- ## QUIENES SOMOS

La Residencia de Maiores de Viana do Bolo, pertenece a la Xunta de Galicia y está gestionada por la FUNDACIÓN VALDEGODOS.

Es un centro residencial para personas mayores ubicado en la localidad de Viana do Bolo, Ourense. El edificio consta de cinco plantas, con 53 habitaciones dobles y 19 individuales, con un total de 125 plazas públicas autorizadas en las que se presta un servicio integral a todos las personas usuarias: servicios de alojamiento y manutención en régimen de pensión completa, asistencia sanitaria y atención individualizada.

Para ello disponemos de instalaciones adaptadas: camas articuladas, baños geriátricos, múltiples salas de convivencia, comedores amplios y luminosos, sala de fisioterapia, sala de enfermería, sala de informática, salón de actos con una gran pantalla de cine, con zona de juegos y actividades de terapia ocupacional, ... cocina, lavandería, ...

La asignación de plazas se lleva a cabo a través de la Subdirección Xeneral de Recursos Residenciais e de Atención Diurna, de la Conselleria de Política Social de la Xunta de Galicia, conforme a los criterios señalados en los artículos 44 y 45 del Decreto 15/2010, de 4 de febrero.

- ## INFORMACION Y ATENCIONA A LAS FAMILIAS

Toda la información que las familias precisen podrán obtenerla siempre que lo deseen, con una atención personalizada por parte de la Dirección y/o Supervisoras de la Residencia.

Del mismo modo, también podrán presentar sugerencias de mejoras para los servicios que prestamos.

- ## SERVICIOS

La Residencia de Maiores de Viana do Bolo proporciona **asistencia médica** con diagnóstico, valoración y prescripción de tratamientos médicos a cargo del médico del centro y en colaboración con los médicos del Centro de Saude, del PAC ó del 061 según corresponda.

Cuenta con una directora y dos supervisoras, disponible las 24 horas, tanto para personas usuarias como para familiares.

En horario ininterrumpido las 24 horas, el **departamento de enfermería** en colaboración con el médico, velan por la salud de nuestras personas usuarias realizando las funciones propias de su profesión, como administración y gestión de medicamentos, curas, controles periódicos de constantes (tensión, glucemia, saturación, etc.) recogida de muestras, (analíticas), preparación y seguimiento de consultas...

Fisioterapia: el programa de fisioterapia y rehabilitación está encaminado tanto a la recuperación tras: ACV, fracturas, operaciones, caídas... como al mantenimiento de las capacidades de nuestros usuarios. Es realizada por la fisioterapeuta del centro con la supervisión del médico en la sala de fisioterapia o en las mismas habitaciones de las personas usuarias, en función de sus necesidades.

También contamos con programas de gimnasia geriátrica y envejecimiento activo, a cargo de la **fisioterapeuta y la terapeuta ocupacional**.

La persona responsable en el centro del programa de atención social es la **trabajadora social.** Es la profesional de contacto del centro para los personas usuarias 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.

Temporalmente, el equipo de dirección y supervisión del centro, asumirán estas funciones.

Auxiliares y profesionales de referencia: ayuda a las AVD, plan de apoyos adaptado a cada persona usuaria y atención centrada en la persona, además de las funciones propias de su puesto de trabajo.

Programa de **terapia ocupacional** dirigido a mantener y /o recuperar las capacidades que les permiten seguir realizando las actividades básicas de la vida diaria.

Participan también actividades lúdicas y de estimulación cognitiva, talleres de manualidades y de cocina, huerto urbano, excursiones, gimnasia geriátrica, fiestas tradicionales.

Cocina propia: dietas adaptadas por la dietista del centro y realizadas a diario en el centro, con seis semanas de rotación en los menús, y con dietas adaptadas en caso de alergias, intolerancias, patologías…

Auxiliares de recepción siempre disponible en la entrada del centro para atender a visitas y personas usuarias, llamadas telefónicas, además de ayudar en traslados y otras funciones como mantenimiento del centro.

Personal de limpieza propio del centro desempeñando funciones propias de su puesto.

Servicio de lavandería propio, con arreglo y marcaje de ropa.

Servicio religioso, a cargo del párroco de la parroquia para atender a las personas que lo requieran. También celebra Misa en el centro semanalmente

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 personas usuarias bien porque estos lo soliciten o porque el personal lo vea oportuno (aproximadamente una vez cada dos semanas).

Servicio de podología externo para aquellas personas usuarias 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.

Servicio de visita a las personas usuarias que permanecen ingresadas en el Hospital de referencia. La dirección y/o supervisión del centro, visitará de forma asidua a las personas usuarias que se encuentren ingresadas en el Hospital de referencia, proporcionando la información obtenida durante las visitas, a los familiares de referencia.

Servicio de asistencia a las personas usuarias que permanecen ingresadas en el Hospital de referencia. En caso de que la persona usuaria no tenga familiar de referencia que haga estas funciones, el personal auxiliar acudirá al Hospital de referencia, para realizar tareas básicas como el afeitado, proporcionar ropa para su alta hospitalaria, llevarle pertenencias que precise (como móvil o enseres personales…)

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:

Las personas usuarias, 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 de la persona usuaria:

- 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.

OBJETIVOS Y FINES DE LA RESIDENCIA DE MAIORES DE VIANA DO BOLO-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 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 nuestras personas usuarias y sus familias, así como de la plantilla, 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 personas usuarias 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 personas usuarias, familiares, entorno y trabajadores,

disponer de un equipo de profesionales que trabajen respetando la libertad, intimidad y dignidad de los personas usuarias, igualdad entre mujeres y hombres…

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implantado en nuestro centro y con siete 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 de Maiores de Viana do Bolo – 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. Además, este año 2024, hemos modificado nuestra encuesta de satisfacción del personal, incluyendo preguntas en materia de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, conciliación de la vida personal y familiar, planes de igualdad… donde evaluaremos de forma exhaustiva los resultados obtenidos y las propuestas realizadas por la plantilla, para poder tomar acciones en este sentido, como una empresa sensibilizada en esta materia como somos. Como parte de la evolución continua, nos sometemos a una valoración anual por parte de las personas usuarias 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 nuestras personas usuarias, en su proyecto de vida.

Un pilar, sin el que esto no podría salir adelante, es la plantilla 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.

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 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:

- Disponemos y trabajamos con un avanzado software para todo lo relacionado para con las personas usuarias, este programa, se va actualizando anualmente para facilitar el trabajo de nuestro equipo. Es por ello, que avanzamos en coordinación y queremos seguir mejorando en las nuevas tecnologías y, por ello, uno de los objetivos de este año, es que toda la documentación de las personas usuarias sea "subida" directamente a este programa, pudiéndola custodiar de una forma más eficaz, visual y rápida, además de evitar el almacenamiento de documentos en papel y su impresión, actuando también en la mejora con el medio ambiente.
- En la misma dirección que el objetivo anterior, queremos emplear este programa ya que nos brinda a oportunidad, para el personal trabajador. Por lo que, también la emplearemos para subir toda la documentación de la plantilla y evitar historias físicas obsoletas.
- Fundación Valdegodos, desde el 2023 cuenta con su Plan de Igualdad, registrado en el REGCON (registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, del Ministerio de trabajo y economía social del Gobierno de España), verificando que somos una empresa sensibilizada en esta materia. Pero, nuestro ímpetu de mejora continua en todos los aspectos, nos hace evaluarnos por parte de la plantilla, y por ello, este año, pasaremos una encuesta a todo el personal trabajador, con preguntas sobre igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, conciliación de la vida familiar, personal y laboral, planes de igualdad, acoso laboral y/o por razón de sexo… para poder tomar medidas en aquellos aspectos que consideren que debemos mejorar, así como las propuestas sugeridas.
- Fundación Valdegodos es consciente de los grandes ejes que rigen la empresa, y son, las personas usuarias y nuestra plantilla. Confiamos en nuestro equipo y por ello, le queremos otorgar e involucrar en todo lo referente al trabajo. Este año, creamos la

figura de "personal auxiliar supervisor-rotatorio", que se encargará de revisar por turno y por planta, que todos los registros y por ende, todo el trabajo, esté correctamente realizado.

- 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.
- La población a la que nos dirigimos, se trata, normalmente, de personas que acuden a varios servicios médicos de especialistas en los que cada uno pauta nuevos tratamientos, derivando en personas polimedicadas. Es por ello, que, el equipo de enfermería, se encargará de notificar al equipo médico de atención primaria del centro de notificar estos casos y revisar la medicación crónica que, en muchas ocasiones, se puede reducir, con las mejoras en varias partes interesadas que esto implica.
- Fundación Valdegodos está concienciado en el medio ambiente, tomando medidas todos los años en este sentido. Uno de los grandes pilares y uno de los aspectos más valorados en nuestros centros es la comida, casera y cocinada diariamente en cada uno de los centros. Sin embargo, somos conscientes de los desechos que generamos en ocasiones, por ello, este año, la supervisora de cocina, directora de calidad y dietista, revisarán y actualizarán las fichas técnicas y gramajes de los menús, para disminuir los desechos alimentarios generados.

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 2023, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2024 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 las personas usuarias 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 la plantilla del centro, (con excepción de este año, que aunque no corresponda, se pasará igualmente con las novedades antes mencionadas en materia de igualdad) ambas encuestas son anónimas para así poder recabar una información más real. Dentro del Programa de Indicadores, que, anualmente mejoramos añadiendo nuevos ítems de medición, ya que es la forma más objetiva de poder ver, medir y mostrar desde que punto partimos, a donde queremos llegar y lo que hemos conseguido, podemos destacar los siguientes para evaluar la eficacia de los procesos del centro:, 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 2023 se han cumplido todos los objetivos propuestos para cada uno de los indicadores de medición, y para este 2024, se han añadido seis nuevos ítems de seguimiento y autoevaluación.

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2023, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador, realizada en 2023, se obtuvo un valor de un 90% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2023 y obteniendo un valor de un 91% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2023 y obteniéndose un valor de un 95% 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.
- 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 las personas usuarias, familiares como la plantillapueden hacer comunicaciones, consultas o quejas ubicada en el tablón de anuncios al lado de la portería, también se pueden hacer mediante correo electrónico a viana@fundacionvaldegodos.com o mediante correo ordinario a la dirección:

Residencia de Maiores de Viana do Bolo, c/ Ferradal,20 – 32550 Viana do Bolo, Ourense

Existe también un libro de reclamaciones a su disposición.

En Viana a 1 de enero del 2024