

**CARTA DE SERVICIOS**

# **Residencias** para **personas mayores**

**Centros de Atención Integral**

COMPROMISOS • GARANTÍAS

OBJETIVOS • SERVICIOS





# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

---

### OBJETIVOS DE LAS RESIDENCIAS

Las Residencias son un recurso social de alojamiento temporal o permanente para el desarrollo de la autonomía personal y para la atención integral de los mayores en situación de dependencia.

Se entiende por dependencia el estado en que se encuentran algunas personas que por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la asistencia de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria.

En las residencias se prestan cuidados sociosanitarios continuados que se complementan con una adecuada coordinación con los profesionales de los servicios sociales y sanitarios de la zona territorial en la que se ubican e insertan.

Estos centros están abiertos a la comunidad. Disponen de espacios y equipamientos técnicos adaptados, de los recursos humanos necesarios y de los programas y actividades que se precisan para el cumplimiento de su finalidad.

Algunas residencias disponen de Servicios de Estancias Diurnas, de Estancias Temporales u otros programas de soporte comunitario que, además de la prestación asistencial al mayor, tienen como objetivo proporcionar respiro familiar y ayudar a la conciliación de la vida social y laboral para aquellas familias que cuidan a sus mayores en el hogar.

La Consejería de Bienestar Social gestiona la red de plazas públicas regionales en las residencias para personas mayores de Castilla-La Mancha, mediante gestión directa, contratos, conciertos o convenios con entidades públicas y privadas.

### Las principales metas de la Administración Pública respecto a estos centros son:

- Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las usuarias y usuarios en un ambiente confortable.
- Facilitar la integración y la convivencia en el centro, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando, en todo caso, la intimidad y privacidad individuales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas residentes, su bienestar y la satisfacción con el propio proceso de envejecimiento, promocionando su autonomía personal en la toma de decisiones.
- Prestar cuidados preventivos, rehabilitadores y socioasistenciales, mediante una atención integral personalizada.
- Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes y usuarias del centro, a través de programas específicos de orientación e información que posibiliten el acompañamiento personal y la participación en la residencia.

---

Las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio en las residencias para mayores están reguladas por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

---



# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

---

### SERVICIOS QUE OFRECEN LAS RESIDENCIAS

Los servicios y actividades que aquí se relacionan son ofrecidos por las residencias dependiendo de su capacidad y características, así como del perfil de sus usuarios y usuarias. Los servicios y actividades específicos de cada uno de los centros están recogidos en los propios manuales de funcionamiento.

Con la finalidad de desarrollar un programa interdisciplinar de valoración y atención integral personalizados, todas las residencias disponen de los siguientes programas básicos de actuación, distribuidos en cuatro áreas funcionales:

#### **I. Dirección y gestión de la residencia. Integra asuntos de administración, planificación, organización, coordinación y evaluación de servicios:**

- Liderazgo y supervisión de los sistemas de gestión y mejora de la calidad asistencial de la residencia, incluidas las relaciones con el exterior.
- Constitución, formación y cuidado de los equipos profesionales.
- Garantiza la protección de datos relativos a los expedientes e historias individuales en sus diferentes formatos.

#### **II. Atención social y psicosocial. Comprende actividades de acción social, de acompañamiento emocional y animación socio-cultural:**

- Programa de atención social con actividades de información, asesoramiento, seguimiento de casos, participación, voluntariado, relaciones sociales y familiares. Desarrollo de otras acciones en coordinación con los servicios sociales comunitarios.
- Actividades y/o programa de carácter psicosocial. Desarrollo de grupos operativos, de ayuda mutua y otras actividades de convivencia, interacción personal y acompañamiento afectivo. En su caso, también puede incluir servicios de atención psicológica y mantenimiento de la función cognitiva.
- Programa de animación socio-cultural y otras actividades avanzadas de la vida diaria.
- Actividades y/o programa para la promoción de la autonomía personal y otras actuaciones favorecedoras del envejecimiento activo.
- Protocolo de ingreso en la residencia con actividades de acogida e integración.
- Otras actividades para facilitar la interioridad espiritual del ser humano, según los valores y creencias de los usuarios.



# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

---

### **III. Atención a la salud. Incluye atención médica, de enfermería, de rehabilitación y otras actividades sanitarias:**

- Plan de cuidados personales para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como aseo, vestir-desvestir, acostar-levantar, ayudas para comer, etc.
- Dietas equilibradas y adaptadas a las necesidades de los mayores y programa de prevención de la desnutrición y deshidratación. Otros regímenes alimenticios, según prescripción médica.
- Actividades y/o programas de prevención y promoción de la salud en general y fomento de estilo de vida saludables.
- Atención médica en sus distintos niveles. Gestión de la salud en la residencia. Diagnóstico, seguimiento, control de residentes con enfermedades crónicas, de procesos agudos y/o específicos, sin menoscabo de la atención que prestan los centros y servicios sanitarios.
- Protocolos de actuación para residentes con enfermedades más frecuentes y con síndromes geriátricos.
- Atención de enfermería continuada, valoración, intervención y seguimiento de protocolos sanitarios. Administración y control de medicamentos.
- Programa de fisioterapia con actividades de prevención de la inmovilidad y tratamiento de las enfermedades prevalentes, actividades de rehabilitación, gerontogimnasia, etc.
- Programa de terapia ocupacional con actividades de psicomotricidad, entrenamiento en actividades de la vida diaria, terapias cognitivas, logoterapia, acondicionamiento del entorno, ayudas técnicas, etc.
- Participación en los planes, programas y actividades para las personas mayores que impulsa el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.
- Atención y cuidado de los pies e intervenciones de podología básica, en su caso.

### **IV. Cuidados hosteleros. Se preocupa de los servicios de alojamiento, restauración y demás actividades auxiliares:**

- Actividades domésticas de limpieza, lavandería y costura.
- Restauración y atención en comedor.
- Mantenimiento del inmueble y de su equipamiento, en general.
- Cafetería y peluquería como servicios no gratuitos.
- Algunas residencias disponen de transporte adaptado para las personas residentes y usuarias, sin perjuicio de las obligaciones de las familias y del propio Servicio de Salud.



# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

---

### COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Garantizar el acceso a una plaza pública en residencia a las personas mayores con puntuación igual o mayor a 150 puntos, según el baremo actual o en situación de gran dependencia, en un plazo no superior a 30 días desde que se realiza la valoración.
2. En el plazo de un año, todas las residencias dispondrán de un manual de funcionamiento que incluya los criterios generales para la atención integral de los usuarios y usuarias, así como los programas y actividades que se ofrecen.
3. Valoración integral de los usuarios y usuarias por el equipo interdisciplinar del centro en un plazo no superior a 40 días de su ingreso en la residencia. Posteriormente y con una frecuencia anual, se efectúan revisiones periódicas. Estas valoraciones son actualizadas al instante si se producen cambios en el proceso asistencial.
4. Cada residente dispondrá de un Plan de Atención Integral, al finalizar los distintos momentos de valoración.
5. Las residencias para mayores facilitan la participación de usuarios, usuarias y sus familiares en las actividades y organización del centro a través de sus órganos colegiados y/o de comisiones específicas de participación.
6. Los centros dispondrán en un año de un programa específico de información, orientación, apoyo y participación destinado a las familias.
7. Las residencias ofrecen dietas equilibradas, adecuadas a las necesidades de sus usuarios.
8. Las residencias garantizan un hábitat confortable, accesible y con el equipamiento adaptado a las necesidades funcionales de los usuarios.
9. En el plazo de un año en todas las residencias se estarán aplicando medidas concretas de mejora de la calidad asistencial basadas en sistemas de gestión de la calidad homologados.
10. Todo el personal de las residencias se compromete a realizar buenas prácticas profesionales, manteniendo una actitud respetuosa y cordial en el trato con las usuarias, usuarios y familiares.
11. Con una periodicidad anual, desde la publicación de esta carta de servicios, se aplicarán cuestionarios para valorar la satisfacción de usuarios y usuarias, familiares y profesionales de las residencias.
12. Garantía a la protección de datos personales para las personas residentes y usuarias de las residencias.
13. Las residencias disponen de los procedimientos oficiales establecidos por la normativa vigente para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.



# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

---

### GARANTÍA

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario o usuaria podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos, al Director General de Atención a Personas Mayores y con Discapacidad, 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; así mismo, si procede, le resarciría de las molestias o perjuicios ocasionados.

### RECLAMACIONES, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

La carta de servicios tiene como ámbito de aplicación las residencias para mayores de titularidad de la Consejería de Bienestar Social, pudiendo ser ampliado a otros centros residenciales de Castilla-La Mancha en virtud de acuerdos de colaboración. Su opinión nos ayudará a mejorar estas residencias. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar reclamaciones en la forma que se indica:

- A través de impresos normalizados existentes en todos los centros, oficinas y organismos de la administración regional.
- Por correo: Dirección General de Atención a Personas Mayores y con Discapacidad. Ronda de Buenavista, 47, 2ª planta – 45071 - Toledo.
- Mediante Fax: 925 287 003
- Por correo electrónico: [residencias.bs@jccm.es](mailto:residencias.bs@jccm.es)
- 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.

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.





# CARTA DE SERVICIOS

## RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

### FORMA DE ACCESO

- Se puede obtener información mas detallada sobre las residencias a través de los servicios sociales del municipio donde reside la persona interesada.
- En las Residencias para Mayores de la red pública regional.
- En los Centros de Mayores y Centros de Día de la región.
- Teléfono de información: 012
- Página web: <http://www.jccm.es>
- Dirección General de Atención a Personas Mayores y con Discapacidad  
Ronda de Buenavista, 47 - 2ª planta. 45071 (Toledo). Teléfono: 925 288 955
- Delegaciones Provinciales de Bienestar Social.  
Servicio de Información:

<b>ALBACETE</b> Pº Pedro Simón Abril, 10 Albacete - 02071 Tel.: 967 558 000	<b>CIUDAD REAL</b> C/ Postas, 20 Ciudad Real - 13071 Tel.: 926 276 200	<b>CUENCA</b> C/ Lorenzo Hervás y Pan Duro, 1. Cuenca - 16071 Tel.: 969 176 800
<b>GUADALAJARA</b> Pº Dr. Fernández Iparraguirre, 1 Guadalajara - 19071 Tel.: 949 885 500	<b>TOLEDO</b> C/ Núñez de Arce, 24 Toledo - 45071 Tel.: 925 269 069	



