

## LA NOSTRA CASA VALL DE LA BALLESTERA

### Indicadores

- Número de personas usuarias de la Residencia y Centro de Día
- Tiempo medio transcurrido para la incorporación efectiva de los/as usuarios.
- Número de actividades desarrolladas de carácter individual, grupal y comunitario.
- Número de actividades desarrolladas en cada uno de los servicios.
- Número y perfil de los/las profesionales del Equipo.
- Grado de participación de los familiares de las personas usuarias en los órganos establecidos para ello: reuniones realizadas, propuestas presentadas...
- Grado de participación de las personas usuarias en su propio programa de atención: sesiones conjuntas, propuestas presentadas...
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.

## LA NOSTRA CASA VALL DE LA BALLESTERA

### Localización y acceso

Calle Valle de la Ballestera, 75  
46015 - Valencia  
Tel.: **96 205 96 30**  
Fax: 96 205 96 34  
E-mail: **lanostracasa@ono.com**

La solicitud de plazas se realiza desde los Centros Municipales de Servicios Sociales. Información del correspondiente CMSS según domicilio en **[www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial](http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial)** (donde dirigirme), o en el **teléfono 010**.

La Residencia es un recurso permanente que presta atención las 24 horas del día. El Centro de Día presta sus servicios de 9:30 h a 17:00 h de lunes a viernes.

## LA NOSTRA CASA VALL DE LA BALLESTERA



## CARTA DE SERVICIOS

### Discapacidad

La Residencia es un centro especializado, que ofrece un recurso sustitutivo del hogar a personas con discapacidad intelectual en todos sus grados, mayores de 18 años y empadronadas en el municipio de Valencia.

El Centro de Día presta servicios en horario diurno a personas usuarias de la Residencia con discapacidad intelectual severa y profunda. Es un centro destinado a la organización de servicios de apoyo preventivo, con una oferta especializada de recursos y actividades rehabilitadoras.

Son recursos municipales, gestionados de forma integral por una empresa especializada a través de una contratación externa.

### Misión

La Residencia y el Centro de Día se configuran como recursos alternativos al hogar para personas con discapacidad intelectual, que precisan apoyo para su desarrollo personal y social.

Ofrece un espacio para la convivencia en un clima familiar, facilitando las actividades de la vida diaria, la participación social de las personas usuarias y la vida comunitaria.

# RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA LA NOSTRA CASA VALL DE LA BALLESTERA

### Servicios que presta

- Asistencia integral.
- Alojamiento y manutención.
- Atención social y psicológica.
- Atención médica, enfermería y promoción de la salud.
- Rehabilitación y fisioterapia.
- Terapia ocupacional.
- Actividades formativas, socioculturales y recreativas.
- Otras actividades: hidroterapia, musicoterapia, estimulación sensorial y cognitiva.
- Apoyo y orientación a familiares.

### Compromisos

- Una vez asignada la plaza en la Residencia y/o Centro de Día, se acordará con la familia el plazo de incorporación.
- El centro cuenta con una programación que será:
  - Diversa, para dar una respuesta integral.
  - Individualizada, adecuada a las necesidades de cada persona.
  - Específica a las necesidades de ocio y tiempo libre de las personas usuarias, en especial en días festivos y vacaciones.
  - Abierta a la comunidad, al uso de recursos externos y a la realización de actividades de convivencia.
- El servicio de comedor ofrecerá menús equilibrados, variados y ajustados a las necesidades de las personas usuarias.
- La metodología de trabajo requerirá un equipo interdisciplinar para garantizar una atención integral
- Se garantizará el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen de las personas residentes.
- Se potenciará especialmente la coordinación con las familias y la participación de éstas en la actividad del centro, a través de cauces formales (órganos de participación) e informales.
- Se potenciará la autonomía en la vida diaria de las personas residentes y la participación de las mismas en el diseño de su propio programa de atención dentro del marco general existente.
- El centro estará adaptado para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
  - En [www.valencia.es/sugerencias](http://www.valencia.es/sugerencias)
  - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.