-2016

CARTA DE SERVICIOS



CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

COMO LO MEDIMOS

Alojamiento permanente para 110 residentes, 10 plazas para estancias temporales y 10 plazas de atención diurna.

SERVICIOS GENERALES

Disponemos de los servicios de administración, cocina, lavandería, recepción 24h y mantenimiento de las instalaciones y dependencias, los cuales permiten un adecuado funcionamiento del centro y la prestación de los servicios que ofrecemos.

Ofrecer una atención de calidad a los familiares y visitantes del centro.

Mantener y adecuar los diferentes espacios del centro a las características y necesidades de los residentes proporcionando espacios de seguridad, ocio y esparcimiento libres de barreras arquitectónicas y dotados de medidas de seguridad eficaces para la prevención de accidentes y promoción de la autonomía.

Garantizar la seguridad y el control de los residentes mediante el mantenimiento de equipos e instalaciones.

Número de reclamaciones relativas a la atención ofrecida en el centro a familiares y visitantes.

Porcentaje de espacios adaptados a las necesidades de los residentes.

Porcentaje de partes de incidencias de mantenimiento resueltas.

SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Tiene como objetivo la adopción de estilos de vida saludables tanto desde la prevención como desde el tratamiento y seguimiento de las necesidades de salud de los residentes, promoviendo el mantenimiento de su salud física y mental y evitando o frenando el deterioro físico, psicológico y social y la aparición de enfermedades y trastornos.

Disponer de menús adaptados a las necesidades individuales de cada residente según consistencia y patologías.

Valorar, orientar e indicar sobre las ayudas técnicas y terapéuticas necesarias para contribuir a la mejora de la autonomía y bienestar biopsicosocial del residente.

Trabajar en la prevención del deterioro cognitivo y demora en la aparición de síntomas demenciales.

Porcentaje de residentes con dificultades en la deglución que tienen su dieta adaptada.

Porcentaje de residentes que necesitan y utilizan ayudas técnicas.

Porcentaje de residentes incluidos en programas de estimulación cognitiva.

SERVICIOS DE DESARROLLO PERSONAL

Destinados a promover el mayor nivel posible de autonomía personal y adquisición de habilidades sociales, personales y emocionales así como la promoción del disfrute del tiempo libre tanto dentro como fuera del centro, fomentando un ocio de inclusión comunitaria.

Trabajar en la mejora continua de los sistemas y modos de comunicación de los residentes.

Trabajar en la mejora educativa con fines adaptativos.

Ofrecer una programación de ocio trimestral para la realización de actividades lúdicas y de tiempo libre en el que participen al menos el 91% de los residentes.

Porcentaje de residentes que conocen y usan sistemas de comunicación alternativo.

Porcentaje de residentes incluidos en programas de actividades de la vida diaria y habilidades sociales y personales.

Porcentaje de residentes que participan en las actividades de ocio.

PROGRAMAS Y TERAPIAS ESPECÍFICAS

Cinoterapia, hipoterapia, hidroterapia, tratamiento de la disfagia, estimulación comunicativa y multisensorial, horticultura, talleres de cerámica, de textil y carpintería.

Proporcionar hábitos de vida saludables fomentando la salud física y emocional.

Adquirir, mantener y potenciar las habilidades manipulativas.

Mejorar en la discriminación y percepción sensorial interna y externa.

Porcentaje de residentes que se incorporan a terapias específicas.

Porcentaje de residentes que mantienen sus capacidades manipulativas.

Porcentaje de residentes incluidos en programa de estimulación sensorial.

SERVICIOS EXTERNOS / OTROS SERVICIOS

Disponemos de servicios externos de peluquería, podología y estética y facilitamos el acceso a consultas externas especializadas.

Tramitar el acompañamiento de todos los residentes que precisen acudir a consultas especializadas externas bien sea acompañados de sus familiares, personal del centro o empresas destinadas a tal fin.

Facilitar la prestación de servicios externos necesarios para los residentes.

Facilitar la participación en actividades y servicios comunitarios.

Porcentaje de personas que asisten acompañadas a consultas externas.

Porcentaje de residentes que reciben atención específica de otros servicios.

Porcentaje de residentes que participan en encuentros deportivos y actividades de ocio disponibles en la comunidad.