

QUIENES SOMOS

Nuestro centro residencial LOS REALEJOS perteneciente a SERVICIOS GERIÁTRICOS CANARIAS es un centro para personas mayores ubicado en Los Realejos - Tenerife. El edificio consta de cuatro plantas, con 26 habitaciones dobles y 8 individuales. El centro tiene capacidad para 60 usuarios residenciales y 30 de centro de día, tanto válidas como asistidas, y cuenta con unas completas instalaciones: sala de fisioterapia, departamento de enfermería, baños geriátricos, amplias salas de convivencia, espacios para actividades y talleres, amplio comedor, despachos y salas de reunión, cocina, lavandería y almacenes, tres grandes terrazas, jardines, vistas al mar, centro de salud y hospital comarcal cercano, dentro del casco urbano... Los Realejos tiene concierto con el IASS (INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIOSANITARIA) para la ocupación y reserva plazas en centros de servicios sociales de personas mayores proporcionando alojamiento y manutención en régimen de pensión completa a aquellas personas que habiendo alcanzado la edad de sesenta (60 años) y pensionista mayores de 50 años afectadas de incapacidad física, psíquica y sensorial cuando por circunstancias personales o familiares así lo requieran y sujetos a excepciones (emergencias sociales...), no desempeñen actividad laboral y reúnan las condiciones exigidas por las vigentes disposiciones, fundamentalmente las determinadas en la Ley 3/1996 DECRETOS 236/1998 Y EL DECRETO 160/1997 del 11 de Julio y demás disposiciones concordantes.

INFORMACION Y ATENCION A LAS FAMILIAS

Toda la información que las familias precisen podrán obtenerla siempre que lo demanden, con una atención personalizada por parte de la Dirección y Supervisoras de la Residencia. Las familias podrán presentar sugerencias siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

SERVICIOS

El centro residencial Los Realejos proporciona asistencia médica con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos en horario de tarde de lunes a viernes estando, siempre estando disponible un servicio médico desde el centro de salud de Los Realejos, o del 112 en su caso.

Cuenta con un **director y una supervisora** disponibles las 24 horas, tanto para residentes como para familiares.



CARTA DE SERVICIOS

El **departamento de enfermería** del centro realiza las funciones propias, como gestión de medicamentos, curas, controles periódicos de tensión, etc. En horario de mañana y tarde.

Rehabilitación: el programa de rehabilitación está encaminado tanto a la recuperación (fracturas, operaciones, caídas...) como al mantenimiento de las actividades de la vida diaria. Es realizada por la fisioterapeuta del centro con la supervisión del médico en la sala de fisioterapia o en las mismas habitaciones de los residentes, en función de sus necesidades. Este servicio, se ve puntualmente paralizado ante la baja de la fisioterapia del centro, que se recuperará tan pronto encontremos personal sustituto/a o bien con la reincorporación de la fisioterapeuta. También contamos con programas de gimnasia geriátrica y envejecimiento activo. Así mismo se aplican terapias didácticas al departamento de auxiliares en movilizaciones, levantamientos, comidas...

La persona responsable en el centro del programa de atención social es la **trabajadora social**. Es la profesional de contacto del centro para los residentes y familiares, tanto en el proceso de ingreso y acogida como durante el resto de la estancia de la persona mayor en el centro junto con el resto de profesionales.

Auxiliares y profesionales de referencia: ayuda a las AVD, plan de apoyos adaptado a cada residente y atención centrada en el residente, además de las funciones propias de su puesto de trabajo.

Programa de **animación y estimulación** cognitiva: actividades lúdicas y de estimulación cognitiva, talleres de manualidades y de cocina, huerto urbano, excursiones, gimnasia geriátrica, fiestas tradicionales.

Cocina realizada en el propio centro a diario llevada a cabo por un servicio externo (SERUNION): dietas adaptadas realizadas a diario en el centro.

Auxiliares de recepción siempre disponibles en la entrada del centro para atender a visitas y residentes, además de ayudar en traslados y funciones propias como mantenimiento del centro.

Personal de limpieza propio del centro desempeñando funciones propias de su puesto.

Contamos con **servicio externo de peluquería**, con precios asequibles. La supervisora se encarga de solicitar su servicio cuando se genera una lista de residentes bien porque estos lo soliciten o porque el personal lo vea oportuno (aproximadamente una vez cada dos semanas).

Servicio de podología externo para aquellos residentes que lo soliciten (si no hay contraindicaciones estas funciones las realiza el personal auxiliar del centro).



Contamos con un **servicio de transporte** para los residentes del centro de día que se encarga de su transporte tanto de del centro como de su domicilio.

Servicio de acompañamiento por parte del personal sanitario del centro, a consultas médicas programadas y derivaciones a urgencias.

DERECHOS Y OBLIGACIONES:

Los residentes, sin perjuicio de lo que establezca la normativa de aplicación en cada caso, disfrutarán de los siguientes derechos:

- ✓ A acceder al mismo y recibir asistencia en condiciones de igualdad y sin discriminación por razón de sexo, raza, orientación sexual, estado civil, edad, situación familiar, discapacidad, creencia, ideología, opinión o cualquiera otra circunstancia personal, económica o social.
- ✓ A recibir un trato acorde con la dignidad de la persona y el respeto de los derechos y libertades fundamentales, tanto por parte del personal del Centro como de los demás usuarios.
- ✓ A la confidencialidad, sigilo y respeto acerca de sus datos personales e información de su historial sanitario y social.
- ✓ A realizar salidas al exterior, dando cuenta al Centro si se sale del entorno del mismo, para facilitar la localización en caso de posibles riesgos (podrá ser objeto de limitación en virtud de resolución judicial)
- ✓ A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- ✓ A una intervención individualizada acorde con sus necesidades específicas, así como a la asistencia en los trámites necesarios de cara a su acceso a la atención social, sanitaria, educativa, cultural y, en general, a todas las necesidades personales precisas para su desarrollo integral.
- ✓ A la intimidad personal en función de las condiciones estructurales del Centro.
- ✓ A dejar de utilizar servicios o a abandonar el Centro por voluntad propia.
- ✓ A dar instrucciones previas respecto de la asistencia o cuidados que se le pueden administrar, al objeto de hacer frente a situaciones futuras en cuyas circunstancias no sea capaz de expresarlas personalmente.

Son obligaciones del usuario:



CARTA DE SERVICIOS

- ❖ Cumplir las normas sobre utilización del Centro establecidas en el Reglamento de Régimen Interno y en el contrato de prestación de servicios, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Dirección del Centro.
- ❖ Utilizar adecuadamente las instalaciones del Centro.
- ❖ Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia en el Centro.
- ❖ Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- ❖ Abonar puntualmente el importe de los servicios.
- ❖ Si, por cualquier causa, el residente tuviese intención de no pernoctar en el Centro, deberá comunicarlo con la debida antelación a la Dirección.
- ❖ De igual manera procederá el residente cuando se trate de ausencias temporales por cualquier causa.

OBJETIVOS Y FINES DE LA RESIDENCIA LOS REALEJOS – SERVICIOS GERIÁTRICOS CANARIAS

La carta de servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en la Residencia y los compromisos de calidad que se adquieren con los/as ciudadanos/as.

La Residencia para personas mayores es un recurso social del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia de Tenerife. Es un centro socio-sanitario que ofrece una atención integral y servicios continuados de carácter personal, social y sanitario en función de la situación de dependencia y de las necesidades específicas de apoyo, registrados en un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado, basado en la ACP (Atención Centralizada en la Persona).

Los principales objetivos en este sentido son:

- Promover el envejecimiento activo y la autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo personal.
- Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas en situación de dependencia que están siendo atendidas.
- Servir de apoyo a los/as familiares de las personas residentes y usuarias del centro con un doble objetivo: favorecer el acompañamiento personal y, por otra parte, hacerles partícipes en todo lo relacionado con la vida de sus familiares.

POLÍTICA DE CALIDAD

La definición de nuestra política de calidad ha de contribuir a mantener la satisfacción y confianza de nuestros residentes y sus familias, así como de sus trabajadores, a través de la



CARTA DE SERVICIOS

implantación de un sistema de gestión basado en la norma UNE 158101:2015 y la norma ISO 9001 implantado con un sistema multisite en los dos centros pertenecientes a Servicios Geriátricos de Canarias como muestra de nuestra mejora y para ofrecer los mejores servicios a nuestros residentes y su entorno.

Alguno de los principios por los que nos regimos son los siguientes: satisfacción del cliente (residente – familiar) mediante una atención cercana, individualizada y profesional consiguiendo que residentes y familiares estén satisfechos del trato que reciben, enfoque de atención integral y multidisciplinar basándonos en el modelo de Atención Centralizada en la Persona, modelo biopsicosocial y espiritual, esmero permanente por garantizar un trato amable, respetuoso y digno, escucha activa a residentes, familiares, entorno y trabajadores, disponer de un equipo de profesionales que trabajen respetando la libertad, intimidad y dignidad de los residentes, igualdad entre mujeres y hombres...

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implantado en nuestro centro, y con cinco años de rodaje, alcanza a las actividades de gestión de residencias de personas mayores prestando servicios personales, sanitarios (Médico, Rehabilitación y Enfermería), Psico-Socio-Culturales (Atención Psico-Social y Animación Socio-Cultural) y Generales (Cocina). El centro cumple con todos los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en la norma UNE 158101:2015, con las que seguimos certificados. Para ello, nos sometemos anualmente, a una auditoría interna y una auditoría externa por parte de la empresa certificadora AENOR, además de seguimientos diarios por parte de la directora de calidad de Servicios Geriátricos Canarias, tanto en conexiones remotas, como de forma presencial en el centro.

El objetivo estratégico de los Realejos – Servicios geriátricos de Canarias es la realización de servicios cuyo nivel de calidad los haga competitivos desde el punto de vista del mercado, adecuados a la legislación vigente, a los requisitos de nuestros clientes, y rentables desde el punto de vista económico. En concordancia con ese objetivo empresarial, los objetivos generales del centro en la prestación del servicio a nuestros usuarios son los siguientes: ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable, proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias respetando la intimidad y privacidad individuales, implantación del modelo de atención centrada en la persona con profesionales de referencia, mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de necesidad de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental, y prestar la atención necesaria a las personas usuarias según su necesidad de apoyo.



CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del centro ha adquirido un compromiso firme con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con su mejora continua. Para conseguir los objetivos de calidad expuestos anteriormente, el equipo de profesionales que trabaja en el centro debe estar suficientemente motivado y satisfecho de formar parte del mismo. Este equipo es el mayor valor de nuestro centro, por lo que debe existir un compromiso por parte de todos que asegure no solo una realización a nivel profesional sino también personal. Para ello, cada dos años se realizará una encuesta de satisfacción del personal tomando medidas en aquellos ítems menos valorados. También, como parte de la evolución continua, nos sometemos a una valoración anual por parte de los residentes y los familiares del centro, tomando también medidas en aquellos aspectos peor valorados y que estén dentro de nuestras posibilidades mejorar.

CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, nos gustaría agradecer a todos/as y cada uno/a de los/as que hacemos posible, que Servicios Geriátricos Canarias, sea un hogar, en el que se presta una intervención global y que acompaña a nuestros/as usuarios/as, en su proyecto de vida.

Un pilar, sin el que esto no podría salir adelante, son los/as empleados/as de Servicios Geriátricos Canarias, el verdadero motor y eje, que hace que día a día, mejore la calidad de vida y expectativas de las personas que viven en los centros de Servicios Geriátricos Canarias, con una motivación y vocación por el trabajo que desempeñan, que, sin ello, sería imposible llevar a cabo nuestra labor.

Cabe mencionar, que venimos de unos años duros, marcados por una pandemia mundial por la Covid-19, en la que han priorizado, ante cualquier aspecto de su vida, el cuidado a los/as residentes de Servicios Geriátricos Canarias.

No nos podemos olvidar, en esta mención especial, a quienes hacen posible y dan sentido a la existencia de Servicios Geriátricos Canarias y la creación de esta “casa”, hablamos de las personas que habitan en cada uno de los centros, así como, de sus familias. Nuestro principal objetivo, es mejorar la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as, acompañándolos en la creación y consecución de su proyecto de vida.



CARTA DE SERVICIOS

Nos satisface ver la confianza depositada en ellos/as a lo largo de los años, y esto es síntoma, de que las cosas se hacen bien, y nuestro ímpetu de ser mejores cada día, para así poder prestar los cuidados que se merece todas las personas que forman parte de Servicios Geriátricos Canarias.

Algunos de los objetivos marcados donde se refleja nuestro compromiso son los siguientes:

- En Servicios Geriátricos Canarias, creemos y apostamos por una plantilla formada profesionalmente. Es por ello, que además de los requisitos que solicitamos para cada perfil de puesto, ofertamos anualmente una carta de cursos de formación específicos en el sector, que ayudan en la adquisición de herramientas para poder desempeñar el trabajo diario. Este año, hemos incluido en nuestro plan anual de formación, como forma de autoevaluación y ver si los cursos ofertados e impartidos en el centro, son realmente atractivos para nuestros/as trabajadores/as, un ítem de medición de “% de personal participante en la formación impartida en el centro”, planteándonos como objetivo, conseguir más de un 70% de participación anual del equipo trabajador en los cursos impartidos a lo largo del año 2023.
- Consideramos que hacemos un buen trabajo, acompañando y ayudando a todos/as nuestros/as usuarios/as en su proyecto de vida, sin embargo, no tenemos un formato en el que se recojan todas las actividades, funciones, tratamientos, planes de trabajo, intervenciones... del año. Es por ello, que a lo largo de este año 2023, iremos elaborando una “Memoria de actividades”, donde se reúna todo lo concerniente a la Servicios Geriátricos Canarias, de aplicación a los/as residentes y trabajadores/as, y se publicará y difundirá para el acceso de todo aquel que le pueda resultar de interés, en la página web de Servicios Geriátricos Canarias.
- Involucrar a los/as familiares en todos los aspectos de vida de nuestros/as usuarios/as, y acompañarlos de forma conjunta en el desarrollo de su proyecto de vida, es uno de nuestros pilares, ya que, lo consideramos indispensable para mejorar su calidad de vida. Es por ello, que, cuando programamos las reuniones interdisciplinarias de PAI de cada usuario/a, comunicamos a su familiar de referencia para que acuda a la reunión con todo el equipo técnico y con el/la usuario/a en cuestión. Tanto si el/la familiar de referencia acude como no, se le hará entrega de los resultados obtenidos (objetivos), de dicha reunión, para que, entre todos, podamos hacer cumplir los el proyecto de vida del/la usuario/a.
- Sabemos que la alimentación y las horas de la comida, son un hito en el día a día de nuestros/as usuarios/as, es por ello que, satisfacerles en este ámbito es uno de nuestros pilares. Este año, como novedad, iremos introduciendo platos nuevos en los menús, además de realizar menús estacionales y unificar los menús para ambos centros, agrupando lo mejor de cada uno de ellos.



CARTA DE SERVICIOS

- En nuestro afán de ser un centro de puertas abiertas y mostrar nuestra transparencia en nuestro trabajo, queremos hacer partícipes a todos/as los/as familiares, así como todo el mundo que esté interesado en Servicios Geriátricos Canarias. Para ello, cada año, trabajamos en actualizar la página web, y otro de los cambios que añadiremos este año, además de los anteriormente mencionados, es la publicación de las derivaciones de menús que habrá cada día. Estas derivaciones están expuestas, además, en el tablón de anuncios del centro, visible y accesible para todos/as los/as usuarios/as, familiares, personal... pero con la publicación en la página web de Servicios Geriátricos Canarias, conseguiremos una mayor difusión.
- Siempre hemos considerado de vital importancia, el realizar actividades, terapias... tanto individuales como grupales en el centro, y la importancia de que estas actividades propuestas, sean realmente significativas para los/as residentes, y más, después de la situación vivida por el Covid-19, en la que estas actividades, se vieron suspendidas. Actualmente, esto lo tenemos cubierto entre semana, con la presencia de terapia ocupacional/educación social o animación sociocultural, pero es cierto, que el fin de semana, carecen de este tipo de “entretenimiento”. Es por ello, que este perfil de puesto, elaborará un dossier de “actividades adaptadas” para que se puedan realizar durante el fin de semana dirigidas por el personal auxiliar del centro.
- En el centro, y dentro de nuestra metodología de trabajo de ACP (Atención Centralizada en la Persona) y con nuestros Sistema de Gestión de Calidad, trabajamos con numerosas escalas de evaluación para los diferentes perfiles de puesto. Sin embargo, no existe una escala para el ámbito social y conocer los recursos de los que disponen nuestros/as usuarios/as, y en base a eso, poder determinar de qué mejor manera podemos ayudarles. Es por ello, que la trabajadora social, ha diseñado una Escala propia de ámbito social, que para a cada nuevo/a usuario/a del centro, para así detectar en qué situación se encuentra socialmente, y como abordar de la mejor manera, esa situación. Esta escala social, se añadirá al software RESIPLUS, con el que trabajan todos/as los/as técnicos/as, de manera que así, quede centralizada e informatizada.
- Muchos/as de nuestros/as usuarios/as están plurimedcados, debido a varias patologías concomitantes, que les hace ser llevados por varios especialistas. Sin embargo, en muchas ocasiones, la medicación crónica se alarga, en ocasiones quizás sin necesidad de ello. Es por eso, que revisaremos junto con la médica del centro, cada uno de los tratamientos de los/as residentes, y se valorará con esta, la posibilidad de retirar alguna de la medicación crónica, siempre, consultando previamente, con el médico/a especialista en caso de ser necesario.

Además, como objetivo propio del centro Los Realejos, tenemos:

- Como se ha indicado anteriormente, queremos mejorar las infraestructuras e instalaciones del centro, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios/as, con



CARTA DE SERVICIOS

estancias acondicionadas para ellos/as. Es por ello que, este año, habilitaremos un espacio más para ellos/as, mediante el acondicionamiento y mantenimiento de un jardín.

- Uno de los grandes problemas que nos encontramos en este centro, y que nos limita a los trabajadores en ocasiones para poder realizar nuestras funciones, así como a la directora de calidad para conectarse en remoto, o a la hora de realizar auditorías... son las malas conexiones. Es por ello, que trataremos de instalar fibra óptica, para conseguir un trabajo más fluido.

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso.

En el caso de los objetivos planteados en el 2022, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2023 independientemente de que seguiremos trabajando con la misma dinámica y con aquellos aspectos ya conseguimos. Cabe recalcar, que los objetivos que nos hemos ido proponiendo a lo largo de los años (desde el 2018 que comenzamos a trabajar con un sistema de gestión de calidad), se han ido cumpliendo y los hemos añadido a nuestra sistemática de trabajo, lo que quiere decir, que no son objetivos del año en curso únicamente. Esto nos parece importante, ya que cada año, añadimos mejoras y quedan implantadas en nuestro sistema de trabajo.

MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

En este centro se realizará anualmente una encuesta a usuarios y familiares para medir su satisfacción con el centro, los servicios que ofrece y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Dentro del Programa de Indicadores, podemos destacar los siguientes para evaluar la eficacia de los procesos del centro: porcentaje de ocupación de plazas privadas, programas de salidas al exterior, sugerencias del personal, número de visitas en la página web, número de no conformidades y tiempo de resolución de las mismas, porcentaje de usuarios con valoración inicial en el proceso del ingreso, porcentaje de usuarios con realización de PAI en tiempo, porcentaje de revisiones semestrales de PAI, porcentaje de usuarios con baja por insatisfacción, porcentaje de reclamaciones contestadas en plazo, porcentaje de usuarios con caídas, porcentaje de usuarios con absorbentes, porcentaje de usuarios con úlceras por presión (UPP), porcentaje de usuarios con infección de orina (ITU), porcentaje de usuarios con sujeción mecánica, porcentaje de incidencias en la medicación, porcentaje de usuarios participantes en actividades de estimulación cognitiva y en actividades socioculturales, porcentaje de usuarios con prendas extraviadas, porcentaje de usuarios con quejas...



CARTA DE SERVICIOS

A lo largo del 2022 se han cumplido todos los objetivos propuestos para cada uno de los indicadores de medición, y para este 2023, se han añadido seis nuevos ítems de seguimiento y autoevaluación.

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2022, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador. Se realiza bienalmente y fue realizada en 2022, teniendo un resultado de un 90% de satisfacción del personal. Se realizará de nuevo este año 2024.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2022 y obteniendo un valor de un 96% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2022 y obteniéndose un valor de un 94% de satisfacción.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. MEJORA CONTINUA

Acciones correctivas. Se establecen acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir su repetición. Se realizan los siguientes pasos:

- Revisar las no conformidades y determinar las causas.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- Comunicar a la directora de calidad la deficiencia para la gestión de la no conformidad o acción correctiva
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.
- Cierre por parte de la directora de calidad de la no conformidad o acción correctiva.

QUEJAS Y RECLAMACIONES:

Existe además un documento donde tanto usuarios, familiares como trabajadores pueden hacer comunicaciones, consultas o quejas ubicada en la portería del centro Los Realejos, también se pueden hacer mediante correo electrónico a losrealejos@geriatricoscanarias.com o mediante correo ordinario a la dirección Servicios geriátricos Canarias; Calle Piloto 82, 38410 Los Realejos – Tenerife.

Existe también un libro de reclamaciones.

A 09 de enero del 2023. Los Realejos - Tenerife

