

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 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 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).

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:

- ❖ 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.



CARTA DE SERVICIOS

- ❖ 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.

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, y con cuatro 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.



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.

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.

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

- Nuestra prioridad, es mejorar día a día la calidad de vida de nuestros usuarios, por ello, una de las medidas que se viene utilizando y arrastrando desde hace años en los centros residenciales, son las medidas de sujeción, de las cuales, en Servicios Geriátricos Canarias tenemos un compromiso de utilizarlas, únicamente en los casos totalmente imprescindibles, previamente pautadas por el médico correspondientes y con la firma del consentimiento informado de su familia (en caso de estar el usuario incapacitado o con un deterioro cognitivo elevado que le imposibilite hacerse cargo de su firma). Es por ello, que uno de los objetivos que nos proponemos para este 2022, es reducir el uso de sujeciones a un 4% del total de residentes. Para ello se



CARTA DE SERVICIOS

creará un protocolo para la eliminación de sujeciones, además de un registro para poder llevar un seguimiento de las acciones tomadas en cada caso, además de los registros y consentimientos informados relacionados con las sujeciones que ya existían para Servicios Geriátricos Canarias.

- Uno de los puntos clave que determina la calidad de vida de los usuarios, desde su prisma, es la alimentación. Dando la importancia que se merece al área nutricional, este año, introduciremos una evaluación del estado nutricional de los usuarios que ingresen en el centro y así poder hacer un seguimiento. Una vez ingrese en el centro un nuevo usuario, el departamento de enfermería, pasará un test nutricional (Assessment Nutritional) al residente para ver del estado nutricional del que partimos, este test nutricional será evaluado por el médico correspondiente por si fuese necesario tomar medidas. Semestralmente, coincidiendo con la reunión interdisciplinar del usuario, se pasará de nuevo el test nutricional y así poder una evolución. En caso de notar un cambio significativo en el peso o estado anímico del residente, se pasará el test nutricional.
- Desde que estamos certificados en las NORMA UNE EN ISO 9001:2015 Y UNE 158101:2015, trabajamos con una plataforma (DATARIUS), a la que tienen acceso cada centro y el personal de cada centro, únicamente a la documentación de su centro, mediante la gestión y permisos otorgados a cada uno de ellos por la directora de calidad, lo que resulta muy cómodo para tener toda la documentación en dicha plataforma, de acceso siempre y desde cualquier punto y lo que facilita mucho el trabajo a la directora de calidad para supervisar cada uno de los centros y dentro de estos, a sus técnicos, de una forma remota y multisite. Por ello, y como concienciación con el medio ambiente, vamos a tratar de eliminar todos los documentos en papel y trabajar directamente desde la mencionada plataforma. Con ello conseguimos, por una parte, tener toda la documentación en una nube accesible desde cualquier punto, con copias de seguridad semanales y un mayor acceso para la directora de calidad, y por otra parte, contribuir con el medio ambiente, evitando o disminuyendo la impresión de grandes cantidades de papel que se estaba haciendo en la actualidad.
- En Servicios geriátricos Canarias, creemos en la igualdad en todos los sentidos y ámbitos. La forma de reflejarlo es en el trabajo del día a día y como muestra de ello es el Plan de Igualdad propio de Servicios Geriátricos Canarias. Ya hemos iniciado su creación y diseño, formando al personal sobre la importancia de la igualdad, y finalizaremos este año con su implantación.
- Queremos utilizar el momento del ingreso del nuevo usuario, para poder recabar el máximo de información posible, tanto por parte del residente (si es posible) como de su familia, para poder emplearla para mejorar la calidad de vida del usuario. Nos interesa saber sus gustos (tanto a nivel personal, gustos alimenticios, relaciones personales y ocio...), preferencias, habilidades y capacidades... para nosotros es la base para poder prestar una verdadera atención centralizada en la persona. Por ello,



CARTA DE SERVICIOS

hemos diseñado una plantilla a utilizar pro el departamento de enfermería en el momento de ingreso, donde además de un guion con toda la documentación e información debemos recabar en el momento de la entrevista, también un apartado de control de constantes durante los tres primeros días de ingreso, para una atención más exhaustiva durante este período que puede ser traumático, tanto para el residente como para la familia.

- En Servicios Geriátricos Canarias prima la calidad de vida de nuestros usuarios, y para ello, una parte principal es también sus propios familiares, por ello, queremos involucrar en todos los aspectos de la vida de los usuarios a sus familias. Les notificaremos cuando realizaremos la reunión interdisciplinar del PAI para que acuda si es posible y así nos diga su punto de vista sobre el estado y evolución de su familiar, y también para la propuesta de objetivos nuevos, en caso de que no pueda acudir presencialmente a la reunión, se hará telefónicamente. También, una vez la situación mejore respecto al Covid-19 y se puedan reanudar las fiestas, y salidas de los residentes al pueblo o excursiones, se notificarán a las familias para que puedan participar siempre y cuando quieran.

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

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 2021, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2022 independientemente de que seguiremos trabajando con la misma dinámica y con aquellos aspectos ya conseguimos.

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



CARTA DE SERVICIOS

(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 2021 se han cumplido todos los objetivos propuestos para cada uno de los indicadores de medición, excepto, aquellos relacionados con las salidas de los residentes y la participación grupal en actividades, que no se han cumplido por causas inherentes a nuestro trabajo y si relacionadas con el Covid-19.

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2021, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador. Se realiza bienalmente y fue realizada en el 200 teniendo un resultado de un 83% de satisfacción del personal. Se realizará de nuevo este año 2022.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2021 y obteniendo un valor de un 90% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2021 y obteniéndose un valor de un 96% 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.
- 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:

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





CARTA DE SERVICIOS

mediante correo ordinario a la dirección Servicios geriátricos Canarias; Calle Piloto 82, 38410 Los Realejos – Tenerife.

Existe también un libro de reclamaciones.

A 02 de enero del 2022. Los Realejos - Tenerife

