



Carta de Servicios

Centro Sociosanitario de Mayores de la Villa de Moya



I.- SERVICIOS INCLUIDOS:

SERVICIOS HOSTELEROS

- Alojamiento: habitaciones, baños, espacios comunes.
- Manutención: desayuno, comida, merienda, cena.
- Lavandería: incluye planchado, arreglo, y distribución de la ropa.
- Limpieza de espacios generales y habitaciones.
- Mantenimiento - reparación de elementos materiales de uso directo del usuario
- Custodia de propiedades personales (joyas, etc.)

SERVICIOS DE CUIDADOS PERSONALES Y ATENCIÓN INDIVIDUAL PERSONALIZADA

- Valoración integral-diagnóstico- intervención (Atención Centrada en la Persona).

A) Ayuda para las actividades básicas de vida diaria (24 h/día).

- Ayuda para higiene personal, aseo y vestido
- Ayuda para estética del usuario.
- Ayuda para el orden de habitaciones y pertenencias del usuario.
- Ayuda para levantar - acostar.
- Ayuda para transferencias - traslados.
- Ayuda para tratamiento de la inmovilidad.
- Ayuda en alimentación.
- Ayuda para tratamiento de la incontinencia.
- Ayuda en la administración de la medicación.

B) Ayudas para actividades instrumentales de la vida diaria.

- Tramitación de recursos.
- Gestión Ayudas Técnicas.

- Acompañamiento a centros hospitalarios y/o consultas (si no hay familia).
- Administración de los recursos económicos necesarios para gastos de bolsillo (peluquería, gastos de ocio, ropa...).
- Gestiones personales.

SERVICIOS SANITARIOS

A) Servicios Auxiliares de enfermería

- Despliegue y seguimiento del plan de atención individualizada.
- Atención en cuidados de auxiliar de enfermería preventiva.
- Atención de auxiliar de enfermería: toma de las constantes, seguimiento de enfermedades...
- Control y gestión de la medicación de los residentes.
- Gestión de material sanitario
- Gestión de citas médicas
- Seguimiento y control de cuidados y atención de usuarios

B) Servicios Fisioterapéuticos

- Realización tratamientos con la finalidad de restablecer, rehabilitar, mantener y mejorar las condiciones físicas de los residentes
- Mantenimiento de la autonomía
- Fijación de objetivos individuales
- Seguimiento y valoración periódica para evaluar la evolución.

SERVICIOS PSICOSOCIALES

A) Área social

- Valoración integral - diagnóstico (Plan Atención Individualizada).
- Información sobre recursos sociales, apoyo en el ingreso, en el proceso de adaptación y en los problemas de convivencia.
- Programas de intervención en el área familiar: atención familiar,

formación, participación en el PAI.

- Programas de intervención social y comunitaria: apoyo social, integración y participación social, voluntariado.

B) Área socioeducativa y psicológica

- Valoración integral - diagnóstico (Plan Atención Individualizada).
- Programas de intervención en funciones cognitivas: Psicoestimulación, entrenamiento en memoria, orientación en la realidad.
- Programas de intervención en funciones psicoafectivas, para el estado de ánimo, depresión, trastornos de ansiedad.
- Apoyo personal en las distintas áreas de forma individualizada y grupal.

C) Área de actividades sociales

- Programas de intervención de Animación sociocultural.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN/ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN AL USUARIO Y LA FAMILIA

- Servicio de información y asesoramiento
- Reglamento de régimen interior.
- Folleto explicativo

A) Servicios administrativos

- ✓ Contrato.

B) Servicio de atención a la persona usuaria y su familia

- ✓ Procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.

C) Participación de la persona usuaria y su familia

- ✓ Cauces de participación

II.- SERVICIOS NO INCLUIDOS

Estos servicios serán facilitados por la residencia, aunque su financiación se realizará de forma directa por los usuarios/ familiares..

- Peluquería.
- Podología.

PROCESOS CLAVE EN LA ATENCIÓN RESIDENCIAL

INGRESO EN EL CENTRO Y ADAPTACIÓN

ELEMENTOS ESTRUCTURALES:

- ✓ Se celebra una entrevista previa con el futuro usuario y, en su caso, con la familia.
- ✓ Se elabora un Plan de Atención Individual provisional con base en la entrevista previa y la documentación inicial en el que se definen las necesidades y primeros cuidados a prestar al nuevo residente.
- ✓ Existe un protocolo escrito que detalla el proceso de ingreso y adaptación al centro, así como un responsable identificado para su cumplimiento.

VALORACIÓN Y DISEÑO DEL PLAN INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

ELEMENTOS ESTRUCTURALES:

- ✓ Los PAI se elaboran en un equipo multidisciplinar con la presencia de figuras de las siguientes áreas: sanitaria, cuidados de la vida diaria y relaciones sociofamiliares.
- ✓ Los PAI incluyen al menos los siguientes apartados:
 - Valoración funcional, física, mental y socio-familiar.
 - Definición de objetivos y responsables
- ✓ Se elabora el PAI completo de todo nuevo residente en el plazo máximo de dos meses a partir de su fecha de entrada en el centro.
- ✓ Todos los PAI se actualizan y documentan al menos una vez al año.
- ✓ Existe un sistema de registro de los ajustes continuos del PAI realizados por parte de los profesionales de las diferentes áreas del centro entre una revisión anual y la siguiente.
- ✓ Se comunica total o parcialmente el PAI al residente o persona de referencia que lo pida, respetando el derecho a la intimidad del residente.

DESARROLLO DEL PLAN DE CUIDADOS

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

1. GENERAL

- ✓ Asegurar el cumplimiento del PAI de cada residente es responsabilidad del centro residencial.

2. ALIMENTACIÓN

- ✓ Se registran las incidencias en la alimentación tanto autónoma como asistida.
- ✓ Las dietas especiales y los suplementos nutricionales se dispensan por prescripción facultativa.

3. HIGIENE Y ARREGLO PERSONAL

Se asegura y registra la prestación diaria de los siguientes cuidados a las personas residentes:

- ✓ Afeitado de los hombres que lo necesiten.
- ✓ Higiene bucal (al menos una vez).
- ✓ Aseo personal.
- ✓ Se programa, asegura, y registra la prestación periódica de los siguientes cuidados, al menos con carácter mensual:
 - ✓ Acceso a los servicios de peluquería y podología.
 - ✓ Mantenimiento e higiene de prótesis y ortoprótesis
 - ✓ Supervisión de la realización de aseo diario de los usuarios que no necesiten asistencia.

4. ROPA, CAMA Y VESTIDO

- ✓ Se identifica la ropa de uso individual del residente.
- ✓ Se supervisa diariamente el estado de la ropa interior, cambiándola cuando es necesario.
- ✓ Se asegura el uso de ropa adecuada al momento y al tiempo y que los residentes están correctamente vestidos.

- ✓ Se asegura el lavado, planchado y mantenimiento menor de la ropa
- ✓ La ropa de cama se cambian al menos semanalmente, y diariamente cuando lo requieren las necesidades.

5. AYUDAS TÉCNICAS

- ✓ Las sillas de ruedas, andadores y bastones son propiedad de los residentes y de usos personal. Se identifica claramente a sus propietarios.
- ✓ Las ayudas técnicas de uso común, con matrícula a nombre del centro residencial, se utilizan para situaciones puntuales o provisionales

6. PROFESIONAL DE REFERENCIA

- ✓ Cada residente contará con un profesional identificado de referencia que conocerá los detalles de su PAI, sus circunstancias personales y su percepción subjetiva.
- ✓ El profesional de referencia participará de modo activo en las decisiones del PAI y las revisiones del mismo.
- ✓ Promueve las modificaciones del PAI que considere necesarias ante la trabajadora y educadora social.

7. INCIDENCIAS Y REGISTRO

- ✓ Existe un registro general diario y por turno de las incidencias que se hayan detectado, firmado por las auxiliares que hayan realizado el turno.

ÁREA: ÁREA SOCIAL

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

- ✓ Existe una historia social para cada residente
- ✓ Existe un protocolo escrito que determina los criterios a seguir ante situaciones de desprotección de los residentes (incapacidad para la toma de decisiones, maltrato, abuso por parte de terceros).
- ✓ Están identificados los usuarios que no cuentan con soporte socio-familiar, y se interviene para la mejora de estas situaciones.
- ✓ El centro vela por los derechos de los residentes que requieran una incapacitación, sin que ello implique la asunción automática de la tutela.
- ✓ Existe un protocolo de atención a sugerencias y quejas, se ha identificado un responsable del mismo y existe un registro de las quejas y sugerencias producidas, así como del tratamiento que se ha dado a las mismas

ÁREA: ÁREA SOCIAL, EDUCATIVA Y PSICILÓGICA

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

- ✓ Existen programas de intervención dirigidos a: estimulación cognitiva, ansiedad, depresión, dificultades de relación. Los programas tienen definidos criterios de inclusión de los usuarios y La evolución de los usuarios dentro de los mismos se refleja en su historial.
- ✓ Las decisiones adoptadas para el manejo de situaciones conflictivas se reflejan en la historia del residente.

ÁREA: PLAN DE ACTIVIDADES

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

- ✓ El Plan general de Actividades está plasmado en un documento aprobado por la Dirección y difundido públicamente en el centro.
- ✓ El Plan incluye actividades de entretenimiento y ocio, estimulación física y cognitiva, cultural y relación con las familias y relación con la comunidad.
- ✓ Las actividades terapéuticas tienen definidos criterios de inclusión de usuarios.
- ✓ Existe un responsable del plan o responsables parciales de las áreas del mismo.
- ✓ Existe una evaluación anual escrita del plan de actividades que incluye resultados, índice de participación, opinión de los usuarios y os monitores, ajustes propuestos, etc.

