

CARTA DE SERVICIOS

PROGRAMA "APÚNTATE"

(Apoyos universitarios a personas con trastorno autista y trastornos del espectro)

CENTRO DE PSICOLOGÍA APLICADA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CAMPUS DE CANTOBLANCO. CTRA DE COLMENAR km 15. 28049 MADRID

TEL: 91 397 55 14

FAX: 91 397 52 15

El Programa APÚNTATE tiene como misión primordial el aumento de la calidad de vida de las personas con Trastornos del Espectro Autista y sus familias mediante la provisión de apoyos en el entorno familiar.

• PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

El Programa tiene como objetivos principales proporcionar apoyo especializado a personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA) y sus familias, favoreciendo el uso de la comunidad y la realización de actividades cotidianas, además de ofrecer a estas personas oportunidades de disfrutar de actividades de ocio normalizado.

El Programa ofrece apoyo estable a la persona con TEA y a su familia por parte de voluntarios/as, mediante unidades de servicio que llevarán a cabo su labor un mínimo de una mañana o tarde a la semana y un máximo de tres mañanas o tardes a la semana.

Para garantizar el cumplimiento de este objetivo, el Programa proporciona también lo siguiente:

- **Formación especializada** a los voluntarios/as seleccionados para el Programa, que consiste en un curso de 60 horas impartido por profesores expertos en el ámbito de los Trastornos del desarrollo, el ocio y el apoyo familiar.
- **Apoyo individualizado al voluntario/a** para el desempeño de su labor a través de mentores expertos en el apoyo a personas con TEA.
- Seguimiento del apoyo ofrecido a las familias.

- **NUESTRO COMPROMISO**

- Proporcionar apoyo con formación específica a las personas con TEA y sus familias que participen en el Programa, mediante la adscripción de un mínimo de una unidad de servicios y un máximo de tres a la semana en el periodo comprendido del 1 marzo al 30 junio del 2001. Se entiende por unidad de servicio la labor desempeñada por un voluntario/a durante una mañana o tarde con una duración de entre dos y cuatro horas.
- Proporcionar dicha formación a los voluntarios/as, mediante un curso de 60 horas impartido por profesores expertos en el ámbito de los trastornos del desarrollo, el ocio y el apoyo familiar.
- Realizar actividades de la vida diaria, así como lúdicas y de ocio en el hogar, y/o fuera de éste si se considera posible. Estas actividades fomentarán la normalización y el desarrollo de la persona en consonancia con las actividades que ya realice.
- Seleccionar a las familias a las que se les va a prestar servicio mediante criterios objetivos y justificados
- Facilitar al voluntario/a el apoyo especializado necesario para el ejercicio de su labor, mediante la adscripción de mentores especializados en autismo y la atención en el ámbito familiar. El mentor acompañará al voluntario/a en sus actividades al inicio del Programa, y realizará un seguimiento quincenal de la labor del voluntario/a, o con una periodicidad menor si el voluntario/a lo necesita.
- Crear y mantener una red permanente de formación e información a distancia dirigida tanto al voluntariado como a las familias y los profesionales.
- Proporcionar formación continuada al voluntariado, tanto mediante la acción del mentor, como mediante apoyos ofrecidos en la red, charlas, encuentros presenciales.
- Proporcionar los medios necesarios para que los usuarios del servicio y los integrantes del mismo puedan participar en él aportando sus sugerencias y reclamaciones relativas al servicio.
- Valorar tanto la satisfacción de los usuarios y las personas implicadas en el servicio como la eficacia del mismo.

- A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD** de los servicios prestados:

- Número de unidades de servicio prestadas
- Número de horas prestadas por los voluntarios/as
- Porcentaje de demandas familiares atendidas respecto al total de solicitudes
- Número de demandas familiares atendidas
- Número de actividades distintas realizadas por los voluntarios
- Número de voluntarios/as que reciben su certificación al final del Programa
- Nivel de satisfacción con el servicio de la familia (valoración mediante cuestionario), o cuando sea posible, de la propia persona con TEA.
- Nivel de satisfacción de los voluntario/as respecto a la calidad de la formación y de los apoyos recibidos (valoración mediante cuestionario)
- Número de consultas a los recursos en la red
- Número de tutorías personales y grupales a los voluntarios/as
- Número de respuestas a las consultas en la red
- Tiempo medio estimado de respuesta a las consultas

- **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

El Programa cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones que permite hacer llegar la opinión de las familias y los voluntarios/as sobre el funcionamiento del Programa.

Las sugerencias, comentarios y reclamaciones pueden hacerse llegar personalmente, por teléfono, correo electrónico, correo postal o mediante el buzón de sugerencias del Centro de Psicología Aplicada de la UAM.

En un plazo aproximado de 48 horas un responsable del servicio se pondrá en contacto con las persona que efectúa su comentario o reclamación, intentado resolver las cuestiones que pudieran plantearse en un plazo no superior a 15 días. Las sugerencias de mejora serán incluidas en el funcionamiento del Programa con la máxima premura.