

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Bienestar Social

Resolución de 05/05/2022, de la Dirección General de Mayores, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la residencia para personas mayores Los Molinos de Mota del Cuervo (Cuenca). [2022/4296]

La finalidad de la aprobación de la Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca) es la de dar a conocer los servicios que se prestan y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos en este recurso residencial, titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha gestionado por la Consejería de Bienestar Social, a través de los servicios centrales y de la Delegación Provincial de la Consejería en Cuenca.

Las cartas de servicios son documentos públicos escritos que tienen una doble vertiente: externa, en cuanto son utilizadas por la Administración para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume, en relación con la calidad de los mismos, su objetivo es acercar la Administración a los ciudadanos, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben; y vertiente interna, en cuanto constituyen una herramienta de análisis, para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha dedica el artículo 38 a las cartas de servicios y 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 de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca) se aprobó por primera vez mediante Resolución de 12 de diciembre de 2012, de la Secretaría General de Asuntos Sociales y Voluntariado (DOCM núm. 3, de 4 de enero de 2013). La medida 6ª del Plan de Calidad y Eficiencia en Centros Residenciales 2018-2020, está dedicada a la actualización de las cartas de servicios, con la finalidad de adaptar el compromiso de la Administración con las personas mayores y sus familias, a las nuevas realidades de la atención residencial, a la situación de dependencia y a la filosofía de la atención centrada en la persona. En ejecución de este mandato, se han llevado a cabo trabajos previos de actualización de contenidos, se han mantenido reuniones de los profesionales con la dirección del centro, y se ha elaborado el documento que, con posterioridad, ha seguido el procedimiento, siendo revisado por el órgano de calidad competente, la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Mayores.

En su virtud y en el ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 38.2 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, y por el artículo 8 del Decreto 86/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Bienestar Social, la Directora General de Mayores,

Resuelve:

Primero. Objeto.

Esta resolución tiene por objeto aprobar la nueva Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca), que figura en el anexo.

Segundo. Difusión.

La Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca) se difundirá a través de la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y en las dependencias que se estime oportuno.

Tercero. Efectos.

La Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores "Los Molinos" de Mota del Cuervo (Cuenca) producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y la validez de los compromisos que en la misma se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta de Servicios.

Toledo, 5 de mayo de 2022

La Directora General de Mayores
ALBA RODRÍGUEZ CABAÑERO

Anexo

Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca)

1. Datos identificativos, ¿Quiénes somos?

La Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo (Cuenca) es de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y está gestionada por la Consejería de Bienestar Social, a través de los servicios centrales y de la Delegación Provincial de la Consejería en Cuenca.

La dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento que se enmarca dentro del Plan de Calidad y Eficiencia en Centros Residenciales 2018-2020, con base en la filosofía del modelo de atención centrado en la persona, que constituye un avance en la calidad de la atención que reciben las personas mayores y sus familias. Junto con el equipo de profesionales, garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios.

2. Objetivos y fines de la residencia.

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 las personas mayores usuarias y sus familias.

El objetivo general de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” es ofrecer la atención sociosanitaria necesaria a las personas mayores y facilitar la continuidad del proyecto de vida de cada conviviente, favoreciendo su vinculación al grupo familiar y su entorno habitual, en un proceso personal de adaptación activa a la realidad, prestando los cuidados profesionales que sean precisos para cada persona residente a partir de sus capacidades y no de sus limitaciones. Los objetivos específicos de la Consejería de Bienestar Social y de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” son los siguientes:

- a) Facilitar atención integral adaptada a las personas usuarias del centro residencial en sus necesidades complejas, durante el proceso de envejecimiento.
- b) Promover el envejecimiento saludable como recurso preventivo y fomentar la autonomía para mantener o mejorar el nivel de capacidad funcional de las personas usuarias.
- c) Servir de apoyo a las familias de residentes, y a otras personas usuarias del centro, propiciando su acompañamiento personal y la participación de las familias y el entorno comunitario en la residencia.

Se pretende que las residencias reúnan las características que recuerden al hogar habitual en todo lo posible, con espacios personalizados y de convivencia que faciliten las relaciones humanas entre las personas con distintos grados de dependencia funcional y psicosocial, donde la vida en colectividad y la necesidad de cuidado profesional promuevan el respeto por los derechos, la dignidad y por la autonomía de la persona mayor. La mirada profesional está centrada en la persona y en los vínculos que se establecen entre todos los agentes implicados en el cuidado, estableciendo una relación de confianza y buen trato.

3. Marco legal.

Los criterios para ingresar y otros requisitos para recibir la prestación del servicio en las residencias para personas mayores están regulados por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:

- a) La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- b) La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- c) El Decreto 186/2010, de 20 de julio, del régimen jurídico de los centros y servicios especializados para la atención a las personas mayores en la red pública de Castilla-La Mancha, y del procedimiento de acceso a los mismos.
- d) El Decreto 2/2022, de 18 de enero, por el que se establecen las condiciones básicas de los centros de servicios sociales de atención especializada, destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha.
- e) La Orden de 20 de diciembre de 2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se aprueba el procedimiento para el acceso de las personas mayores a los servicios de estancia temporal y los traslados de centro residencial, así como el ingreso en plazas de carácter indefinido por circunstancias de tipo personal o social en los centros residenciales de la red pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

f) La Orden de 9 de marzo de 2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el régimen jurídico y el sistema de acceso a los servicios de estancias diurnas en centros pertenecientes a la red pública de Castilla-La Mancha.

Estas normas pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/bienestarsocial/estructura/dgmayores/actuaciones/residencias-para-personas-mayores>

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente, especialmente los recogidos en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, que se encuentra disponible en la Residencia y en la siguiente dirección web:

<https://docm.castillalamancha.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=1293103056476530260.doc&tipo=rutaCodigoLegislativo>

5. Servicios que ofrece la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos”.

La atención que se presta a las personas usuarias y su grupo familiar por los distintos servicios y áreas de la residencia es integral, individual e interdisciplinar, inspirada en el modelo de atención centrado en la persona que promueve la autonomía en la toma de decisiones, respetando su dignidad y los principios éticos de la calidad asistencial. Dicha atención se lleva a cabo por los profesionales del centro, en coordinación con los recursos sociales y sanitarios de la comunidad.

Los programas y los servicios que se ofrecen en la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” se realizan para los desarrollos precisos del Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) y son los siguientes:

5.1. Servicio de atención residencial.

Este servicio ofrece la asistencia y los apoyos necesarios para realizar las actividades de la vida diaria de las personas usuarias del centro, así como aquellas otras actividades encaminadas a la promoción de la autonomía funcional, prevención de la dependencia y desarrollo personal. Incluye las siguientes prestaciones:

5.1.1. Información, orientación y comunicación con las familias.

5.1.2. Atención médica, geriátrica, de enfermería y de rehabilitación, así como otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los Servicios del Sistema de Salud, que corresponden al entorno de la residencia.

5.1.3. Alojamiento y apoyos orientados a la protección, la seguridad y la salvaguarda de la integridad personal de las personas residentes. Servicios de limpieza, lavandería, planchado y repaso de ropa, higiene y desinfección.

5.1.4. Alimentación y nutrición adaptada a las necesidades de las personas residentes.

5.1.5. Los procesos de atención se planificarán con la participación de las personas residentes y/o del grupo familiar y serán prestados a través de las áreas de atención sanitaria y psicosocial.

5.1.6. Atención social y actividades de animación y participación.

5.1.7. Espacios de estancia y convivencia, propiciando el confort, el ocio y las relaciones personales, disponiendo de salas de estar, de televisión, de actividades, biblioteca y sala de visitas.

5.1.8. Para facilitar el vínculo entre la Residencia y la comunidad, se promueve la participación de las personas residentes en las actividades culturales, festivas o sociales que se realicen en la localidad, así como la participación de personas voluntarias y grupos de la localidad en las actividades que se desarrollen en el centro.

5.1.9. La residencia ofrece servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario.

5.2. Centro de Día.

Este recurso atiende a personas que viven solas en su hogar, o con sus familiares, y precisan determinados apoyos o compañía, facilitando la conciliación de la vida laboral y social de quienes les cuidan y/o atienden. Funciona de lunes a viernes, excepto festivos, con un horario acordado con la persona mayor y/o su familia cuidadora. El acceso diario al Centro de Día se realiza por cuenta de las personas usuarias y/o sus familiares, en su caso, a través de transporte adaptado con acompañante.

5.2.1. El Centro de Día ofrece, durante el día, la asistencia y los apoyos necesarios para la realización de las actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria de las personas usuarias del centro, así como aquellas otras actividades encaminadas a la promoción de la autonomía funcional, prevención de la dependencia y desarrollo personal. Intercambia información con la familia o cuidadores para garantizar la continuidad de la atención.

5.2.2. El Centro de Día se integra en la dinámica residencial, compartiendo programas, actividades, servicios y salas de uso común. Además, dispone de espacios específicos para uso exclusivo de este Servicio.

6. Compromisos de calidad.

6.1. La Residencia facilita la adaptación de las personas mayores que entren a vivir en ella y la de sus familias, planificando con antelación los ingresos y cuidando especialmente la personalización de la atención durante el periodo de adaptación.

6.2. El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP), a cada persona usuaria en un plazo no superior a 40 días desde su ingreso en la residencia y en el Centro de Día. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional. El equipo profesional informa a las personas residentes y/o sus familias de las valoraciones realizadas.

6.3. El hábitat de la residencia se mantiene accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y equipamientos.

6.4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, así como la estacionalidad de los productos. Los menús diarios incluyen: Desayuno, aporte de media mañana, comida, merienda, cena y recena.

6.5. Las personas usuarias y sus familias participan en el funcionamiento del centro, a través de órganos de participación tales como el Consejo de Participación, el Comité de Menús y la Comisión de Actividades Socioculturales, entre otros.

6.6. Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto de los servicios prestados y el trato recibido. Las consultas, quejas y sugerencias, una vez analizadas y evaluadas, son contestadas en un plazo máximo de 12 días desde su entrada en el registro.

6.7. 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 consultas, quejas y sugerencias, y la opinión de los órganos de participación y del equipo interdisciplinar.

6.8. La residencia promueve vínculos con la comunidad, desarrollando al menos dos actividades conjuntas al año.

6.9. La residencia prestará los servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario, a las personas usuarias que lo demanden.

6.10. Los profesionales del centro realizan seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de las personas usuarias del servicio de estancias diurnas, que sean de interés para su Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP).

6.11. La dirección y el equipo interdisciplinar realizan el seguimiento continuo de la calidad asistencial en el centro a través de las reuniones ordinarias de equipo y de manera específica, en al menos una reunión semestral.

7. Indicadores de calidad asociados a los compromisos.

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores de calidad que permiten medir su consecución y detallan la forma de cálculo, los estándares asumidos y la periodicidad. Se pueden consultar al final de esta Carta de Servicios.

Asimismo, se puede acceder al resultado de los mismos en la página web:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>

8. Formas de participación de las personas usuarias.

La participación de las personas usuarias y sus familiares en las actividades y organización del centro se canaliza a través de:

- a) Órganos de participación: Consejo de Participación, Comisión de Menús y Comisión de Actividades Socioculturales.
- b) Encuestas de satisfacción anuales.
- c) Consultas, quejas y sugerencias realizadas sobre la residencia y el Centro de Día.

Los resultados obtenidos de estas fuentes permiten diseñar nuevas estrategias, para establecer líneas de actualización y mejora del funcionamiento de la Residencia y del Centro de Día, y de la Red pública regional, que satisfagan las expectativas de las personas usuarias y sus familias.

9. Formas de presentación de consultas, quejas y sugerencias.

Podrá plantearse cualquier consulta, queja o sugerencia por cualquiera de los medios siguientes:

- a) En cualquier oficina de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de los impresos normalizados, según la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 211, de 27 de octubre de 2011). También de forma presencial, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de su formalización en un impreso normalizado.
- b) A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- c) Por correo postal o presencialmente, mediante un escrito dirigido a la dirección de la residencia o al Servicio de Mayores de la Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social de Cuenca.
- d) Por correo electrónico dirigido a 1601007096.bs@jccm.es
- e) Mediante llamada al teléfono único de información 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra comunidad autónoma) o marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija. En ambos casos el coste de la llamada depende de cada operadora.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 12 días hábiles contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio señalado como preferente.

10. Formas de difusión de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios de la residencia se difundirá internamente mediante su exposición en el tablón de anuncios del propio centro, así como en la zona de acceso de las demás residencias de la provincia y en las delegaciones provinciales de la Consejería de Bienestar Social.

Su difusión externa se realizará básicamente a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (www.jccm.es) y de la web corporativa www.castillalamancha.es. Se podrá solicitar su descarga a la dirección del centro.

11. Medidas de subsanación o garantía.

Si de su reclamación se deduce el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección General competente en materia de mayores (avda. de Francia, 4. 45071 Toledo) se pondrá en contacto

con usted en un plazo máximo de 10 días hábiles, para darle una explicación de las causas de dicho incumplimiento y pedir disculpas en nombre de la Administración.

12. Fecha de inicio y periodo de vigencia de la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Los Molinos” de Mota del Cuervo, producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y la validez de los compromisos que en la misma se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta de Servicios.

13. Formas de acceso a la información.

Se puede obtener información más detallada sobre la residencia y los servicios reconocidos en esta Carta de Servicios de la siguiente forma:

- A través del órgano competente en personas mayores de la Consejería de Bienestar Social, ubicada en Avenida de Francia, 4 – 45071. Teléfonos 925 259997 y 925 266255. Correo electrónico gestiondecentros.bs@jccm.es.

- En la propia Residencia para Personas Mayores “Los Molinos”. C/ Santa Rita, 1 16630 Mota del Cuervo (Cuenca) Teléfono: 967 139 610. Correo electrónico 1601007096.bs@jccm.es

- En la página web

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>

- En las delegaciones provinciales de la Consejería de Bienestar Social.

Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Albacete
C/ Pedro Simón Abril,10- 02071 Albacete
Teléfono: 967 558 000
Bienestarsocial.ab@jccm.es

Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Ciudad Real
C/ Carlos López Bustos,2 – 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 276 073
Bienestarsocial.cr@jccm.es

Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Cuenca
C/Lorenzo Hervás y Panduro,1 -16071 Cuenca
Teléfono:969176800
Bienestarsocial.cu@jccm.es

Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Guadalajara
C/ Julián Besteiro,2 – 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 885 800
Bienestarsocial.gu@jccm.es

Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social en Toledo
C /Río Guadalmena,2 -45071 Toledo
Teléfono:925 269 069
Bienestarsocial.to@jccm.es

La atención presencial en los órganos reseñados se presta de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

14. Precios públicos y tasas de aplicación.

La participación de la persona usuaria en el coste de los servicios públicos se determina en función de los criterios que establece la normativa vigente, teniendo en cuenta el grado de dependencia, la situación socioeconómica y los servicios adicionales que individualmente requiera.

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

Servicios	Compromisos	Indicadores de calidad	Cálculo de indicadores	Estándar	Periodicidad
5.1.1. Información, y comunicación con las familias.	6.1. La residencia facilita la adaptación de las personas mayores que entren a vivir en ella y la de sus familias, planificando con antelación los ingresos y cuidando especialmente la personalización de la atención durante el periodo de adaptación.	7.1.1. Información escrita facilitada a personas mayores usuarias y/o familiares antes o durante el proceso de ingreso: manual de funcionamiento (o resumen), la Carta de Servicios de la residencia, documentos relativos a la protección de datos personales, así como cualquier otro documento de interés.	7.1.1. Porcentaje de entregas realizadas en relación al número de ingresos que la residencia ha tenido.	100 %.	Semestral
		7.1.2. Exposición en el tablón de la residencia para residentes y familiares de la Carta de Servicios y un resumen del manual de funcionamiento del centro.	7.1.2. Exposición de documentos en el tablón de la residencia.	SI/No.	Semestral
		7.1.3. Asignación de un profesional de referencia que sirva de apoyo personalizado para la persona usuaria, detecte sus gustos, preferencias y necesidades y pueda transmitirlo al resto del equipo profesional.	7.1.3. Porcentaje de profesionales de referencia asignados en relación con el total de personas usuarias.	90 %.	Semestral
		7.2.1. Elaboración de valoración inicial antes de pasados 40 días desde la fecha de ingreso.	7.2.1. Porcentaje de valoraciones iniciales realizadas en relación con el total de personas usuarias ingresadas en el año.	100 %	Semestral

<p>5.1.2. Atención médica, geriátrica, de enfermería, y de rehabilitación, así como otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los Servicios del Sistema de Salud, que corresponden al entorno de la residencia.</p>	<p>6.2. El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) a cada residente en un plazo no superior a 40 días desde su ingreso en la residencia y en el Centro de Día. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional. El equipo profesional informa a las personas residentes y/o sus familias de las valoraciones realizadas.</p>	<p>7.2.2. Elaboración de valoraciones anuales ordinarias (desde su última valoración).</p> <p>7.2.3. Información entregada a las personas usuarias y/o a sus familiares cuando se han realizado las diferentes valoraciones: inicial, anual y extraordinaria.</p>	<p>7.2.2. Porcentaje de valoraciones realizadas en relación con personas usuarias.</p> <p>7.2.3. Porcentaje de valoraciones informadas en relación con el total de personas usuarias.</p>	<p>100 %</p>	<p>Semestral</p>
<p>5.1.3. Alojamiento y apoyos orientados a la protección, la seguridad y la salvaguarda de la integridad personal de las personas residentes. Servicios de limpieza, lavandería, planchado y repaso de ropa, higiene y desinfección.</p>	<p>6.3. El hábitat de la residencia se mantiene accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>7.3.1. Realización de revisiones de mantenimiento semestrales.</p> <p>7.3.2. Inspección de la accesibilidad del edificio, estado del inmueble, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>7.3.1. Número de informes de las revisiones realizadas.</p> <p>7.3.2. Número de informes de inspección con deficiencias graves en un año, en relación a accesibilidad, conservación del inmueble, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>Al menos 2.</p> <p>Máximo 2 deficiencias graves al año detectadas.</p>	<p>Anual</p>
		<p>7.4.1. Prescripción del menú diario a cada persona residente.</p>	<p>7.4.1. Porcentaje de residentes con menú prescrito adaptado diario, según sus necesidades.</p>	<p>100 %</p>	<p>Semestral</p>

<p>5.1.4. Alimentación y nutrición adaptada a las necesidades de las personas residentes.</p>	<p>6.4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, así como la estacionalidad de los productos. Los menús diarios incluyen: Desayuno, aporte de media mañana, comida, merienda, cena y recena.</p>	<p>7.4.2. Las solicitudes de las personas usuarias en relación al diseño de los menús son aceptadas, siendo previamente valoradas y aprobadas por el personal médico del centro.</p> <p>7.4.3. Los menús diarios de dieta normal son conocidos por las personas mayores usuarias.</p> <p>7.5.1. Participación de personas usuarias y/o familias en el Consejo de Participación sobre funcionamiento normal de la residencia.</p>	<p>7.4.2. Número de solicitudes de las personas usuarias aceptadas en relación al diseño de los menús.</p> <p>7.4.3 Hoja de menú semanal y diario expuesta en el tablón de anuncios de la residencia y junto al comedor.</p> <p>7.5.1. Actas del Consejo de Participación.</p>	<p>Al menos 4</p> <p>100 %</p>	<p>Anual</p> <p>Semestral</p> <p>Semestral</p>
<p>5.1.5. Los procesos de atención se planificarán con la participación de las personas residentes y/o del grupo familiar y serán prestados a través de las áreas de atención sanitaria y psicosocial.</p>	<p>6.5. Las personas usuarias y sus familias participan en el funcionamiento del centro, a través de órganos de participación tales como el Consejo de Participación, el Comité de Menús y la Comisión de Actividades Socioculturales, entre otros.</p>	<p>7.5.2. Participación de personas usuarias y/o familias en el Comité de Menús.</p> <p>7.5.3. Participación de personas usuarias y/o familias en la Comisión de Actividades Socioculturales.</p> <p>7.6.1. Facilitación anual de cuestionarios a personas usuarias y a sus familias para evaluar la satisfacción de las mismas con los servicios, atenciones y trato recibidos.</p>	<p>7.5.2. Actas del Comité de Menús.</p> <p>7.5.3. Actas de la Comisión de Actividades Socioculturales</p> <p>7.6.1. Informe de resultados de cuestionarios.</p>	<p>Al menos 4.</p> <p>Al menos 2.</p> <p>Si/No.</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p> <p>Semestral</p>
<p>5.1.6. Atención social y actividades de animación y participación.</p>	<p>6.6. Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto a los servicios prestados y el trato recibidos.</p>	<p>7.6.2. Evaluar y contestar las quejas y sugerencias recibidas dentro del plazo asumido.</p>	<p>7.6.2. Número de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 12 días, en relación con las que han tenido entrada.</p> <p>7.6.3. Informe de quejas y sugerencias</p>	<p>100 %</p> <p>Si/No</p>	<p>Semestral</p> <p>Anual</p>

<p>5.1.7. Espacios de estancia y convivencia, propiciando el confort, el ocio y las relaciones personales, disponiendo de salas de estar, de televisión, de actividades, biblioteca y sala de visitas.</p>	<p>Las consultas, quejas y sugerencias, una vez analizadas y evaluadas, son contestadas en un plazo máximo de 12 días desde su entrada en el registro.</p> <p>6.7. 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 consultas, quejas y sugerencias, y la opinión de los órganos de participación y del equipo interdisciplinar.</p>	<p>7.7.1. Plan de mejoras identificadas a través de los diferentes instrumentos al servicio de las mismas.</p> <p>7.7.2. Acciones de mejora realizadas en base al Plan de Mejoras.</p> <p>7.8.1. Actividades realizadas en la residencia en colaboración con colectivos externos a la misma.</p>	<p>7.7.1. Plan anual de acciones de mejoras.</p> <p>7.7.2. Número de mejoras realizadas, sobre las acciones previstas a realizar.</p> <p>7.8.1. Número de actividades realizadas en la residencia en colaboración con colectivos externos.</p>	<p>Si/No.</p> <p>80 %.</p> <p>Al menos 1</p>	<p>Anual</p> <p>Semestral</p> <p>Anual</p>
<p>5.1.8. Para facilitar el vínculo entre la residencia y la comunidad, se promueve la participación de las personas residentes en las actividades culturales, festivas o sociales que se realicen en la localidad, así como la participación de voluntarios o grupos de la localidad en las actividades que se desarrollen en el centro.</p>	<p>6.8. La residencia promueve vínculos con la comunidad, desarrollando al menos dos actividades conjuntas al año.</p>	<p>7.8.2. Actividades realizadas fuera de la residencia en colaboración con colectivos externos a la misma.</p> <p>7.9.1. Los precios para los servicios de podología y peluquería, no incluidos en el copago ordinario, son conocidos por las personas residentes.</p>	<p>7.8.2. Número de actividades realizadas fuera de la residencia en colaboración con colectivos externos a la misma.</p> <p>7.9.1. Los precios para los servicios de podología y peluquería, no incluidos en el copago ordinario, se exhibirán en la puerta del propio servicio.</p>	<p>Al menos 1</p> <p>SI/NO</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p>

<p>5.1.9. La residencia de ofrece servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario.</p>	<p>6.9. La residencia prestará los servicios de peluquería y podología, no incluidos en el copago ordinario, a las personas usuarias que lo demanden.</p>	<p>7.10.1 Elaboración y entrega a personas usuarias del Centro de Día y a sus familiares del Cuaderno del Viajero.</p>	<p>7.10.1 Porcentaje de Cuadernos del Viajero entregados y cumplimentados.</p>	<p>100 %</p>	<p>Semestral</p>
<p>5.2.1. El Centro de Día ofrece, durante el día, la asistencia y los apoyos necesarios para la realización de las actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria de las personas usuarias del centro, así como aquellas otras actividades encaminadas a la promoción de la autonomía funcional, prevención de la dependencia y desarrollo personal. Intercambia información con la familia o cuidadores para garantizar la continuidad de la atención.</p>	<p>6.10. Los profesionales del centro realizan el seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de las personas usuarias del Centro de Día, que sean de interés para su Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP)</p>	<p>7.11.1 Celebración de al menos 12 reuniones del equipo interdisciplinar en las que se hace el seguimiento del funcionamiento de todos los servicios de la residencia, analizando de manera continua la calidad asistencial en centro.</p>	<p>7.11.1 Actas de las reuniones de equipo interdisciplinar.</p>	<p>Al menos 12.</p>	<p>Semestral</p>
<p>5.2.2. El Centro de Día se integra en la dinámica residencial, compartiendo programas, actividades, servicios y salas de uso común. Además dispone de espacios específicos para uso exclusivo de este servicio.</p>	<p>6.11. La dirección y el equipo interdisciplinar realizan el seguimiento continuo de la calidad asistencial en el centro a través de las reuniones ordinarias de equipo y, de manera específica, mediante al menos una reunión semestral.</p>	<p>7.11.2 Celebración de al menos 2 reuniones analizando el procedimiento de autoevaluación.</p>	<p>7.11.2 Actas de las reuniones de calidad.</p>	<p>Al menos 2 anuales.</p>	<p>Semestral</p>