

• 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 los usuarios: 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 Consellería 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.

En horario ininterrumpido las 24 horas, el **departamento de enfermería** en colaboración con el médico, velan por la salud de nuestros residentes 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 los residentes, 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 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 usuario y atención centrada en el residente, 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.

Auxiliares de recepción siempre disponible en la entrada del centro para atender a visitas y residentes, 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 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.

- **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 158101:2015 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 y con cuatro 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 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. 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:

- La pandemia mundial por Covid-19 nos ha hecho cambiar la gestión del tiempo de ocio de nuestros residentes además del nuestro propio, uno de ítems que evaluamos cada año, es mantener activos a nuestros usuarios dentro del centro y de la sociedad ya que consideramos que esto es una estimulación en su vida. Por lo que uno de los objetivos que nos hemos planteado para este año que iniciaremos cuando el estado y la situación por Covid-19 nos lo permita, es, fomentar la vida social de los residentes recuperando las salidas al exterior y excursiones, de forma que consigamos por lo menos 1 salida al pueblo mensual y 2 excursiones anuales.
- Debido a la antigüedad de nuestro edificio y al uso diario, estos cuentan con desperfectos que serán subsanados por nuestro personal de mantenimiento propio del centro, dando así una mejor calidad de vida a nuestros usuarios.
- Debido a que consideramos a la Fundación Valdegodos una empresa con igualdad de condiciones, oportunidades, derechos y obligaciones para todos los sexos, este año se continuará con la implantación de un PLAN DE IGUALDAD para la Fundación Valdegodos Implantado, dado que el año pasado ya se diseñó.
- 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, y de la formación ONLINE, 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.
- Todo lo vivido referente a la pandemia mundial por Covid-19 nos ha enseñado que debemos estar preparados y por encima de todas las recomendaciones emitidas por la OMS y en nuestro caso, por la Xunta de Galicia. Es por ello, que Fundación Valdegodos, cuenta con protocolos de actuación, planes de contingencia... propios y personalizados, que estarán por encima de las obligaciones y/o recomendaciones propuestas por el estado, ya que nuestra máxima prioridad es velar por la salud y seguridad, tanto de nuestros residentes como de nuestros trabajadores.
- Nuestro objetivo, es proporcionar una verdadera y completa calidad de vida a nuestros usuarios. Creemos en una mejora continua y parte de ello es proporcionar la mayoría de los servicios posibles. Es por ello que hemos diseñado un plan de sustitución para que, en el caso de una baja larga de alguno de nuestros técnicos, y en caso de no encontrar, o hasta que se encuentre personal que lo sustituya, definiremos que técnico podrá hacer algunas de sus actividades propias de su perfil de puesto, obviamente se tratará de actividades, terapias... que no necesiten una formación profesional específica.

Además, como objetivo propio de este centro, nos hemos propuesto:

- Acondicionar el jardín del centro y exteriores para favorecer las salidas de nuestros residentes y así proporcionales una mejor calidad de vida.

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 2020, dado que ya están cumplidos, no los proponemos para este 2021 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: 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 ...

Cabe recalcar, que los resultados de las encuestas del pasado 2020, han sido muy satisfactorias. Citamos los resultados a continuación:

- Encuesta de satisfacción del personal trabajador, realizada en 2018, se obtuvo un valor de un 62% de satisfacción. Esta encuesta, se realiza bienalmente por lo que no tenemos datos del 2020, pero sí tendremos del 2021.
- Encuesta de satisfacción del residente, realizada en el 2020 y obteniendo un valor de un 90% de satisfacción.
- Encuesta de satisfacción del familiar, realizada en el 2020 y obteniéndose un valor de un 94% 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 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 10 de enero del 2021

