

## CARTA DE SERVICIOS

### QUIENES SOMOS

Nuestro centro residencial VIRGEN DE LOS MILAGROS perteneciente a la FUNDACIÓN VALDEGODOS es un centro para personas mayores ubicado en el ayuntamiento de Vilamartín de Valdeorras - Ourense. El edificio consta de cuatro plantas, con habitaciones dobles e individuales. El centro tiene capacidad para 217 personas, tantodependientes como no dependientes, y cuenta con unas completas instalaciones:sala de fisioterapia, departamento de enfermería, baños geriátricos, amplias salas de convivencia en todas las plantas, espacios para actividades y talleres, amplios comedores, despachos y salas de reuniones, cocina, lavandería y almacenes, grandes terrazas, peluquería y amplia zona ajardinada. La Residencia Virgen de los Milagros tiene concierto con la Gerencia de Servicios Sociales de la Xunta de Galicia 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 y cinco años (65 años) 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 13/2008 de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia y demás disposiciones concordantes.

### INFORMACION Y ATENCIONA 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 Virgen de los Milagros proporciona asistencia médica con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos en horario de mañana de lunes a viernes, estando siempre disponible un servicio médico desde el centro de salud de Vilamartín de Valdeorras, del PAC, HCV o del 061 en su caso.

Cuenta con un Director y tres supervisoras disponibles las 24 horas, tanto para residentes como para familiares.

El departamento de enfermería del centro realiza las funciones propias, como gestión de medicamentos, curas, controles periódicos de tensión, etc.en horario de 24 horas.

Rehabilitación: el programa de rehabilitación está encaminado tanto a la recuperación funcional (fracturas, operaciones, caídas...) como al mantenimiento de las actividades de lavida diaria. Es realizada por el fisioterapeuta del centro con la ayuda del auxiliar de fisioterapia

tanto en la sala de fisioterapia como en las distintas salas de convivencia, así como en la propia habitación del residente, 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... Disponible para atender al personal trabajador del centro los viernes por la tarde (siempre sujetos a urgencias).

Psicóloga que atiende tanto a residentes como familiares supliendo sus necesidades y aplicando terapias tanto lúdicas como de estimulación, disponible toda la semana.

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, estimulación sensorial, musicoterapia, excursiones, gimnasia geriátrica, fiestas tradicionales.

Cocina propia: dietas adaptadas realizadas a diario en el centro.

Auxiliares de recepción siempre disponible 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 teniendo un espacio habilitado para tales funciones, con precios asequibles. Las supervisoras se encargan 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:**

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.
- ✓ A la reserva de plaza en caso de ausencia temporal, no pudiendo superar el período de ausencia de treinta (30) días naturales en cómputo anual.

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.
- ❖ 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 159.101 y la norma ISO 9001 implantado con un sistema multisite los seis centros pertenecientes a la Fundación Valdegodos.

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, 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 158.101.

El objetivo estratégico de la Residencia Virgen de los Milagros – Fundación Valdegodos 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.

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

- Instauración de ACP (atención centrada en la persona y realización de historia de vida), para ello se establece la realización y seguimientos de PAI reflejados en el indicador: % de usuarios con PAI inicial fuera del tiempo establecido, se pretende alcanzar un valor del 100% de PAIs realizados lo cual se está cumpliendo y número de PAI sin identificar persona de referencia no superior a 15 – 30 residentes, lo cual actualmente dada la implantación de ACP podemos decir que cada residente tiene su persona de referencia que participa en el ingreso del residente, elaboración del PAI con el resto de equipo interdisciplinar, en sus cuidados diarios...
- Nos comprometemos a reducir las caídas en un 5% del valor total en comparación con años pasados, para ello se imparte formación continua en prevención y actuación ante caídas, uso de sistemas de control.
- Nos comprometemos a reducir en un 5% de los valores anteriores las infecciones de orina (ITU) tan incidentes en nuestros mayores, para ello se ha impartido con anterioridad un curso al personal trabajador sobre prevención y actuación en caso de infección de orina y realización de formación continua en buenas praxis a personal de nueva incorporación. Además la nueva metodología de trabajo citada anteriormente “Atención centralizada en la persona” ACP, permite una mayor personalización y atención de los cuidados siendo posible una atención directa ante demanda del residente.
- Nos comprometemos a reducir el uso de absorbentes en los residente en un 5% en comparación con datos obtenido del 2016, para ello se realiza una reeducación tanto al personal trabajador como a los residentes de los inconvenientes de su uso siempre que sea evitable, todo ello relacionado con la ACP que como se cita con anterioridad permite una atención directa y personalizada a los residentes ante demanda.
- Nos comprometemos a una mayor propuesta de actividades tanto internas como externas para romper con la rutina diaria de los residentes, celebraciones como Navidad, Semana Santa, Feria de Abril, Magosto con menús especiales y orquesta en el centro así como salidas y excursiones al exterior, visitando lo “Cañones del sil”, Monforte de Lemos, salida mensual a la feria del pueblo donde los residentes pasean, compran enseres, comen pulpo...en nuestro caso nos proponemos como mínimo 4 salidas al exterior y en el tercer trimestre del año podemos decir que sobrepasamos el objetivo planteado.

- Nos comprometemos a impartir tanto de forma interna como externa formación a nuestros trabajadores para así poder evolucionar y estar de acuerdo a las novedades relacionadas con nuestro trabajo, se ha impartido formación en actuación y prevención de infecciones de orina, prevención y actuación ante úlceras por presión (UPP), cursillos de primeros auxilios, formación en la implantación del sistema de gestión de calidad y metodología de trabajo, asistencia al congreso anual de Geriátrica, formación en sensibilización en implantación en ACP...
- 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 la Fundación Valdegodos.
- Disponemos de una manual propio y personalizado de la Fundación Valdegodos de “buenas praxis” además de protocolos también personalizados y realizados por nuestro propio personal de todas las actividades realizadas en nuestro centro.
- Objetivo de ser un centro libre de sujeciones (entendiendo como sujeción los dispositivos pélvicos, de manos...) reflejándose su evolución en el apartado de prestación de servicios en el indicador: número de residentes con sujeciones, siendo posible con la nueva metodología de trabajo implantada que como decimos permite una mayor supervisión de nuestros residentes.

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 incidencias en el ingreso, porcentaje de usuarios con valoración inicial en el tiempo establecido, porcentaje de cumplimiento en los planes de seguimiento de cada área profesional.

## 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 ubicado en la recepción del centro, también se pueden hacer mediante correo electrónico a [valdegodos@fundacionvaldegodos.com](mailto:valdegodos@fundacionvaldegodos.com) o mediante correo ordinario a la dirección Residencia Virgen de los Milagros, C/ Manuel Pérez Barreiro 52 32348 Vilamartín de Valdeorras- Ourense.

Existe también un libro de reclamaciones.