

## CARTA DE SERVICIOS

### QUIENES SOMOS

Nuestro centro residencial de RAMIRÁS perteneciente a la FUNDACIÓN VALDEGODOS es un centro para personas mayores ubicado en Ramirás - Ourense. El edificio consta de cuatro plantas, con 40 habitaciones (33 dobles y 7 individuales). El centro tiene capacidad para 70 personas, tanto independientes como dependientes, y cuenta con unas completas instalaciones: sala de fisioterapia, departamento de enfermería, baños geriátricos, salas de convivencia, espacios para actividades y talleres, amplio comedor, despachos y salas de reunión, cocina, lavandería y almacenes, grandes terrazas, jardín, peluquería, pequeño huerto urbano... La Residencia de O Mosteiro 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.

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN 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 personal de enfermería de la Residencia. Las familias podrán presentar sugerencias siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

### SERVICIOS

El centro residencial de Ramirás proporciona asistencia médica con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos en horario de mañana los lunes y viernes y de tarde los martes, siempre estando disponible un servicio médico desde el centro de salud de Ramirás, del PAC o del 061 en su caso.

Cuenta con una Directora disponible 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

## CARTA DE SERVICIOS

realizada por el 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 siempre con cita previa fuera de la jornada laboral (estando esta disponible para atender a nuestros usuarios) a excepción de casos agudos que los atenderá en el momento.

La persona responsable en el centro del programa de atención social es la **trabajadora social** (Directora del centro). 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:** acompañamiento, ayuda a las ABVD, plan de apoyos adaptado a cada residente y atención centrada en el residente, además de las funciones propias de su puesto de trabajo.

**Cocina propia:** dietas adaptadas por la dietista del centro y 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.

**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.

**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. La directora 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).

En estos momentos que estamos viviendo, este servicio se ha suplido para evitar la entrada de personal ajeno a nuestro centro siempre que no sea imprescindible.

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

**Servicio de acompañamiento** por parte del personal sanitario del centro, a consultas médicas programadas y derivaciones a urgencias.

Como servicios comunes a todos los centros de la Fundación Valdegodos, se encuentra el **personal administrativo y economista**, además de una **directora de calidad y coordinador de centros**.

### **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.

## 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.

### **OBJETIVOS Y FINES DE LA RESIDENCIA O MOSTEIRO DE RAMIRÁS-FUNDACIÓN VALDEGODOS**

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 Galicia. 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 residentes y 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.

### **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 los seis centros pertenecientes a la Fundación Valdegodos, siempre con una ambición de mejora continua para poder prestar los mejores servicios.

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

## CARTA DE SERVICIOS

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, 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 158101:2008 certificados en el 2017 con la consiguiente adaptación en el 2018 a la NORMA UNE 158.101:2015, 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 la Fundación Valdegodos, tanto en conexiones remotas, como de forma presencial en el centro.

El objetivo estratégico de la Residencia O Mosteiro de Ramirás – 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

## CARTA DE SERVICIOS

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.

### **CARTA DEL PRESIDENTE**

Un año más, nos gustaría agradecer a todos/as y cada uno/a de los/as que hacemos posible, que Fundación Valdegodos, sea un hogar, en el que se presta una intervención global y que acompaña a nuestros/as usuarios/as, en su proyecto de vida.

Un pilar, sin el que esto no podría salir adelante, son los/as empleados/as de la Fundación Valdegodos, 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 la Fundación Valdegodos, con una motivación y vocación por el trabajo que desempeñan, que, sin ello, sería imposible llevar a cabo nuestra labor.

Cabe mencionar, que venimos de unos años duros, marcados por una pandemia mundial por la Covid-19, en la que han priorizado, ante cualquier aspecto de su vida, el cuidado a los/as residentes de Fundación Valdegodos.

No nos podemos olvidar, en esta mención especial, a quienes hacen posible y dan sentido a la existencia de la Fundación Valdegodos 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.

Nos satisface ver la confianza depositada en ellos/as 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 Fundación Valdegodos.

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

- En Fundación Valdegodos, creemos y apostamos por una plantilla formada profesionalmente. Es por ello, que además de los requisitos que solicitamos para cada perfil de puesto, ofertamos anualmente una carta de cursos de formación específicos en el sector, que ayudan en la adquisición de herramientas para poder

## CARTA DE SERVICIOS

desempeñar el trabajo diario. Este año, hemos incluido en nuestro plan anual de formación, como forma de autoevaluación y ver si los cursos ofertados e impartidos en el centro, son realmente atractivos para nuestros/as trabajadores/as, un ítem de medición de “% de personal participante en la formación impartida en el centro”, planteándonos como objetivo, conseguir más de un 70% de participación anual del equipo trabajador en los cursos impartidos a lo largo del año 2023.

- Consideramos que hacemos un buen trabajo, acompañando y ayudando a todos/as nuestros/as usuarios/as en su proyecto de vida, sin embargo, no tenemos un formato en el que se recojan todas las actividades, funciones, tratamientos, planes de trabajo, intervenciones... del año. Es por ello, que a lo largo de este año 2023, iremos elaborando una “Memoria de actividades”, donde se reúna todo lo concerniente a la Fundación Valdegodos de aplicación a los/as residentes y trabajadores/as, y se publicará y difundirá para el acceso de todo aquel que le pueda resultar de interés, en la página web de la Fundación Valdegodos.
- Involucrar a los/as familiares en todos los aspectos de vida de nuestros/as usuarios/as, y acompañarlos de forma conjunta en el desarrollo de su proyecto de vida, es uno de nuestros pilares, ya que, lo consideramos indispensable para mejorar su calidad de vida. Es por ello, que, cuando programamos las reuniones interdisciplinarias de PAI de cada usuario/a, comunicamos a su familiar de referencia para que acuda a la reunión con todo el equipo técnico y con el/la usuario/a en cuestión. Tanto si el/la familiar de referencia acude como no, se le hará entrega de los resultados obtenidos (objetivos), de dicha reunión, para que, entre todos, podamos hacer cumplir los el proyecto de vida del/la usuario/a.
- 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 Fundación Valdegodos, 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 Fundación Valdegodos, a 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.
- En nuestro afán de ser un centro de puertas abiertas y mostrar nuestra transparencia en nuestro trabajo, queremos hacer partícipes a todos/as los/as familiares, así como todo el mundo que esté interesado en la Fundación Valdegodos. Para ello, cada año, trabajamos en actualizar la página web, y otro de los cambios que añadiremos este año, además de los anteriormente mencionados, es la publicación de las derivaciones de menús que habrá cada día. Estas derivaciones están expuestas, además, en el tablón de anuncios del centro, visible y accesible para todos/as los/as usuarios/as, familiares, personal... pero con la publicación en la página web de la Fundación Valdegodos, conseguiremos una mayor difusión.

## CARTA DE SERVICIOS

- En la Fundación Valdegodos, siempre queremos llegar más allá e ir por encima de lo obligado por ley, RD, legislación... en este caso, nos centraremos en el control de plagas DDD (desinfección, desratización y desinsectación). Hay que tener en cuenta que vivimos en el medio rural y unido a esto, el cambio climático, ha provocado, una presencia de moscas más de lo habitual, por ello, invertiremos en implantar nuevos medios de detección y erradicación, elaborando para ello, cuadros de tendencias de cada centro.
- Siempre hemos considerado de vital importancia, el realizar actividades, terapias... tanto individuales como grupales en el centro, y la importancia de que estas actividades propuestas, sean realmente significativas para los/as residentes, y más, después de la situación vivida por el Covid-19, en la que estas actividades, se vieron suspendidas. Actualmente, esto lo tenemos cubierto entre semana, con la presencia de terapia ocupacional/educación social o animación sociocultural, pero es cierto, que el fin de semana, carecen de este tipo de “entretenimiento”. Es por ello, que este perfil de puesto, elaborará un dossier de “actividades adaptadas” para que se puedan realizar durante el fin de semana dirigidas por el personal auxiliar del centro.
- En el centro, y dentro de nuestra metodología de trabajo de ACP (tención Centralizada en la Persona) y con nuestro Sistema de Gestión de Calidad, trabajamos con numerosas escalas de evaluación para los diferentes perfiles de puesto. Sin embargo, no existe una escala para el ámbito social y conocer los recursos de los que disponen nuestros/as usuarios/as, y en base a eso, poder determinar de qué mejor manera podemos ayudarles. Es por ello, que la trabajadora social, ha diseñado una Escala propia de ámbito social, que para a cada nuevo/a usuario/a del centro, para así detectar en qué situación se encuentra socialmente, y como abordar de la mejor manera, esa situación. Esta escala social, se añadirá al software RESIPLUS, con el que trabajan todos/as los/as técnicos/as, de manera que así, quede centralizada e informatizada.

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 2022, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2023 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 2017 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.

## 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 al igual que bienalmente se realizarán encuestas de satisfacción a los trabajadores del centro, ambas encuestas son anónimas para así poder recabar una información más real. 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, % de cumplimiento del APPCC, % de cumplimiento del plan de acción, % de usuarios con dolor moderado-severo ...

A lo largo del 2022 se han cumplido todos los objetivos propuestos para cada uno de los indicadores de medición, y para este 2023, se han añadido seis nuevos ítems de seguimiento y autoevaluación.

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2022, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador, realizada en 2021, se obtuvo un valor de un 90% de satisfacción. Esta encuesta se realiza bienalmente por lo que no tenemos datos del 2022. Se realizará de nuevo, a lo largo del 2023.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2022 y obteniendo un valor de un 89% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2022 y obteniéndose un valor de un 94% de satisfacción.
- Encuesta de la Xunta de Galicia, con un resultado de 4 – Muy satisfecho (máxima puntuación).

## CARTA DE SERVICIOS

### 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.
- 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 usuarios, familiares como trabajadores pueden hacer comunicaciones, consultas o quejas ubicada en la portería del centro residencial de Ramirás, también se pueden hacer mediante correo electrónico a [mosteiro@fundacionvaldegodos.com](mailto:mosteiro@fundacionvaldegodos.com) o mediante correo ordinario a la dirección Residencia de Ramirás– Fundación Valdegodos; Mosteiro s/n , 32810 Ramiras – Ourense.

Existe también hojas de reclamaciones.

En Ramirás a 9 de enero del 2023

