

## CARTA DE SERVICIOS

### 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 personas usuarias 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 SOCIO SANITARIA) 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 DECRETO 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 Supervisora 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 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 personas usuarias 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 las personas usuarias, en función de sus necesidades. 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 las personas usuarias 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 persona y atención centrada en la persona, 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), con seis semanas de rotación en los menús, y con dietas adaptadas en caso de alergias, intolerancias, patologías...

**Auxiliares de recepción** siempre disponibles en la entrada del centro para atender a visitas y personas usuarias, 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 personas usuarias bien porque estos lo soliciten o porque el personal lo vea oportuno (aproximadamente una vez cada dos semanas).

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



## CARTA DE SERVICIOS

Contamos con un **servicio de transporte** para las personas usuarias 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.

**Servicio de visita a las personas usuarias que permanecen ingresadas en el Hospital de referencia.** La dirección y/o supervisión del centro, visitará de forma asidua a las personas usuarias que se encuentren ingresadas en el Hospital de referencia, proporcionando la información obtenida durante las visitas, a los familiares de referencia.

**Servicio de asistencia a las personas usuarias que permanecen ingresadas en el Hospital de referencia.** En caso de que la persona usuaria no tenga familiar de referencia que haga estas funciones, el personal auxiliar acudirá al Hospital de referencia, para realizar tareas básicas como el afeitado, proporcionar ropa para su alta hospitalaria, llevarle pertenencias que precise (como móvil o enseres personales...)

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES:**

Las personas usuarias, 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.



## CARTA DE SERVICIOS

- ✓ 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 de la persona usuaria:

- ❖ 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 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.



## CARTA DE SERVICIOS

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

La definición de nuestra política de calidad ha de contribuir a mantener la satisfacción y confianza de nuestras personas usuarias y sus familias, así como de la plantilla, a través de la 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 nuestras personas usuarias 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 personas usuarias 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 personas usuarias, familiares, entorno y trabajadores, disponer de un equipo de profesionales que trabajen respetando la libertad, intimidad y dignidad de los personas usuarias, igualdad entre mujeres y hombres...

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Implantado en nuestro centro, y con seis años de rodamiento, 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,



## CARTA DE SERVICIOS

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.

### 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. Además, este año 2024, hemos modificado nuestra encuesta de satisfacción del personal, incluyendo preguntas en materia de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, conciliación de la vida personal y familiar, planes de igualdad... donde evaluaremos de forma exhaustiva los resultados obtenidos y las propuestas realizadas por la plantilla, para poder tomar acciones en este sentido, como una empresa sensibilizada en esta materia como somos. También, como parte de la evolución continua, nos sometemos a una valoración anual por parte de las personas usuarias 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 nuestras personas usuarias, en su proyecto de vida.

Un pilar, sin el que esto no podría salir adelante, es la plantilla 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.

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 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:

- Disponemos y trabajamos con un avanzado software para todo lo relacionado para con las personas usuarias, este programa, se va actualizando anualmente para facilitar el trabajo de nuestro equipo. Es por ello, que avanzamos en coordinación y queremos seguir mejorando en las nuevas tecnologías y, por ello, uno de los objetivos de este año, es que toda la documentación de las personas usuarias sea “subida” directamente a este programa, pudiéndola custodiar de una forma más eficaz, visual y rápida, además de evitar el almacenamiento de documentos en papel y su impresión, actuando también en la mejora con el medio ambiente.
- En la misma dirección que el objetivo anterior, queremos emplear este programa ya que nos brinda a oportunidad, para el personal trabajador. Por lo que, también la emplearemos para subir toda la documentación de la plantilla y evitar historias físicas obsoletas.
- Servicios Geriátricos Canarias, desde el 2023 cuenta con su Plan de Igualdad, registrado en el REGCON (registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, del Ministerio de trabajo y economía social del Gobierno de España), verificando que somos una empresa sensibilizada en esta materia. Pero, nuestro ímpetu de mejora continua en todos los aspectos, nos hace evaluarnos por parte de la plantilla, y por ello, este año, pasaremos una encuesta a todo el personal trabajador, con preguntas sobre igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, conciliación de la vida familiar, personal y laboral, planes de igualdad, acoso laboral y/o por razón de sexo... para poder tomar medidas en aquellos aspectos que consideren que debemos mejorar, así como las propuestas sugeridas.
- Servicios Geriátricos Canarias es consciente de los grandes ejes que rigen la empresa, y son, las personas usuarias y nuestra plantilla. Confiamos en nuestro equipo y por ello, le queremos otorgar e involucrar en todo lo referente al trabajo. Este año, creamos la figura de “personal auxiliar supervisor-rotatorio”, que se encargará de revisar por turno y por planta, que todos los registros y, por ende, todo el trabajo, esté correctamente realizado.
- La situación actual que nos encontramos, es que cada vez es más difícil encontrar personal cualificados para nuestros centros. Unido a esto, además, no teníamos un sistema de control de los currículums vitae, de manera, que cada persona interesada en trabajar en Servicios Geriátricos Canarias entregaba su currículum de forma personal en el centro que consideraba, pero en muchas ocasiones, sin llegar al resto de centros. Es por ello, que la directora de calidad, se encargará de centralizar todos los Cvs que se reciban a través de la página web de Servicios Geriátricos Canarias, a



## CARTA DE SERVICIOS

través de un apartado habilitado para tal fin. También, centralizará junto con los recibidos en la página web, los recibidos en cada centro de forma individual, todo ello con un cribado previo en función de las características que se deben cumplir para cada perfil de puesto.

- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias en todos los aspectos posibles, es parte de nuestra filosofía de empresa, por eso, anualmente, abarcamos objetivos en cada una de las áreas implicadas en su mejora. En cuanto a infraestructuras, este año instalaremos la climatización en todas las zonas comunes, para potenciar y fomentar el uso de estas proporcionando un bienestar.
- En Servicios Geriátricos Canarias somos conscientes que, en ocasiones, el ingreso en el centro puede suponer para algunas personas un proceso traumático, mucho tiene que ver, que pierden su círculo y, por ende, la sociabilización. Es por ello, que, entre otras cosas, solicitaremos la tarjeta sanitaria de asistencia y acompañamiento para que no se sientan desamparados en ningún aspecto de su vida.
- A pesar de que el centro cuenta con disponibilidad tanto para las personas usuarias como para las familias de 24 horas, tanto por la dirección como supervisión de centro y también por parte del departamento de enfermería, en muchas ocasiones, las familias demandan una comunicación más directa con la médico del centro, es por ello, que este año, fomentaremos esta relación, facilitando una comunicación proactiva por ambas partes.

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

- En la misma línea que uno de los objetivos anteriormente mencionados y que tiene que ver con las infraestructuras del centro y por tanto, en mejorar el bienestar y calidad de vida de nuestras personas usuarias, este año, también invertiremos en mejorar los baños tanto de las habitaciones propias de las personas usuarias, como de las zonas comunes, haciendo espacios más amplios y confortables.

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 2023, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2024 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.





## CARTA DE SERVICIOS

### MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

En este centro se realizará anualmente una encuesta a personas usuarias y familiares para medir su satisfacción con el centro, los servicios que ofrece y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, al igual que bienalmente se realizarán encuestas de satisfacción a las personas trabajadoras del centro, (con excepción de este año, que aunque no corresponda, se pasará igualmente con las novedades antes mencionadas en materia de igualdad), ambas encuestas son anónimas para así poder recabar una información más real. Dentro del Programa de Indicadores, que, anualmente mejoramos añadiendo nuevos ítems de medición, ya que es la forma más objetiva de poder ver, medir y mostrar desde que punto partimos, a donde queremos llegar y lo que hemos conseguido, 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...

A lo largo del 2023 se han cumplido todos los objetivos propuestos para cada uno de los indicadores de medición, y para este 2024, se han añadido siete nuevos ítems de seguimiento y autoevaluación.

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2023, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador, realizada en 2023, se obtuvo un valor de un 90% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2023 y obteniendo un valor de un 91% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2023 y obteniéndose un valor de un 95% 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.



## CARTA DE SERVICIOS

- 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 personas usuarias, familiares como la plantilla 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](mailto: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 1 de enero del 2024. Los Realejos - Tenerife**

