

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PERSONAS MAYORES SANTA LUISA

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN: **CENTRO DE PERSONAS MAYORES SANTA LUISA**

SERVICIO: **CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

Nº DE REGISTRO: **24.0177C**

DIRECCIÓN: **AVENIDA DE ASTURIAS 23, 24008 - LEÓN**

TELÉFONOS: **987 226 850/854. FAX: 987 230 258**

CORREO ELECTRÓNICO: residencia.santaluisa@dipuleon.es

DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

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

Horario de visitas: De 10,30 a 13,30, y de 15,30 a 20,00, todos los días de la semana.

HORARIO DE INFORMACIÓN: De lunes a viernes, de 08:00h. a 15:00h.

PLANO DE UBICACIÓN:



DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I):

FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

MISIÓN:

SANTA LUISA es un Centro Gerontológico Público, destinado servir de vivienda temporal o permanente y lugar de convivencia, prestando una atención integral continuada y especializada a sus usuarios.

Tiene como objetivo general mejorar la calidad de vida de las personas mayores, fomentando la autonomía personal y proporcionando la ayuda y estímulo necesarios para potenciar sus capacidades:

- Ofreciendo un hábitat seguro, accesible y adaptado a sus necesidades funcionales y preferencias.
- Proporcionando cuidados básicos de forma personalizada, sociales y sanitarios.
- Favoreciendo la integración e interrelación con el entorno social.

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II):

SERVICIOS QUE PRESTA:

El Centro cuenta con 94 plazas para la prestación de servicios de residencia permanente a los usuarios con esta modalidad de estancia y dispone de un programa de Estancias Temporales o de Respiro Familiar por un tiempo predeterminado cuando concurren circunstancias que motiven la utilización de este recurso, que corresponden al 2% de su capacidad total.

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 conjunto 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:

- Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía
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.
- Unidad de Apoyo Personal y Psico-social:

- Atención Psicológica: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).
- Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.
- Servicio de Promoción de la salud:
 - 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 Apoyos, 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 de cada usuario.

Las familias, o tutores de los usuarios, participan y consensuan estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

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.
- Lavandería

Área de Administración. Corresponde a esta unidad:

- La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.
- La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro.
- El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

Otras prestaciones complementarias:

- Peluquería.
- Servicios religiosos
- Voluntariado

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los usuarios del Centro, además de los reconocidos con carácter general por el Ordenamiento Jurídico, tendrán los siguientes derechos:

- a) A la asignación de una plaza que no tendrá la condición de inamovible, en función de una atención individualizada acorde con sus necesidades.
- b) A Utilizar las instalaciones y servicios del Centro de acuerdo con las normas establecidas o que se establezcan en lo sucesivo y con las características de los mismos.
- c) A que su régimen de vida, tanto en el alojamiento, manutención, asistencia integral, intervenciones y tratamientos propuestos por el equipo técnico, se desarrollen con respeto a su privacidad, su autonomía y capacidad de elección, teniendo en cuenta la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades personales y el ejercicio de todos sus derechos cívicos y sociales. En dicho ejercicio no podrá menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias.
- d) A ser tratadas sin discriminaciones por razones de edad, raza, sexo, religión o circunstancias personales o sociales.
- e) Al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, siendo atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en la relación convivencial como en su caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida diaria por parte de las personas responsables del servicio y de otras personas usuarias, sus representantes, sus familiares y personas allegadas.
- e) A ser informados sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su condición de usuario.
- f) A la privacidad, preservar su intimidad personal y relacional y a la confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales o, estén a disposición del Centro o de sus trabajadores.
- g) A exponer sus sugerencias quejas, desacuerdos y propuestas relativas a la mejora de los servicios.
- h) A Participar en la gestión del centro a través de los órganos de representación y participación establecidos.

Obligaciones

Los usuarios y sus familiares o representantes están obligados, además del cumplimiento de las establecidas con carácter general por el Ordenamiento Jurídico a:

- a) Cumplir las obligaciones establecidas en el presente reglamento y compromisos contraídos con el Centro.
- b) Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar la convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicio en el Centro.

- c) Respetar los derechos de las demás personas usuarias.
- d) Cumplir las normas que rijan el funcionamiento y organización del Centro, así como las instrucciones emanadas por la Dirección.
- e) Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones del Centro.
- f) Guardar las normas de higiene, aseo y orden, tanto en su persona como en las dependencias del centro.
- g) Observar lealtad, veracidad y solidaridad tanto en la solicitud de servicios del centro como en la formulación de quejas y reclamaciones.
- h) Abonar puntualmente el importe correspondiente a la liquidación de estancias.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1) Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad del Centro:

Buzones de sugerencias, Gestión de incidencias, encuestas, etc.

Por otra parte, existen hojas de reclamaciones específicas, según lo contemplado en las normativas de autorización y funcionamiento de Centros, ubicadas en las dependencias sanitarias y administrativas del Centro.

2) Consejo del Centro: El reglamento de Régimen Interno determina los órganos de Participación, representación y funciones del Consejo del Centro

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL

- AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (decreto 49/2005 de 23 de junio)
- LEY Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- LEY DE DEPENDENCIA 39/2006 DE 14 DE DICIEMBRE DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA que, establece criterios comunes de acreditación de centros y servicios y BOCYL n.º 117 de 18 de junio de 2007,
- Orden FAM/1056/2007 los BAREMOS PARA LA VALORACIÓN de solicitudes de acceso a diferentes prestaciones entre las que se encuentran las unidades de Estancia permanente en centros dependientes de la Administración en la comunidad de Castilla y León. Modificada por orden FAM/73/2012 de 15 de febrero
- RESOLUCIÓN DE 2 DE DICIEMBRE DE 2008, de la secretaria de Estado de Política social, Familias y Atención a la Dependencia y a la discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del sistema para la autonomía y atención a la dependencia,
- Ley 16/2010 de 20 de diciembre de SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEON
- ORDENANZA Nº 4 REGULADORA DEL PRECIO PÚBLICO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CENTRO SANTA LUISA. BOP Nº 245 DE 30 DE DICIEMBRE DE 2013
- DECRETO 14/2017 de 27 de Julio de AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE CARÁCTER SOCIAL PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES EN CASTILLA Y LEÓN BOCYL n.º 145 de 31 de julio de 2017.
- REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO SANTA LUISA BOP N.º 12 DE 17 DE ENERO DE 2018.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)

COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Incorporar en su estructura organizativa un Modelo de Atención Centrado en la Persona y que utilice como sistema habitual de trabajo la *Autoevaluación periódica*, los *indicadores de calidad* como referentes de continua mejora de la calidad de los servicios, y el *análisis de satisfacción* de nuestros clientes y grupos de interés.
 - El trabajo en equipo y la formación continuada de los profesionales, que aseguren una intervención coordinada que bajo un mismo prisma persiga el confort y la satisfacción en el servicio percibido por el usuario.
 - Personalización de la atención, basada en la identidad de la persona, su historia de vida, expectativas y deseos
 - Elaboración de un Plan de Apoyos Individualizado (PAI) para cada uno de los residentes, con la participación del usuario y familiares, desde el tercer mes de ingreso en el Centro, que será revisado y actualizado anualmente.
-
- Maximizar la participación de usuarios y familiares en los programas y servicios, a través de la adaptación de la oferta de actividades a los diferentes niveles de autonomía y las demandas de los residentes.
 - Favorecer la participación social y voluntariado mediante la implantación de programas intergeneracionales.
 - Información y participación de las familias a través del Consejo del Centro, Boletín anual informativo, encuestas periódicas, y comunicaciones sobre conocimientos y temas de interés.
 - Gestión de las quejas y sugerencias sobre las que se tengan competencias en los plazos de resolución previstos.
 - Sistematizar un Proceso de gestión de Alianzas que apoyen nuestra estrategia, con centros y/o entidades administradores de recursos humanos o medioambientales.

INDICADORES DE CALIDAD

- Grado de cumplimiento en la elaboración de los P.A.I. (Plan de apoyos Individualizado) con la participación y consenso del usuario y /o familia.
- Número de actividades individualizadas dirigidas a la prevención y mantenimiento de las capacidades funcionales. promoción de la salud y seguridad.
- Número de intervenciones personalizadas, adaptación de espacios, flexibilización y colaboración de usuarios, familias y profesionales.
- Acciones formativas propuestas y difusión de artículos y documentos formativos entre los trabajadores.
- Participación de usuarios, familias, y personal en el consejo del Centro, resolución de incidencias, y resultados de encuestas de satisfacción.
- Porcentaje de actividades en las que participan grupos de voluntariado.

- Número de contactos informativos a las familias sobre asuntos de interés, y participación.
- Número de colaboraciones anuales, técnicas de intervención o procedimientos incorporadas anualmente.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Servicio de Centros de Atención Especializada.
Complejo San Cayetano, Carretera de Carbajal s/n
24008 LEON

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.