

## QUIENES SOMOS

Nuestro centro residencial OS PINOS perteneciente a la FUNDACIÓN VALDEGODOS es un centro para personas mayores ubicado en A Rúa - Ourense. El edificio consta de cinco plantas, con 48 habitaciones dobles y 15 individuales. El centro tiene capacidad para 111 personas, tanto válidas como asistidas, 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, amplio comedor, despachos y salas de reunión, cocina, lavandería y almacenes, dos grandes terrazas, peluquería, pequeño huerto urbano... La Residencia Os Pinos tiene concierto con la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta 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 de Os Pinos proporciona asistencia médica con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos en horario de mañana los lunes y martes y de tarde los jueves, siempre estando disponible un servicio médico desde el centro de salud de A Rúa, del PAC o del 061 en su caso.

Cuenta con una Directora y dos 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 (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... Disponible para atender al personal trabajador del centro los viernes por la mañana (siempre sujetos a urgencias).

Psicóloga que atiende tanto a residentes como familiares supliendo sus necesidades y aplicando terapias tanto lúdicas como estimulantes, 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 y de cocina, huerto urbano, excursiones, gimnasia geriátrica, fiestas tradicionales.

Cocina propia: 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 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 158101:2008 y la norma ISO

9001 implantado con un sistema multisite los seis centros pertenecientes a la Fundación Valdegodos y como muestra de nuestra mejora continua y tras la certificación obtenida en el 2017 de las anteriores normas mencionadas, en el 2018 nos adaptaremos a los cambios surgidos para seguir ofreciendo 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 158101:2008 certificados en el 2017, este año 2018 para seguir con el ciclo de mejora continua estamos trabajando para obtener la adaptación a la NORMA UNE 158101:2015.

El objetivo estratégico de la Residencia Os Pinos – 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 objetivos marcados donde se refleja nuestro compromiso son los siguientes:

- Incrementar las responsabilidades del profesional de referencia con la persona usuaria y/o con su familia, en este caso vemos necesaria hacer una distinción a la hora de marcarnos un objetivo entre residentes con plaza pública y residentes con plaza privada. En el caso de personas usuarias con plaza pública el objetivo marcado es de un 15% ya que en muchas ocasiones las condiciones (usuarios muy dependientes y sin familia, emergencias sociales...) no nos permiten poder tener un conocimiento previo de la persona.  
En el caso de personas usuarias con plaza privada, el objetivo marcado asciende a un 60% de incremento. Para conseguir este objetivo, en primer lugar y teniendo información sobre la nueva persona usuaria le adjudicamos un/a profesional de referencia, la trabajadora social del centro se reunirá con esta persona para transmitirle toda la información recopilada previa al ingreso. La figura del profesional de referencia estará a lo largo de todo el ingreso del nuevo usuario para hacerle ver la importancia de su figura y sus funciones, de forma que así el nuevo usuario tiene una persona de referencia a la que dirigirse en todo momento. Una vez realizado el ingreso, es este profesional de referencia quien se dirige al resto de equipo multidisciplinar para transmitirle todo lo referente del nuevo usuario y así poder cada departamento plantearse unos objetivos individualizados y personalizados y en conjunto con todo el equipo para la posterior realización del PAI.
- Mejorar la comunicación entre los profesionales de referencia en las suplencias en un 50%. Con este objetivo lo que queremos conseguir y para seguir con la metodología de Atención Centralizada en la Persona (ACP), es que en los momentos en los que un profesional de referencia sea sustituido (vacaciones, finalizaciones de contrato...) tener una planificación para que la persona que le vaya a sustituir mantenga una reunión y unos días de trabajo con la persona a la que sustituya para que le transmita todos los conocimientos y cuidados de los que pasarán a ser sus residentes de referencia, también el resto del equipo técnico del centro se encargará de transmitirle los objetivos planteados de cada departamento con cada uno de los usuarios.
- Incrementar la importancia del tiempo de ocio entre el personal auxiliar asignado a salas y las personas usuarias consiguiendo un objetivo del 50%. Queremos reflejar la importancia de que el personal auxiliar asignado a salas interactúe con los residentes, no sólo se trata de una supervisión si no de una forma de entretenimiento y ocio recreativo para nuestros usuarios en el caso de que necesiten apoyo para algunas actividades o proporcionándoles los materiales para su propio entretenimiento. Para conseguir esto, es necesario un previo conocimiento de nuestros residentes para saber que es para ellos un

entretenimiento ya que nuestro objetivo es proporcionarles actividades de su interés individual y no de forma generalizada.

- Autogestión de las personas usuarias para las actividades de ocio y entretenimiento. En el anterior objetivo citado tenemos en cuenta la participación de las actividades planificadas por parte de equipos técnicos como psicología, terapeuta y/o animación sociocultural, trabajadora social, fisioterapeuta...con este objetivo queremos instruir a los residentes en los días en los que hay ausencia de este equipo (fin de semana) donde pueden encontrar los materiales e instrumentos para poder recrearse durante el fin de semana, queremos conseguir un objetivo de un 50% donde se refleje la independencia y autonomía de decisión de aquellos residentes que puedan hacer uso de los materiales disponibles.
- Adaptación de la Fundación Valdegodos a la NORMA UNE 158101:2015. Como muestra del compromiso de la dirección de ofrecer los mejores cuidados a nuestros residentes y continuar en el ciclo de la mejora continua, nos iremos adaptando a todas las novedades que surjan referentes al sector de los centros residenciales.

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:

Existe además un documento donde tanto usuarios, familiares como trabajadores pueden hacer comunicaciones, consultas o quejas ubicada en la portería del centro residencial Os Pinos, también se pueden hacer mediante correo electrónico a [ospinos@fundacionvaldegodos.com](mailto:ospinos@fundacionvaldegodos.com) o mediante correo ordinario a la dirección Residencia Os Pinos – Fundación Valdegodos; carretera nacional 120, Km 469, 32350 A Rua – Ourense.

Existe también un libro de reclamaciones.