

CARTA DE SERVICIOS

QUIENES SOMOS

Nuestro centro residencial NATIVIDAD DE MARÍA perteneciente a la FUNDACIÓN VALDEGODOS es un centro para personas mayores ubicado en Villamartín de Valdeorras - Ourense. El edificio consta de cincuenta y seis plazas (56 plazas), con 25 habitaciones dobles y 8 individuales. El centro tiene capacidad para residentes tanto válidos como asistidos, 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, amplia terraza, peluquería... La Residencia de Natividad de María 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 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 Supervisoras de la Residencia. Las familias podrán presentar sugerencias siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

SERVICIOS

El centro residencial de Natividad de María proporciona asistencia médica con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos de lunes a viernes en horario de mañana, siempre estando disponible un servicio médico desde el centro de salud de Villamartín de Valdeorras, 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.

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 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...

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.

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).

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:

CARTA DE SERVICIOS

- ✓ 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

CARTA DE SERVICIOS

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 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, centro y con tres 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.

El objetivo estratégico de la Residencia Natividad de María – 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.

CARTA DE SERVICIOS

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:

- Con el fin de tener un mayor control y conocimiento de los aspectos sanitarios de los residentes y poder ver un seguimiento de su evolución e incluso sacar estadísticas y gráficas, nos proponemos como objetivo, el registro de las analíticas de sangre (de aquellos parámetros más significativos previamente establecidos con el médico de atención primaria) en el programa informático RESIPLUS en un 100% de los residentes. Es decir, a finales de año, todos los residentes deberán tener introducidas al menos una analítica de sangre más reciente.
- Anteriormente, utilizábamos como sistema multisite el programa informático R2DOCUO desde donde la responsable de calidad podía acceder a cada uno de los centros de la Fundación. Este año, cambiaremos de programa a uno más completo, con más cobertura y que realiza por sí solo las copias de seguridad por lo que no hay posibilidad de pérdida de documentación. El nuevo programa se llama DATAPRIUS.
- Debido a que consideramos a la Fundación Valdegodos una empresa con igualdad de condiciones, oportunidades, derechos y obligaciones para todos los sexos, este año, diseñaremos e implantaremos un PLAN DE IGUALDAD personalizado.
- Consideramos importante el mantener formado a nuestro equipo de trabajo, por ello, además de la formación que se impartirá por personal interno del centro dirigido hacia todo el personal, como realizamos todos los años, incluiremos algún curso impartido por personal externo con temas innovadores, para que genere entusiasmo y nuevos conocimientos a los trabajadores. Nuestro objetivo es de recibir al menos un curso sobre un tema innovador e impartido por personal externo al centro.
- Dada la importancia que le damos a la alimentación y la importancia que esta tiene para nuestros usuarios, siendo algo que marca su día a día, hemos decidido

CARTA DE SERVICIOS

umentar la calidad de algunos de nuestros productos. Por lo que, tras hablar con nuestro proveedor, se establece que al menos dos veces al mes, recibiremos pescado fresco de alta gama (salmón, lenguado, merluza, lubina...). Como se ha hecho siempre, todos los platos seguirán siendo cocinados de forma casera a diario por el personal de cocina del centro. Cabe recalcar, que en ninguno de los centros de la Fundación Valdegodos, se genera una gran cantidad de desperdicios ya que se cocina en base a unas fichas de residentes según el número de usuarios y las cantidades establecidas por la dietista de cada comensal.

- A lo largo de los años, nos hemos encontrado con un alto número de usuarios que pasan en los centros sus últimas fases de la vida, recibiendo cuidados paliativos. Es por ello, que nos parece muy importante prestar especialmente atención en este punto, tanto a los residentes como a sus familiares. Por ello, la psicóloga del centro, se establece como objetivo propio, el realizar un acompañamiento y asesoramiento psicológico al final de la vida de forma personalizada y exhaustiva. Su objetivo es conseguir mejorar la calidad de vida tanto de los residentes que se encuentran en una etapa final como de sus familias en al menos un 10% de los casos.

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 2019, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2020 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, 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,

CARTA DE SERVICIOS

porcentaje de usuarios con prendas extraviadas, porcentaje de usuarios con quejas, % de cumplimiento del APPCC, % de cumplimiento del plan de acción...

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2019, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador, realizada en 2019, se obtuvo un valor de un 75% de satisfacción. Esta encuesta, se realiza bienalmente, por lo que, no tenemos datos del 2018. Pero cabe recalcar, el aumento de la satisfacción por parte del personal trabajador en comparación con los datos obtenidos en el 2017 (56% de satisfacción).
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2019 y obteniendo un valor de un 73% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2019 y obteniéndose un valor de un 75% 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 residencial Natividad de María, también se pueden hacer mediante correo electrónico a natividad@fundacionvaldegodos.com o mediante correo ordinario a la dirección Residencia Natividad de María – carretera nacional 120, ASobreira – Villamartín de Valdeorras – Ourense.

Existe también un libro de reclamaciones.

En Villamartín a 20 de enero del 2020



CARTA DE SERVICIOS