



**CARTA DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE MAYORES
“VIRGEN DEL CAMINO”**

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1.1 QUIENES SOMOS

DENOMINACIÓN: RESIDENCIA MUNICIPAL DE MAYORES “VIRGEN DEL CAMINO”.

SERVICIO: CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Centro gerontológico abierto, de desarrollo personal y atención socio-sanitaria interprofesional, en el que viven en régimen de internado personas mayores, de ambos sexos, con el fin de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y las necesidades de los residentes y sus familiares.

Visión

Residencia de personas mayores cuyo objetivo es ser un referente en la gestión y en el desarrollo de la innovación y la gestión de buenas prácticas para la integración del residente y del familiar en nuestro entorno.

Valores

- Trato igualitario y atención individualizada a los residentes.
- Concepción de la vejez como una etapa plena y de experiencias.
- Implicación activa con los residentes.
- Desarrollo profesional y trabajo en equipo.

1.3 SERVICIOS QUE PRESTAMOS

El objetivo del Centro es proporcionar un alojamiento digno a las personas residentes mediante:

- a) La cobertura de las necesidades básicas, complementarias, generales y especializadas, a través de una asistencia integral y personalizada.
- b) Mejorar la calidad de vida mediante calidad asistencial.
- c) el establecimiento de medidas preventivas y de mantenimiento para evitar o paliar el deterioro de las capacidades físicas y psíquicas, potenciando su autonomía personal.

El Centro cuenta con 81 plazas para la prestación de servicios de Residencia permanente a los usuarios con esta modalidad de estancia.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

El modelo de atención centrado en la persona que incorpora a su estructura organizativa, parte sobre todo de la identificación de las capacidades y fortalezas de la persona, así como en la toma de decisiones conjuntas por parte de profesionales, residentes y familiares, considerando a las personas dentro de su entorno y comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios se prestan desde las siguientes áreas organizadas en unidades:

Área de Atención Integral: Corresponden a esta área las funciones técnico-asistenciales encomendadas a las unidades de ella dependientes:

- a) Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía.
- b) Atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.
- c) Intervención social y comunitaria, información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.
- d) Servicio de promoción de la salud, que comprende:
 - Atención Médica: Preventiva, general (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.
 - Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del Plan de Atención Individualizada: preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.
 - Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.
 - Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio.

Cada usuario contará con un Plan de Apoyo, que se integra en el Programa de Atención Individualizado, (P.A.I) desarrollado por el Equipo Interdisciplinar así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias personales de cada usuario.

Área de Servicios Generales: Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

- Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.
- Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos.
- Limpieza.
- Mantenimiento.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

-Lavandería, planchado y reparación de ropa.

Otras prestaciones complementarias:

- Biblioteca.
- Peluquería.
- Servicios religiosos.

2.- DERECHOS DE LOS RESIDENTES

- a) A promover su autonomía con independencia del alcance de sus limitaciones, en consonancia con sus preferencias y en línea con sus intereses.
- b) A recibir de los profesionales que prestan servicio en el centro un trato personalizado, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias.
- c) A mantener relaciones tan cercanas como sea posible con su familia, con los amigos y personas significativas en su vida y con el entorno social.
- d) A recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sus derechos y deberes y su vida en el centro, y a un asesoramiento técnico sobre estas cuestiones.
- e) A participar, activa y responsablemente, de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten y en la organización, programación y desarrollo de la vida en el centro.
- f) A expresar su opinión con libertad, a comunicarse con la dirección o responsable del centro y resto de profesionales del centro, y a presentar peticiones, sugerencias y quejas.
- g) A preservar la confidencialidad de sus datos personales y familiares
- h) A recibir visitas en los horarios señalados y con arreglo a las normas que se establezcan por la Dirección.
- i) A aquellos otros establecidos en la normativa vigente.

3.- DEBERES DE LOS RESIDENTES

- a) Respetar a las demás personas usuarias y al personal que preste sus servicios en el centro, comportándose correctamente con ellos.
- b) Conocer y cumplir las normas que rijan el funcionamiento y la ordenación de la vida del centro y las indicaciones que reciban de los profesionales en el ejercicio legítimo de sus funciones, especialmente en lo referente al régimen de salidas del centro, para lo que se precisará la comunicación de las mismas.
- c) Utilizar adecuadamente las dependencias y objetos del centro, cuidar las propias pertenencias y respetar las de las demás personas usuarias.
- d) Cumplir los acuerdos y compromisos convenidos con el centro.
- e) Poner en conocimiento de la Dirección las irregularidades que se observen en el centro.
- f) Abonar puntualmente el importe correspondiente a las cuotas mensuales por la estancia y presentar los documentos correspondientes acreditativos de los nuevos ingresos de cada año.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

- g) Hacerse cargo de los daños causados intencionadamente o por falta de cuidado, tanto en instalaciones y muebles de la Residencia, como a los bienes de otros residentes.
- h) Asumir la responsabilidad de los daños y perjuicios por accidente o percances que origine el residente fuera del centro.

4.- NORMATIVA

- Artículo 13.5 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por la Ley orgánica 14/2007, de 30 de noviembre.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León,
- El Decreto 14/2001, de 18 de enero, regulador de las condiciones y requisitos para la autorización y el funcionamiento de los centros de carácter social para personas mayores

5.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Compromiso 1:

Comunicación permanente con los familiares en relación con las actividades de atención individualizada e incidencias.

Indicador 1.- 100% de familiares y visitantes serán informados sobre asuntos de interés, y participación así como sobre la información sobre la evolución del familiar.

Compromiso 2:

Elaboración y revisión permanente de los PAI:

Indicador 2.- 100% Realización interdisciplinar de los PAI (Planes de Atención Individualizada) con frecuencia de revisión no superior a 6 meses.

Compromiso 3:

Desarrollo de un modelo de atención integral centrada en la persona ACP

Indicador 3.1.- Número de intervenciones personalizadas.

Indicador 3.2.- Número de proyectos de vida.

Compromiso 4:

Servicio integral y diario de terapia ocupacional adaptado a cada residente.

Indicador 4.- 90 % Cumplimiento de objetivos de terapia ocupacional.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Compromiso 5:

Servicio integral y diario de los servicios sanitarios adaptado a cada residente.

Indicador 5.- % reducción de las caídas respecto al año anterior.

Compromiso 6:

Resolver en el menor plazo posible las sugerencias y reclamaciones.

Indicador 6.1.- 90% de sugerencias y reclamaciones contestadas en 10 días.

Indicador 6.2.- 100 % de sugerencias y reclamaciones contestadas en 20 días.

6.- SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La Residencia pone a disposición de todos los residentes y familiares la opción de presentar reclamaciones y sugerencias como medio eficaz para la mejora de los servicios.

Podrán ser formuladas y/o presentadas por escrito, dirigidas a la Residencia por diferentes medios: mail, web, acudiendo a la Residencia o registrada electrónicamente.

7.- FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.-

Existe un consejo de Participación, de carácter representativo con funciones consultivas y de propuesta en el que están representados dos representantes de los residentes, elegidos por estos de forma directa, libre y democráticamente.

Las funciones del consejo de Participación son:

- a) Proponer resoluciones al órgano municipal correspondiente, sobre las reclamaciones que sean presentadas por los usuarios o sus familiares.
- b) Proponer las acciones que sean precisas para defender los derechos e intereses de los mayores usuarios de la Residencia.
- c) conocer, valorar y elevar propuestas de sanciones, al órgano municipal correspondiente.
- d) Proponer programas de actividades específicas para el centro.
- e) Elevar propuesta al órgano municipal correspondiente, sobre cualquier otra cuestión relacionada con el funcionamiento del servicio de la Residencia de Mayores.
- f) Estimular la relación y solidaridad entre los residentes, fomentando la creación de grupos de ayuda mutua entre ellos y de colaboración con el centro.
- g) cualquier otra que, en lo sucesivo, pudiera atribuírsele.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

8.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

DIRECCIÓN: **AVENIDA DE SAN MAMÉS 8, 24007 - LEÓN**

TELÉFONOS: **987 225 582**

CORREO ELECTRÓNICO: atencionresidencia@aytoleon.es

DIRECCIÓN DE INTERNET: <https://www.aytoleon.es/es/inicio/mayores/>

Horarios de atención al ciudadano:

El Centro presta servicios 24 horas al día, los 365 días del año.

Los horarios de apertura y cierre de la Residencia de Mayores para las personas residentes serán los siguientes:

Lunes a viernes: 7.30 a 22.00 horas

Sábado y domingo: 8.00 a 21.30 horas

Horario de visitas: todos los días de la semana.

Mañanas: de 10.00 a 13.00 horas

Tardes: de 17 a 20 horas

HORARIO DE INFORMACIÓN:

De lunes a viernes, de 9h a 14h





AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Órgano responsable de la carta:

Excmo. Ayuntamiento de León

C/ Ordoño II, 10 24001 León

Tfno. 010

La Residencia cuenta con el Comité de Calidad, con la finalidad de la elaboración del plan de gestión de la calidad y de su aplicación y seguimiento.

Las funciones del Comité de Calidad serán las de velar por la participación de los residentes en las actividades del centro, del fomento de la apertura a la comunidad y de las relaciones intergeneracionales, y a la vez, formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el centro, de la calidad en las condiciones laborales, etc.