

## INSTITUTO CÁNTABRO DE SERVICIOS SOCIALES

**CVE-2017-595** *Resolución de 22 de diciembre de 2016, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente al Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana, (CAD de Sierrallana).*

Resolución de 22 de diciembre de 2016, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente al Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana (CAD de Sierrallana), dependiente del Instituto Cántabro de Servicios Sociales.

El artículo 7, del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas sean aprobadas por Resolución del Secretario General, o por el Director o asimilado en el caso de organismo o entidad.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deban ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

### RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana (CAD de Sierrallana), dependiente del Instituto Cántabro de Servicios Sociales.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 22 de diciembre de 2016.

La directora del Instituto Cántabro de Servicios Sociales,  
Felisa Lois Cámara.

LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES  
E INVESTIGACIÓN, MEDIO  
AMBIENTE Y POLÍTICA SOCIAL

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
CAD Sierrallana

**CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA**

Página 1 de 9

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO**

Denominación: Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana.

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

Somos un centro público que busca mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de un equipo de profesionales cualificados que proporcionan una atención singularizada centrada en la persona y con el objetivo de atender las necesidades social, psicológica, sanitaria y educativa para su desarrollo personal.

En el CAD Sierrallana tenemos clara nuestra misión y la meta que deseamos lograr, así como los valores y principios que nos ayudan en su consecución y estos suponen que creemos en la persona con discapacidad, en sus derechos y en sus capacidades.

Visión: Queremos mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad que residen en el centro e incrementar sus posibilidades de autonomía y crecimiento personal favoreciendo su adaptación al entorno en el que viven.

Dirección General o Departamento de adscripción: Instituto Cántabro de Servicios Sociales.

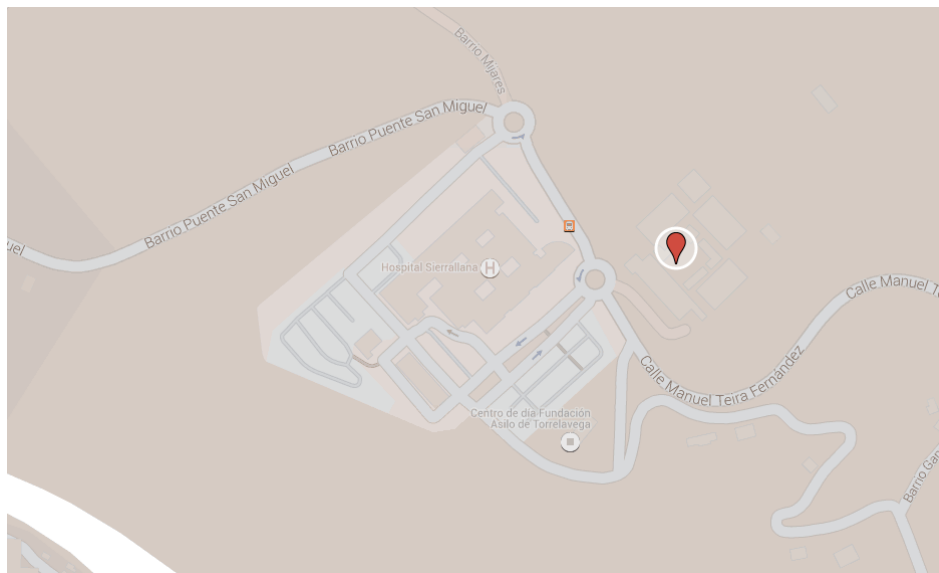
Dirección y contacto: Avda. Manuel Teira s/n. Sierrallana  
39300 Torrelavega  
Apto de correos: 226  
Teléfono: 942 805712 Fax: 942 80 82 61  
cadsierallana@cadsierallana.es

LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20

**CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA**

Página 2 de 9

Mapa de localización:



Medios de acceso y transporte: Línea de autobús municipal.

Horario de atención a la ciudadanía: 24 horas al día los 365 días del año

**REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN EN EL CENTRO**

- Presentar una discapacidad intelectual profunda, severa o media, en este último caso, asociada a otros tipos de discapacidades físicas o sensoriales graves.
- No padecer trastornos mentales graves que puedan alterar la normal convivencia en el centro.
- Tener reconocido el derecho al servicio de atención residencial en este centro en el programa de atención individual emitido por el ICASS, en la modalidad de estancia que corresponda.
- Tener una edad mínima de 16 años y máxima de 59 años.

**MODALIDADES DE SERVICIO**

Estancia permanente, estancias temporales y atención de día.

LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES  
E INVESTIGACIÓN, MEDIO  
AMBIENTE Y POLÍTICA SOCIAL

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
CAD Sierrallana

#### CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA

Página 3 de 9

#### EQUIPO DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EL CENTRO

Médico, psicólogo, trabajador social, diplomados en enfermería, terapeuta ocupacional, fisioterapeutas, técnicos de integración social, técnicos sociosanitarios y técnicos y operarios de servicios generales.

#### ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales.
- Ley de Cantabria 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley de Cantabria 6/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (Art. 15 Asunción por la Comunidad Autónoma de la titularidad de las competencias relativas a servicios sociales).
- Ley de Cantabria 3/2009, de 27 de noviembre, de creación del Instituto Cántabro de Servicios Sociales.
- Decreto 40/2008, de 17 de abril, por el que se regula la Autorización, Acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Orden EMP/51/2009, de 15 de mayo, por la que se establece el Mapa de Servicios Sociales de Cantabria.
- Orden EMP/37/2010, de 18 de marzo, por la que se establecen los criterios y se regula el proceso para la acreditación de centros de servicios sociales, destinados a la atención a personas en situación de dependencia.
- Reglamento de Régimen Interior del Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana.

#### RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

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

##### Servicios Generales

1. 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.

##### Servicios de Promoción de la Salud

2. 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.

CVE-2017-595

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA

Página 4 de 9

**Servicios de Desarrollo Personal**

3. 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.

**Programas y terapias específicas**

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

**Servicios Externos/otros Servicios**

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

**DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Suscribimos, como principios rectores de todas nuestras actuaciones, los derechos reconocidos en la Convención sobre Derechos de las Personas Discapacitadas aprobados en Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y ratificados por España el 30 de marzo de 2007.

Además de los derechos de carácter general que tienen los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, los residentes de nuestro centro tiene derecho a:

- Una atención personalizada, adaptada a su proyecto de vida.
- Acceso a todos los servicios del centro según sus capacidades y necesidades de apoyo.
- A la integración en la comunidad, vida social y familiar
- A recibir visitas y a salir del centro según la normativa de régimen interior.
- A la protección de datos de carácter general.

Los representantes y tutores de los residentes tendrán derecho a:

- Ser informados debidamente sobre la situación de su representado/tutelado.
- Ser convocado, asistir y participar en las Asambleas que periódicamente se celebren en el centro
- A la propia formación, estudio y aprendizaje de las técnicas que sean necesarias para la atención y cuidado de los residentes.
- A recibir inmediata información ante la aparición de cualquier enfermedad o cambio de tratamiento
- A estar informados en los casos en los que el tratamiento médico suponga algún riesgo para la persona.

LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA

Página 5 de 9

**FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Sistema de reclamaciones y sugerencias

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de 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 la recepción del centro, 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.

Otros sistemas de participación

**CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA**

Página 6 de 9

- Complimentando el modelo "Parte de Incidencias para Representantes de los Residentes", disponible en la Recepción del Centro las 24 horas del día.
- A través de la expresión de sus opiniones respondiendo a las encuestas que periódicamente se realicen.
- Personalmente, a la Dirección del CAD Sierrallana, en horario de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.
- Asimismo, podrá ser representado o participar personalmente en el Centro a través de la Junta de Participación y la Asamblea General.

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.

**COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN**

**Servicios Generales**

- 1.1. Ofrecer una atención de calidad a los familiares y visitantes del centro.
- 1.2. 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.
- 1.3. Garantizar la seguridad y el control de los residentes mediante el mantenimiento de equipos e instalaciones.

**Servicios de Promoción de la Salud**

- 2.1. Disponer de menús adaptados a las necesidades individuales de cada residente según consistencia y patologías.
- 2.2. Valorar, orientar e indicar sobre las ayudas técnicas y terapéuticas necesarias para contribuir a la mejora de la autonomía y bienestar biopsicosocial del residente.
- 2.3. Trabajar en la prevención del deterioro cognitivo y demora en la aparición de síntomas demenciales.

**Servicios de Desarrollo Personal**

- 3.1. Trabajar en la mejora continua de los sistemas y modos de comunicación de los residentes.
- 3.2. Trabajar en la mejora educativa con fines adaptativos.
- 3.3. Ofrecer una programación de ocio trimestral para la realización de actividades lúdicas y de tiempo libre en el que participen al menos el 90% de los residentes.



LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20



CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES  
E INVESTIGACIÓN, MEDIO  
AMBIENTE Y POLÍTICA SOCIAL

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
CAD Sierrallana

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA

Página 7 de 9

**Programas y terapias específicas**

- 4.1. Proporcionar hábitos de vida saludables fomentando la salud física y emocional.
- 4.2. Adquirir, mantener y potenciar las habilidades manipulativas.
- 4.3. Mejorar en la discriminación y percepción sensorial interna y externa.

**Servicios Externos/otros Servicios**

- 5.1. 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.
- 5.2. Facilitar la prestación de servicios externos necesarios para los residentes.
- 5.3. Facilitar la participación en actividades y servicios comunitarios.

**INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

**Servicios Generales**

- 1.1.1. Número de reclamaciones relativas a la atención ofrecida en el centro a familiares y visitantes.
- 1.2.1. Porcentaje de espacios adaptados a las necesidades de los residentes.
- 1.3.1. Porcentaje de partes de incidencias de mantenimiento resueltos.

**Servicios de Promoción de la Salud**

- 2.1.1. Porcentaje de residentes con dificultades en la deglución que tienen su dieta adaptada.
- 2.2.1. Porcentaje de residentes que necesitan y utilizan ayudas técnicas.
- 2.3.1. Porcentaje de residentes incluidos en programas de estimulación cognitiva.

**Servicios de Desarrollo Personal**

- 3.1.1. Porcentaje de residentes que conocen y usan sistemas de comunicación alternativo.
- 3.2.1. Porcentaje de residentes incluidos en programas de actividades de la vida diaria y habilidades sociales y personales.
- 3.3.1. Porcentaje de residentes que participan en las actividades de ocio.



LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES  
E INVESTIGACIÓN, MEDIO  
AMBIENTE Y POLÍTICA SOCIAL

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
CAD Sierrallana

**CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA**

Página 8 de 9

**Programas y terapias específicas**

- 4.1.1. Porcentaje de residentes que se incorporan a terapias específicas.
- 4.2.1. Porcentaje de residentes que mantienen sus capacidades manipulativas.
- 4.3.1. Porcentaje de residentes incluidos en programa de estimulación sensorial.

**Servicios Externos/otros Servicios**

- 5.1.1. Porcentaje de personas que asisten acompañadas a consultas externas.
- 5.2.1. Porcentaje de residentes que reciben atención específica de otros servicios.
- 5.3.1. Porcentaje de residentes que participan en encuentros deportivos y actividades de ocio disponibles en la comunidad.

**IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana.

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

LUNES, 30 DE ENERO DE 2017 - BOC NÚM. 20



CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES  
E INVESTIGACIÓN, MEDIO  
AMBIENTE Y POLÍTICA SOCIAL

Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)  
CAD Sierrallana

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA SIERRALLANA

Página 9 de 9

**MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

**Medidas para la protección del Medio Ambiente**

El CAD Sierrallana dispone de un protocolo APPCC, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, para proporcionar un alto nivel de garantías sobre la gestión de los residuos y el control de la cloración del agua del CAD Sierrallana. Nuestro compromiso con el medio ambiente se contempla de la siguiente manera:

- Se realiza un control de la cloración del agua semanal atendiendo a las condiciones de potabilidad del agua R.D. 140/2003.
- Se racionaliza del uso de papel utilizando el correo electrónico o la aplicación interna.
- Se clasifican los residuos; Cartones-papel, plásticos, vidrio recuperable, vidrio no recuperable, aceites de fritura, orgánicos. La gestión posterior de estos residuos una vez depositados en los contenedores es competencia municipal excepto, en el caso de los aceites de fritura, los materiales punzantes, los productos químicos y los contenedores situados en los baños que son gestionados por una empresa externa.
- Los materiales de construcción, trozos de metal o material electrónico son llevados por el personal de mantenimiento al Punto Limpio más cercano a nuestro centro.
- En el Centro contamos, además, con un control periódico de las instalaciones para evitar posibles casos de legionela.

**Medidas para la prevención de riesgos laborales**

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos

**FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.**

Octubre 2016. La Carta de Servicios del Centro de Atención a la Dependencia Sierrallana se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2017/595

CVE-2017-595