

Carta de Servicios Ed.1

1. Misión, Visión y Valores

Nuestra MISIÓN consiste en prestar Servicios Asistenciales Sanitarios y Geriátricos, destacando la atención sociosanitaria llevada a cabo por profesionales del sector con un equipo consolidado, destinado a favorecer un entorno ambiental que no suponga mucho desarraigo para nuestros mayores.

Con la VISIÓN de ser una institución referente por nuestro compromiso con las necesidades de atención y cuidados de nuestros mayores, para tener unos niveles elevados de satisfacción de nuestros residentes y de sus familias.

Nuestros principales VALORES se basan en el afecto, cariño y trato respetuoso siempre presente en todas las comunicaciones, fomentando la felicidad, la confianza y la expresión de sus necesidades y sentimientos. El respeto a la dignidad de los usuarios como premisa de todas nuestras acciones, respeto a su privacidad e intimidad guardando la máxima confidencialidad y manteniendo una relación de confianza y cortesía.

2. Identificación del centro e información de contacto

Nombre de la entidad	RESIDENCIA NAVA REAL S L
Dirección	C/ Ronda de San Juan,11- 28600 Navalcarnero (Madrid)
Teléfono	917372042
Correo electrónico	navarealdireccion@gmail.com
Página Web	www.residencianavareal.es
Tipo de Gestión	Centro privado con plazas concertadas.

3. Servicios ofrecidos

- **Alojamiento y manutención:** Espaciosas habitaciones dobles e individuales para que cada uno de nuestros residentes pueda tener el espacio que necesita y se sienta bien. Todos los menús que preparamos están adaptados a las necesidades nutricionales de cada persona.
- **Servicio de limpieza, lavandería y mantenimiento.**
- **Atención médica y enfermería** (control de salud, administración de medicación, urgencias, seguimiento médico).

- **Atención Social:** Atención a familias y orientación diferentes trámites sociales.
- **Actividades y Ocio:** Talleres de memoria y manualidades, actividades físicas adaptadas, excursiones, programas de estimulación cognitiva.
- **Rehabilitación y fisioterapia:** ejercicios terapéuticos y recuperación funcional.
- **Servicios adicionales:** peluquería y podología.

4. Compromisos de calidad

La Dirección del centro asume los siguientes compromisos de calidad:

1. La residencia facilita la adaptación de las personas usuarias de sus servicios, a través de un seguimiento exhaustivo durante el periodo de adaptación.
2. El equipo multidisciplinar del centro realiza una valoración multidimensional e interdisciplinar de las personas usuarias al ingreso y siempre que haya un cambio en su estado de salud o su situación funcional lo requiera. Elaborando un Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida, a cada persona usuaria. El objetivo es que el 100% lo tenga elaborado en los 30 días siguientes a su incorporación al centro y revisar el Plan al menos cada seis meses.
3. Se informa al 100% de las personas usuarias y/o familiares sobre su Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida y de otros asuntos de interés común, a lo largo del proceso de valoración y atención continua.
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. Se pone a disposición de todas las personas usuarias y sus familias un Consejo de Residentes y un Consejo de menús a través del cual facilitar y canalizar las demandas de las personas usuarias y sus familias.
6. Anualmente se evalúa la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares respecto de los servicios prestados y el trato recibido. El objetivo es que el 70% de las personas usuarias y sus familiares estén satisfechos o muy satisfechos con el servicio.
7. Contestamos el 100% de las sugerencias, quejas y reclamaciones como máximo en 10 días naturales desde su registro y en ningún caso en un plazo superior a 30 días.

5. Formas de participación

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

- Consejo de residentes.

- Consejo de menús.
- Encuestas de satisfacción anuales.
- Consultas, quejas y sugerencias realizadas sobre la Residencia.

Los resultados obtenidos de estas fuentes permiten diseñar nuevas estrategias, para establecer líneas de actuación y mejora del funcionamiento de la Residencia que satisfagan las expectativas de las personas usuarias y sus familias. Evaluando periódicamente la satisfacción de los residentes y sus familias, implementando mejoras basadas en sus sugerencias.

6. Derechos y deberes de los Residentes

Se indican a continuación los derechos y deberes de las personas residentes y sus familiares y/o allegados de acuerdo a la ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

6.1. Derechos

- a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.
- b) Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración.
- c) Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad
- d) Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado
- e) Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
- f) Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación

o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

- g) Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos
- h) Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
- i) Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
- j) Preservar la intimidad personal y familiar.
- k) Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.
- l) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- m) Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
- n) Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.
- o) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal.

6.2. Deberes

- a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.
- b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.

- c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.
- d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.
- e) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que se conceden.
- f) Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de centros y servicios de atención social.
- g) Contribuir a la financiación del coste del servicio, según la capacidad económica del usuario, cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

7. Reclamaciones y sugerencias

Todas las sugerencias y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar de manera presencial en la recepción del centro o a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad:

- Buzones de Agradecimientos, Sugerencias y Reclamaciones
- Encuestas de satisfacción anuales.
- Hojas Oficiales de reclamaciones