

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Resolución de 30/04/2015, de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, por la que se aprueba la nueva Carta de Servicios Específica de la Residencia para Personas Mayores Los Nogales. [2015/5828]

La nueva Carta de Servicios que se aprueba en la presente resolución tiene por finalidad dar a conocer los servicios que se prestan y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos en la residencia para personas mayores "Los Nogales" de Fontanar (Guadalajara), titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que es gestionada por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, a través de los Servicios Periféricos de la provincia de Guadalajara.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

Igualmente establece un período de validez para las cartas de servicios de dos años obligando a una revisión y a una actualización constante de su contenido.

La carta de servicios específica de la residencia para personas mayores "Los Nogales" de Fontanar fue aprobada por resolución de 12/12/2012 y publicada en el DOCM de fecha 3 de enero de 2013, procediéndose de conformidad con lo referido en el párrafo anterior, a su actualización.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 98/2012, de 19/07/2012, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales,

Resuelvo:

Primero: Aprobar la nueva carta de servicios específica de la Residencia "Los Nogales" que se adjunta en Anexo.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios mediante la página institucional de Castilla-La Mancha, en el Portal de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales y en las dependencias que se estime oportuno.

Esta resolución surtirá efectos al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 30 de abril de 2015

El Director General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
JUAN JOSÉ GARCÍA FERRER

Anexo

Carta de servicios de la Residencia para Personas Mayores "Los Nogales" de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

Datos identificativos ¿Quiénes somos?

La Residencia para Personas Mayores "Los Nogales" de Fontanar (Guadalajara) es de titularidad pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y está gestionada por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, a través de los Servicios Periféricos en Guadalajara.

La Dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento, de su plan de calidad asistencial y mejora continua. Conjuntamente con el equipo de profesionales garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios.

Objetivos y fines de las residencias

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 ciudadanos.

La residencia para personas mayores es un recurso social del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha (SAAD). Es un centro socio-sanitario que ofrecen 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.

Los principales objetivos de la residencia son:

Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas en situación de dependencia que están siendo atendidas.

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.

Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes y usuarias de los centros con un doble objetivo: favorecer el acompañamiento personal y, por otra parte, ayudar a la conciliación de la vida social y laboral de las familias que conviven con sus mayores, mediante servicios específicos de atención y respiro.

Marco legal

Los criterios para ingresar, las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio en la residencia están regulados por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha pudiéndose consultar en el siguiente enlace: <http://www.castillalamancha.es/gobierno/sanidadyasuntossociales/estructura/dgsmppdd/actuaciones/residencias-para-personas-mayores>

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la residencia “Los Nogales” disfrutan de todos los derechos establecidos en la legislación vigente y con carácter especial los recogidos en la Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

Esta normativa es entregada a todos los familiares y residentes en el momento del ingreso, así mismo está localizable en el tablón de anuncios, situado en el hall del Centro. También la puede encontrar en la siguiente dirección: <http://docm.castillalamancha.es/portaldocm/cambiarBoletin.do?fecha=20101231>

Servicios que ofrece la residencia “Los Nogales”:

Los residentes disponen un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) como registro planificado de la valoración e intervención que se realiza y que engloba al conjunto de servicios y actividades profesionales.

1.- Servicio de atención residencial de carácter indefinido que incluye :

Alojamiento, cuidados personales y alimentación, así como la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria y aquellas otras encaminadas a la protección y salvaguarda de la integridad personal de los residentes.

Existe un programa de alimentación y nutrición adaptado a las necesidades de las personas usuarias incluyendo, al menos, la definición de los diversos tipos de dietas con sus componentes calóricos y nutricionales para cada una de las comidas principales.

La Residencia ofrece también servicios de limpieza y desinfección, lavandería, planchado y repaso de ropa.

Atención social, de información y asesoramiento que comprenden actividades de animación, integración, participación, comunicación con las familias, así como voluntariado y relaciones sociales, entre otras, que se desarrollan en coordinación con los servicios sociales comunitarios.

Atención médica, geriátrica y de enfermería, rehabilitación y otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los servicios sanitarios del sistema de Salud del entorno a la Residencia.

La Residencia, como lugar de alojamiento permanente, también facilita a las personas residentes un espacio de convivencia y propicia el desarrollo de las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales, disponiendo de distintas Salas de estar, sala con televisión y. Biblioteca, entre otros.

Otros servicios que tiene disponible y no se encuentran incluidos en el copago ordinario son: cuidado de los pies e intervenciones de podología básica. Peluquería.

La residencia está abierta a la comunidad. Dispone de espacios y equipamientos técnicos adecuados y de los recursos humanos necesarios para facilitar la correcta atención de las personas usuarias con el fin de mejorar su calidad de vida.

Los residentes de carácter indefinido podrán solicitar, de acuerdo con la normativa reguladora, el traslado a otros centros residenciales con el fin de posibilitar el acercamiento al entorno habitual o cuando existan motivos de salud, personales o socio-familiares que aconsejen su atención en otro centro más adecuado.

2.- Servicio de atención residencial de carácter temporal durante el cual las personas usuarias tendrán los mismos derechos y obligaciones que los residentes de carácter indefinido, por un período de tiempo limitado y predeterminado en función a sus circunstancias. Existen dos modalidades de estancias temporales:

Generales. Originadas por motivos de carácter general, tales como vacaciones, o períodos de descanso de los cuidadores no profesionales, etc.

Alta intensidad, para grandes dependientes que requieran una mayor intensidad de cuidados, a consideración de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales como pueden ser altas hospitalarias, convalecencias o cuidados paliativos.

Las personas usuarias de este servicio se integrarán de manera normalizada en la vida del centro y participarán en sus actividades con un régimen de estancia similar al de los demás residentes, con las indicaciones específicas derivadas de su valoración clínica y plan esencial de cuidados.

3.- Servicio de estancias diurnas (SED). Ofrece, durante el día, un apoyo especializado a las personas mayores en situación de dependencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o que necesitan realizar actividades de carácter rehabilitador. Así mismo proporciona a los familiares o personas cuidadoras la orientación y el apoyo necesarios, para facilitar su atención, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

El SED se integra en la dinámica residencial y las personas usuarias pueden compartir programas, actividades, servicios y salas de uso común. Además, dispone de espacios específicos para uso exclusivo del SED.

Las personas usuarias del SED tienen un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado donde se complementan los cuidados domiciliarios y residenciales.

Este servicio funciona de lunes a viernes, excepto festivos, con un horario establecido según las prescripciones técnicas determinadas en el Programa Individual de Atención (PIA) resultante del grado de dependencia reconocido por el SAAD.

El acceso diario al SED se realiza por cuenta de las personas usuarias y/o sus familiares. En su caso, a través de transporte adaptado con acompañante.

Compromisos de calidad:

1. La Residencia "Los Nogales" entrega a los nuevos residentes que ingresan y/o a su familia el Manual de Funcionamiento y Calidad y otros documentos, donde se explica la organización del centro, los servicios y prestaciones generales, actividades específicas, las normas de convivencia, los derechos y obligaciones como residentes.

2. El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y plan interdisciplinar de atención personalizada (PIAP), a cada persona residente, en un plazo no superior a 30 días desde su ingreso en la residencia. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional.
3. La Residencia cuenta con un hábitat accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos.
4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, considerando la estación del año, que incluye: desayuno, comida, merienda, cena y re-cena, en su caso.
5. El equipo profesional de la residencia informan regularmente a los residentes y/o familiares sobre su valoración y Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y otros asuntos de interés común a lo largo del proceso de valoración y atención continua.
6. La Residencia facilita la participación de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento de la Residencia a través de órganos de participación como pueden ser: Comité de Bienvenida, Comisión de Actividades socio-culturales u otros.
7. La Residencia evaluará anualmente la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y trato recibidos.
8. La Residencia analiza y evalúa las quejas y sugerencias recibidas que serán contestadas antes de 15 días desde su registro de entrada.
9. La Dirección de la Residencia elabora anualmente un Plan de Mejoras considerando, al menos, el Plan Inspector, el Protocolo de Acciones Correctivas y de Mejoras, (PACyM), las Encuestas de Satisfacción, las Quejas y Sugerencias y la opinión de los órganos de participación.
10. Los profesionales de la residencia realizan seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de los usuarios del Servicio de Estancia Diurna, que sean de interés para su PIAP.
11. Los residentes del Servicio de Estancia Temporal reciben los cuidados necesarios adaptados a su régimen temporal de estancia.
12. El equipo de evaluación de la Carta de Servicios realiza seguimiento de la calidad asistencial en la residencia. Indicadores de calidad asociados a los compromisos

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Sus resultados son publicados anualmente. Pueden ser consultados en el tablón de anuncios de la Residencia y en la página Web: <https://www.jccm.es/>

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

La dirección de la Residencia facilita la participación de personas usuarias y sus familiares en las actividades y organización del centro a través de:

Consejo de Participación
Comisión de Bienvenida
Comisión de Menú
Comisión de Actividades socio-culturales

Las opiniones expresadas en las encuestas de satisfacción anual dirigidas a las personas usuarias y familiares valorando los servicios prestados y el trato que recibe por parte del personal.

Mediante la información y participación recogidas en los protocolos específicos: información periódica sobre el Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y protocolo de acogida en el centro.

Quejas y sugerencias realizados en las residencias, gestionadas a través de la aplicación informática.

Formas de presentación de sugerencias y quejas sobre el servicio prestado

Su opinión nos ayudará a mejorar esta Residencia. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se indica:

Personalmente, a la dirección de la residencia o a la persona encargada de esta función, en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9 a 14 horas y /o a través del correo electrónico 191004768.bs@jccm.

A través de los impresos normalizados existentes, según la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, (DOCM nº 211 de 27-10-2011) depositándolos en el buzón de sugerencias situado en el Hall de la Residencia.

Electrónica, mediante el sistema de consultas, quejas y sugerencias establecido para servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

Consultas a la Administración: <http://www.castillalamancha.es/consultas>

Quejas y sugerencias: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>

Por correo postal a la dirección de la Residencia que se indica: C/Antonio Machado, S/N 19290 Fontanar (Guadalajara)

Mediante Fax a la residencia: 949887958.

Mediante llamada al teléfono Único de Información 012.

De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, sin tener que acompañar escrito. En este caso la unidad de registro se encargará de formalizar las reclamaciones en impresos normalizados.

A través de la página Web: <http://www.castillalamancha.es/>

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.

Garantía. Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento de los compromisos.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario o usuaria podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en C/ Julián Besteiros, N° 2 de Guadalajara quien le responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la notificación, explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

Entrada en vigor y vigencia

La carta de servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Forma de acceso a la información: se puede obtener información más detallada sobre la Residencia "Los Nogales":

A través de los Servicios Sociales del municipio donde resida la persona interesada.

A través de la Dirección del Centro de la residencia, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas, en el teléfono 949329039, o solicitándolo a través de correo electrónico: 1901004768.bs@jccm.es

Teléfono de información: 012

Página Web: <http://www.castillalamancha.es/>

Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales en Guadalajara

C/Julián Besteiros, N° 2

Teléfono: 949888500

Localización:

Residencia para personas mayores "Los Nogales"

C/Antonio Machado, S/N, 19290 Fontanar (Guadalajara) . Teléfono: 949329039. Fax: 949887952

Correo electrónico: 1901004768.bs@jccm.es

Servicio autobús interurbano :

Línea: Guadalajara – Fontanar/ Fontanar – Guadalajara.

Tlf de información de horarios 949215601- teléfono de información 949329039

Horario orientativo de información de profesionales:

Dirección: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Trabajo social: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Atención médica: Los Jueves 13:00 a 14:30 horas

Atención de Enfermería: De lunes a viernes de 13:00 a 14:00 horas

Horario de visitas:

Las visitas se pueden realizar a lo largo del día, procurando no interferir en el desarrollo de las actividades programadas, ni en el periodo de descanso y comidas de las personas residentes,.

Horario de Mañana de 11 a 13.30h

Horario de tarde:- Salón de asistidos de 15,30 a 19,15h.

- 15,30 a 19,30h

Compromisos, indicadores y estándares de calidad

Compromisos	Indicadores De Calidad	Cálculo De Indicadores	Estándar
1.- La Residencia "Los Nogales" entrega a los nuevos residentes que ingresan y/o a su familia el Manual de Funcionamiento y Calidad y otros documentos, donde se explica la organización del centro, los servicios y prestaciones generales, actividades específicas, las normas de convivencia, los derechos y obligaciones como residentes	1.1.- Información escrita entregada a los residentes y/o familiares durante el proceso de ingreso: - Manual o su síntesis, - Carta Marco, - Carta específica, - Documento LOPD - Otros documentos. 1.2. El Manual de Funcionamiento, Carta marco y específica permanecen expuestos en el tablón de anuncios de la Residencia.	1.1.- Porcentaje de cada uno de los documentos entregados durante el proceso de ingreso, en relación al número de residentes que ingresan anualmente. 1.2. Exposición de documentos en el tablón de anuncios	1.1.- 100 % 1.- SI
2.- El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y plan interdisciplinar de atención personalizado (PIAP), a cada persona residente, en un plazo no superior a 40 días desde su ingreso en la residencia. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional.	2.1.- Existencia de valoración y PIAP actualizado para las personas residentes, según los tiempos y procesos indicados: a) Inicial: antes de 40 días b) Anual ordinaria: desde su última valoración. c) Extraordinaria (inferior a un año) a criterio del equipo interprofesional de la residencia.	2.1.- Porcentaje de residentes con valoración geriátrica integral y PIAP actualizado sobre el número total de residentes.	2.1.- a) - 100% b).- 100 % c).- Indicar %
3.- La Residencia cuenta con un hábitat accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos.	3.1.- Inspección de la accesibilidad del edificio, estado del inmueble, instalaciones y los equipamientos. 3.2.- Realización de revisiones de mantenimiento semestrales.	3.1.- N° de Informes de Inspección con deficiencias graves durante un año natural en: a) accesibilidad, b) conservación del inmueble, c) instalaciones d) equipamientos. 3.2.- N° de informes de las revisiones efectuadas en un año natural.	3.1.- Como máximo 2 deficiencias graves al año en a) accesibilidad b) inmuebles c) instalaciones d) equipamientos 3.2.- Al menos 2 informes por año.
4.- La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, considerando la estación del año, que incluye: desayuno, comida, merienda, cena y re-cena, en su caso.	4.1.- Cada uno de los residentes tiene prescrito su menú diario correspondiente. 4.2.- Los residentes participan en la elaboración de los menús. 4.3.- Los menús diarios de dieta normal son conocidos por los residentes.	4.1.- Porcentaje de residentes con menú prescrito, adaptado a sus necesidades. 4.2.- Número anual de actas de reuniones de la Comisión de Menús. 4.3.- Hoja de Menú diario expuesta en el Tablón de Anuncios junto a Recepción.	4.1.- 100 %. 4.2.- Al menos, 4 actas. 4.3.- 1 Hoja de Menú para cada día del año.
5.- El equipo profesional de la residencia informan regularmente a los residentes y/o familiares sobre su valoración y Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y otros asuntos de interés común a lo largo del proceso de valoración y atención continua.	5.1.- Información facilitada a los residentes y/o familiares en los diferentes procesos de valoración con PIAP: Inicial, anual ordinaria y extraordinaria.	5.1.- Porcentaje de residentes/familiares que son informados de la valoración inicial, anual ordinaria y extraordinaria.	5.1.- 100 %

6.- La Residencia facilita la participación de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento de la Residencia a través de órganos de participación como pueden ser: Comité de Bienvenida, Comisión de Actividades socio-culturales u otros.	6.- Participación de residentes y/o familiares y profesionales en el Comité de Bienvenida, Comisión de Actividades socio-culturales.	6.- Número anual de actas de las reuniones 6.1.-La persona de nuevo ingreso y su familia son recepcionadas por un Comité de Bienvenida. 6.2.- Comisión de Actividades socio-culturales. 6.3.- Consejo de Participación	6.1.- Igual al número de ingresos anuales. 6.2.- Al menos, 2 reuniones anuales. 6.3.- Al menos, 2 reuniones
7.- La Residencia evaluará anualmente la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y trato recibidos.	7.1.- Aplicación de cuestionarios para analizar y evaluar la satisfacción, incluyendo la concreción de las expectativas y las insatisfacciones. 7.2.- Identificación de mejoras que sean significativas y repetidas, derivadas del Informe anual de satisfacción.	7.1.-Informe anual. 7.2.-Número de mejoras derivadas del Informe anual (expectativas/insatisfacciones) incluidas en el plan anual de mejoras.	7.1.- Si/No 7.2.- Al menos 2.
8.- La Residencia analiza y evalúa las quejas y sugerencias recibidas que serán contestadas antes de 15 días desde su registro de entrada.	8.- Análisis y evaluación de las quejas y sugerencias recibidas, incluyendo los tiempos de contestación transcurridos.	8.1.- Informe anual de las quejas y sugerencias. 8.2.- Número de quejas anuales contestadas antes de 15 días, sobre el total de ellas. 8.3.- % de residentes/familiares que han presentado alguna queja, en relación al número total de residentes. 8.4.- Número de quejas, sobre el número total de residentes/familiares con queja.	8.1.- Un Informe anual. 8.2.- 100% 8.3.- Indicar % 8.4.-Indicar ratio
9.- La Dirección de la Residencia elabora anualmente un Plan de Mejoras considerando, al menos, el Plan Inspector, el Protocolo de Acciones Correctivas y de Mejoras, (PACyM), las Encuestas de Satisfacción, las Quejas y Sugerencias y la opinión de los órganos de participación.	9.1.- Acciones de mejora realizadas anualmente sobre las previstas en el Plan de Mejoras.	9.1.- Porcentaje de las acciones de mejoras realizadas sobre las previstas.	9.1.- 70%
10.- Los profesionales de la residencia realizan seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de los usuarios del Servicio de Estancia Diurna, que sean de interés para su PIAP.	10.1.- Intercomunicación entre la familia y los profesionales de la residencia. 10.2.- Existencia de valoración y PIAP actualizado para las personas usuarias del SED.	10.1.- Existe algún método establecido formalmente de intercomunicación entre la familia y los profesionales de la Residencia como puede ser el "cuaderno viajero". 10.2.- a) Inicial. b) Anual ordinaria. c) Extraordinaria	10.1.- Si 10.2.- a) 100% b) 100% c) Indicar %
11.- Los residentes del Servicio de Estancia Temporal reciben los cuidados necesarios adaptados a su régimen temporal de estancia.	11.1.- Existencia de valoración clínica y plan esencial de cuidados, incluyendo, al menos diagnósticos, tratamientos médicos, cuidados de enfermería y rehabilitación, si precisa.	11.1.- Porcentaje de residentes del SET con valoración clínica y plan esencial de cuidados.	11.1.- 100%
12.- El equipo de evaluación de la Carta de Servicios realiza seguimiento de la calidad asistencial en la residencia.	1.- Celebración de reuniones analizando, al menos, el procedimiento de autoevaluación, las contenciones y las caídas producidas	1.- Número de reuniones anuales. 2.- % de usuarios con caídas. 3.- % de usuarios con contenciones físicas, excluidas barandillas. 4.- % de usuarios con barandillas en cama.	1.- al menos 2 por año. 2.- Indicar % 3.- Indicar % 4.- Indicar %