

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 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 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 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. 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).

DERECHOS Y OBLIGACIONES:



CARTA DE SERVICIOS

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:

- ❖ 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.



CARTA DE 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.

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 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...

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implantado en nuestro centro, 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.

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



CARTA DE SERVICIOS

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.

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.

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

- Nos comprometemos como forma de garantizar la calidad en nuestros servicios a certificarnos con la empresa AENOR en el cumplimiento de la NORMA ISO 9001:2015 Y NORMA UNE 158101.2015 mediante un sistema multisite en Servicios Geriátricos de Canarias.
- Nos comprometemos a un registro del 90% en el programa RESIPLUS por parte del departamento de enfermería de diferentes controles como : infecciones de orina (ITU), heridas traumáticas y caídas con el fin de poder obtener datos reales y así poder plantear objetivos para el próximo año con datos comparativos con respecto de este.
- Nos comprometemos a mantener actualizado el programa RESIPLUS en un 90% con todos los datos no sólo de nuestros usuarios sino también de nuestros trabajadores para potenciar el calibre de este programa.
- Nos comprometemos a implantar una nueva metodología de realización del PAI en un 90 % en la que participa y trabaja de una forma más unificada todo el equipo multidisciplinar empoderando la figura del auxiliar con la que cada técnico tendrá que reunirse y así establecer de forma conjunta el plan de cuidados para la posterior puesta en común en las reuniones interdisciplinares.
- Nos comprometemos a aumentar el tiempo de ocio de los usuarios durante el fin de semana en un 60%, este objetivo se plantea ante la falta de TASOC, fisioterapeuta... durante el fin de semana y con el fin de mantener entretenidos con actividades que satisfagan a nuestros usuarios facilitándoles aquellos materiales



CARTA DE SERVICIOS

que necesiten para las actividades que soliciten y con una mayor interacción de los auxiliares.

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

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...

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.
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

QUEJAS Y RECLAMACIONES:





CARTA DE SERVICIOS

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.

GERIÁTRICOS CANARIAS 2 de Enero de 2018.

ÁNGEL GÓMEZ VIDAL

DIRECTOR SERVICIOS GERIÁTRICOS CANARIAS

