

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Bienestar Social

Resolución de 25/11/2021, de la Dirección General de Mayores, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores Las Viñas de Madrigueras (Albacete). [2021/12696]

La finalidad de la aprobación de la Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Las Viñas” de Madrigueras (Albacete) 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 Albacete.

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 “Las Viñas” de Madrigueras se aprobó por primera vez mediante la Resolución de 11 de mayo de 2011, de la Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social de Albacete (DOCM núm. 106, de 2 de junio de 2011). 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 “Las Viñas” de Madrigueras (Albacete), que figura en el anexo.

Segundo. Difusión.

La Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Las Viñas” de Madrigueras 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 "Las Viñas" de Madrigueras 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, 25 de noviembre de 2021

La Directora General de Mayores
ALBA RODRÍGUEZ CABAÑERO

Anexo

Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores “Las Viñas” de Madrigueras (Albacete)

1. Datos identificativos, ¿Quiénes somos?

La Residencia para Personas Mayores “Las Viñas” de Madrigueras (Albacete) 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 Albacete.

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 “Las Viñas” 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 “Las Viñas” 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) 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.
- e) 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 “Las Viñas” 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 “Las Viñas”.

La atención que se presta a las personas usuarias y su grupo familiar por los distintos servicios y áreas de la residencia es integral 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 “Las Viñas” 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, social y, en su caso, psicológica que determine la Residencia.

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, huerto ecológico, solárium y jardín.

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. Servicio de Atención de Estancias Diurnas.

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 Servicio de Estancias Diurnas 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. 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 Servicio de Estancias Diurnas 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.

1.- La Residencia facilita la adaptación de las personas mayores usuarias de sus servicios, dentro del periodo de prueba establecido en la normativa vigente.

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 Servicio de Estancias Diurnas. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias. Todas las valoraciones son informadas a las personas usuarias y/o a sus familias.

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

4.- La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta la estacionalidad de los productos.

5.- Las personas usuarias y sus familias participan en el funcionamiento del centro, a través de órganos de participación tales como la Comisión de Menú, el Consejo de Centro y la Comisión de Actividades Socioculturales, entre otros.

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.

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.

8.- La residencia promueve vínculos con la comunidad, desarrollando al menos cuatro actividades al año.

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

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).

11.- La dirección y el equipo interdisciplinar realizan seguimientos de la calidad asistencial en el centro en al menos una reunión trimestral.

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.

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 Centro, Comisión de Menús y Comisión de Actividades Socioculturales.
- b) Encuestas de satisfacción anuales.
- c) Consultas, quejas y sugerencias realizadas sobre la residencia y el Servicio de Estancias Diurnas.

Los resultados obtenidos de estas fuentes permiten diseñar nuevas estrategias, para establecer líneas de actualización y mejora del funcionamiento de la Residencia y el SED, 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, 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 Albacete.
- d) Por correo electrónico dirigido a 0201004805.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 "Las Viñas" de Madrigueras, 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 “Las Viñas”. C/ Ciudad Real,15 02230 Madrigueras (Albacete) Teléfono: 967 545 331. Correo electrónico 0201004805.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 Guadalupe,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 usuarias mayores dentro del periodo de prueba establecido en la normativa vigente.	7.1.1. Entrevistas de preingreso a las personas mayores usuarias y/o familiares, junto con una visita al centro residencial. 7.1.2. Información escrita facilitada a personas mayores usuarias y/o familiares 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 personas entrevistadas y visitas realizadas en relación al número de ingresos que la residencia ha tenido. 7.1.2. Porcentaje de entregas realizadas en relación al número de ingresos que la residencia ha tenido.	100 %.	Semestral
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	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	7.1.3. 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. 7.1.4. Asignación de un profesional de referencia que sirva de apoyo personalizado para la persona usuaria y transmita a la familia información sobre su estancia en el centro.	7.1.3. Exposición de documentos en el tablón de la residencia. 7.1.4. Porcentaje de profesionales de referencia asignados en plazo a personas usuarias y sus familias, en relación con el total de personas usuarias.	SI/No. 90 %.	Semestral 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

residencia.	su ingreso en la residencia y en el Servicio de Estancias Diurnas. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias. Todas las valoraciones son informadas a las personas usuarias y/o a sus familias.	7.2.2. Elaboración valoraciones anuales ordinarias (desde su última valoración).	7.2.2. Porcentaje de valoraciones realizadas en relación con personas usuarias.	100 %	Semestral
		7.2.3. Elaboración valoraciones Extraordinarias (en 15 días máximo) siempre que se demande a criterio del equipo interprofesional de la residencia.	7.2.3. Porcentaje de valoraciones extraordinarias realizadas en relación con las demandadas por el equipo interprofesional de la residencia.	100 %	Semestral
		7.2.4. Confección de las historias de vida de las personas usuarias en un plazo de 40 días desde su ingreso, contando con ellas, siempre que sea posible o, en su defecto, con sus familiares.	7.2.4. Porcentaje de historias de vida realizadas en plazo, en relación con el total de personas usuarias.	90 %.	Semestral
		7.2.5. Información entregada a las personas usuarias y/o a sus familiares dentro de los 30 días siguientes a cuando se han realizado las diferentes valoraciones: inicial, anual y extraordinaria.	7.2.5. Porcentaje de valoraciones informadas en relación con el total de personas usuarias.	100 %.	Semestral
	6.3. El hábitat de la residencia se mantiene accesible y se garantiza,	7.3.1. Realización de revisiones de mantenimiento semestrales.	7.3.1. Número de elementos revisados en cada semestre.	Mínimo 10.	Semestral
5.1.3. Alojamiento y apoyos orientados a la protección, la seguridad					

<p>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>mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>7.3.2. Ejecución de adaptaciones a petición de residentes y/o sus familias en las habitaciones, con el fin de crear un ambiente hogareño, siempre que las mismas no afecten a la estructura ni al funcionamiento del centro.</p>	<p>7.3.2. Número de peticiones llevadas a cabo semestralmente, en relación al número de residentes totales que las solicitaron.</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 la estacionalidad de los productos.</p>	<p>7.3.3. Inspección de la accesibilidad del edificio, estado del inmueble, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>7.3.3. Número de informes de inspección con deficiencias graves en un año, en relación a accesibilidad, conservación del inmueble, instalaciones y equipamientos.</p>	<p>Máximo 2 deficiencias graves al año detectadas.</p>	<p>Anual</p>
<p>5.1.5. Los procesos de atención se planificarán con la participación de</p>	<p>6.5. Las personas usuarias y sus familias participan en el</p>	<p>7.3.4 Revisión trimestral de habitaciones.</p>	<p>7.3.4. Porcentaje de revisiones de habitaciones realizadas en el trimestre</p>	<p>100 %</p>	<p>Anual</p>
<p>6.4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta la estacionalidad de los productos.</p>	<p>7.4.1. Prescripción menú diario a cada persona residente.</p> <p>7.4.2. Los residentes participan en la elaboración de los menús.</p>	<p>7.4.1. Prescripción menú diario a cada persona residente.</p> <p>7.4.2. Los residentes participan en la elaboración de los menús.</p>	<p>7.4.1. Porcentaje de residentes con menú prescrito adaptado diario, según sus necesidades.</p> <p>7.4.2. Número anual de actas de reunión de los órganos de participación donde se tratan temas relacionados con alimentación y menús.</p>	<p>100 %.</p> <p>Al menos 4 actas.</p>	<p>Semestral</p> <p>Semestral</p>
<p>6.5. Las personas usuarias y sus familias participan en el</p>	<p>7.5.1. Participación de las personas usuarias y/o familiares en actividades de ocio.</p>	<p>7.4.3. Los menús diarios de dieta normal son conocidos por las personas usuarias.</p>	<p>7.4.3 Hoja de menú diario expuesta en el tablón de anuncios y junto al comedor</p> <p>7.5.1. Programación anual de actividades de ocio.</p>	<p>100 %</p> <p>Si/No.</p>	<p>Semestral</p> <p>Anual</p>

<p>las personas residentes y/o del grupo familiar y serán prestados a través de las áreas de atención sanitaria, social y, en su caso, psicológica, que determine la Residencia.</p>	<p>funcionamiento del centro, a través de órganos de participación tales como la Comisión de Menú, el Consejo de Centro y la Comisión de Actividades Socioculturales, entre otros.</p>	<p>7.5.2. Participación de personas usuarias y/o familias en el Consejo de Participación sobre funcionamiento normal de la residencia.</p>	<p>7.5.2. Actas del Consejo de Participación.</p>	<p>Al menos 3.</p>	<p>Semestral</p>
<p>5.1.6. Atención social y actividades de animación y participación.</p>	<p>6.6. Anualmente se evaluará la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto a los servicios prestados y el trato recibidos. Las consultas, quejas y sugerencias, una vez analizadas y evaluadas, son contestadas en plazo máximo de 12 días desde su entrada en registro.</p>	<p>7.6.1. Facilitación semestral 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>7.6.2 Ejecución de mejoras en base a los resultados de los cuestionarios de satisfacción a personas usuarias y a sus familias.</p> <p>7.6.3. Elaboración de un informe de quejas y sugerencias recibidas.</p>	<p>7.6.1. Informe de resultados de cuestionarios.</p> <p>7.6.2. Número de mejoras realizadas derivadas del informe sobre cuestionarios de satisfacción.</p> <p>7.6.3. Informe de quejas y sugerencias.</p>	<p>Si/No.</p> <p>Al menos 2.</p> <p>Si/No.</p>	<p>Semestral</p> <p>Anual</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 y de actividades, biblioteca,</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</p>	<p>7.6.4. Evaluar y contestar las quejas y sugerencias recibidas dentro del plazo asumido.</p> <p>7.6.5. Mejoras identificadas en base a las quejas y sugerencias recibidas.</p>	<p>7.6.4. Número de quejas y sugerencias contestadas en plazo inferior a 12 días, en relación con las que han tenido entrada.</p> <p>7.6.5. Número de mejoras realizadas derivadas del informe de quejas y sugerencias.</p>	<p>100 %</p> <p>Al menos 2.</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 y de actividades, biblioteca,</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</p>	<p>7.7.1. Plan de mejoras identificadas a través de los diferentes instrumentos al servicio de las mismas.</p>	<p>7.7.1. Plan anual de acciones de mejoras.</p>	<p>Si/No.</p>	<p>Anual</p>

<p>huerto ecológico, solárium y jardín.</p>	<p>de satisfacción, las consultas, quejas y sugerencias, y la opinión de los órganos de participación y del equipo interdisciplinar.</p>	<p>7.7.2. Acciones de mejora realizadas en base al Plan de Mejoras.</p>	<p>7.7.2. Número de mejoras realizadas, sobre las acciones previstas a realizar.</p>	<p>Semestral</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 personas voluntarias y 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 cuatro actividades al año.</p>	<p>7.8.1. Actividades realizadas en la residencia en colaboración con colectivos externos a la misma. 7.8.2. Actividades realizadas fuera de la residencia en colaboración con colectivos externos a la misma.</p>	<p>7.8.1. Número de actividades realizadas en la residencia en colaboración con colectivos externos. 7.8.2. Número de actividades realizadas.</p>	<p>Anual</p>
<p>5.1.9. La residencia 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>7.9.1. Los precios para los servicios de podología y peluquería, no incluidos en el copago ordinario, son conocidos por las personas residentes.</p>	<p>7.9.1. Los precios para los servicios de podología y peluquería, no incluidos en el copago ordinario, se exhibirán en el tablón de anuncios del centro.</p>	<p>Anual</p>

<p>5.2.1. El Servicio de Estancias Diurnas 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 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)</p>	<p>7.10.1 Elaboración y entrega a personas usuarias del Servicio de Estancias Diurnas 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>5.2.2. El Servicio de Estancias Diurnas 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 seguimientos de la calidad asistencial en el centro en, al menos, una reunión trimestral.</p>	<p>7.11.1 Celebración de al menos 4 reuniones analizando el procedimiento de autoevaluación.</p>	<p>7.11.1 Actas de las reuniones de calidad.</p>	<p>Al menos 4 anuales.</p>	<p>Semestral</p>