

CARTA DE SERVICIOS



**CENTRO
OCUPACIONAL
APAMA**

- **PRESENTACIÓN**

El Centro Ocupacional, tiene como finalidad desarrollar las habilidades profesionales, personales y sociales de la persona con discapacidad intelectual cuyo fin último es la orientación e inserción laboral. Se persigue el **desarrollo integral de la persona**, a través de la valoración de sus limitaciones, capacidades y potencialidades y estableciendo un programa de apoyos que le permitan conseguir un mayor grado de autonomía y que facilite el reconocerse y que le reconozcan como sujeto activo de la sociedad con sus derechos y deberes.

El Centro Ocupacional de APAMA es un centro declarado de utilidad pública que cuenta con 30 plazas concertadas con la Consejería de familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y 5 plazas de carácter privado pero con los mismos servicios.

- **SERVICIOS QUE PRESTA**

El Centro Ocupacional de APAMA presta, a las personas mayores de 18 años con discapacidad intelectual, servicios de apoyo y promoción, diseñados individualmente para cada uno de ellos, en cuatro áreas de trabajo:

- **ÁREA OCUPACIONAL.**

Esta área se trabaja a través de:

- **Talleres Ocupacionales:**
 - Talleres laborales, principalmente de manipulados: mailing, ensobrado, envoltura de regalos, ...
 - Talleres artesanales, decoración de madera, escayola, cristal, con diferentes técnicas, además se realiza el taller de costura en punto de cruz, el taller de abalorios.

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO OCUPACIONAL

1

- Talleres de papelería, que incluye la realización de Christmas navideños, agendas, carpetas y estuches, entre otros
- Programas de Formación Ocupacional
 - Taller de Cerámica
 - Taller de Huerto
 - Taller de Informática

2. ÁREA PERSONAL Y SOCIAL

Dentro de esta área se desarrollan distintos programas:

- Programa de Habilidades Sociales
- Programa de la Vida Diaria
- Formación Permanente: dentro del cual se incluyen el taller de lectura y escritura.
- Programa de Autonomía Personal

Otros programas que actualmente se desarrollan dentro de esta área son:

- Taller de Creatividad
- Psicomotricidad
- Educación Física y Natación
- Musicoterapia
- Salidas educativas

3. ÁREA PREPARACIÓN LABORAL

Encontramos dos grandes bloques:

- Preparación laboral: con programas de orientación y formación.
- Inserción Laboral propiamente dicha.

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO OCUPACIONAL

2

4 ÁREA PSICOSOCIAL

Donde están implicados directamente tanto el departamento de Psicología como el de Trabajo Social, trabajando conjuntamente a tres niveles: Usuario, Familia y Entorno y teniendo como objetivo prioritario fomentar el bienestar emocional y social de la persona con discapacidad intelectual.

Se desarrolla el Programa de Apoyo a Familias donde se realizan diferentes actividades como son grupos de familias, actividades formativas, acompañamientos, respiros de fin de semana, encuentros familiares, entre otros.

• COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO

APAMA como Centro Ocupacional adquiere un compromiso con las personas con discapacidad intelectual, con sus familias y con la comunidad. Por un lado con las personas con discapacidad pues, trabajamos para proporcionarles el apoyo que necesitan a la hora de desarrollarse íntegramente como personas; con las familias, proporcionándoles el apoyo, información y asesoramiento que requieran y , con la comunidad como recurso formativo y cultural de transmisión en la normalización de la discapacidad.

- Que nuestro trato y trabajo con las personas con discapacidad intelectual y sus familias se lleve a cabo en la dirección que marcan nuestra Misión, Visión y Valores .
- Caracterizarnos por un proceso de análisis continuo que persiga la mejora constante del servicio.
- Informar en todo momento.
- Guiarnos por un proceso de individualización, que nos permita elaborar los programas de formación y apoyo adaptados a las características de cada persona.

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO OCUPACIONAL

4

- Revisión del programa individual en los plazos marcados para tal efecto o antes si los profesionales lo consideran necesario.
- Accesibilidad y participación de las familias en el trabajo desarrollado por los profesionales en las diversas áreas de trabajo.
- Garantizar un Acogimiento familiar adaptado a las necesidades y demandas de la familia.
- Coordinarnos con otros agentes sociales para cubrir las necesidades y expectativas y buscar recursos que mejoren la calidad de vida de la persona con discapacidad y su familia.
- Ofrecer una imagen positiva de la persona con discapacidad intelectual de manera que se facilite y potencie su consideración social como miembro activo de la sociedad.

• **INDICADORES Y PLAZOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO DE CALIDAD**

- Ausencia o no de hojas de reclamaciones, teniendo ausencia de reclamaciones en la actualidad.
- Acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio.
- Porcentaje de absentismo laboral, tanto del personal contratado como de los usuarios del centro.
- Porcentaje de consecución de los objetivos marcados en las programaciones tanto individuales como de área.
- Grado de satisfacción con el servicio a través de la información recogida en los cuestionarios de Satisfacción y Calidad de Vida.
- Porcentaje de participación de la familias en las actividades, actos, mercadillos, que se llevan a cabo en nombre de la asociación.
- Número de convenios de colaboración con otras instituciones, empresas, servicios municipales y de colaboración.
- Reconocimientos públicos al trabajo realizado desde la asociación en pro de las personas con discapacidad.

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO OCUPACIONAL

5

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

Las reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la Unidad responsable de la carta de servicios, quien, si comprobase la realidad del mismo, adoptará las medidas pertinentes para a la subsanación de los mismos y, en este caso, se dirigirá carta de disculpa al interesado.

- **FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN**

- A través de programas de familias y en las reuniones con profesionales mediante la manifestación de opiniones, peticiones y propuestas de mejora.
- A través del buzón de sugerencias y quejas como medio anónimo de participación y considerado como una forma de mejora constante del servicio.
- Como voluntario activo realizando tareas de apoyo al trabajo diario del centro en alguna de las actividades o actos benéficos que realiza la asociación.
- Si la intención es colaborar económicamente con la asociación, pueden hacerlo de varias maneras:
 - ✓ Haciéndose socio colaborador y abonando una cuota a determinar por usted mismo.
 - ✓ Haciendo donaciones tanto de bienes materiales como económicamente.

- **RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

La Dirección, la Jefa de Administración, la Coordinadora.

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO OCUPACIONAL

6