

## Contenido

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN.....	2
DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I):.....	3
DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II):.....	4
DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	6
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS: .....	7
RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL .....	8
COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I) .....	9
ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA .....	10

## DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN: Residencia San Francisco.

SERVICIO: ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA Y SERVICIO ESPIRITUAL Y RELIGIOSO

Nº DE REGISTRO: .....

DIRECCIÓN: c/ Gomis 53. 46870 Ontinyent - Valencia

TELÉFONOS: +34 96 238 12 85                      Fax: +34 96 238 12 85

CORREO ELECTRÓNICO: [tsocial@residenciasanfrancisco.com](mailto:tsocial@residenciasanfrancisco.com)

DIRECCIÓN DE INTERNET: <http://www.residenciasanfrancisco.com>

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

El Centro presta servicios 24 horas al día, los 365 días del año.

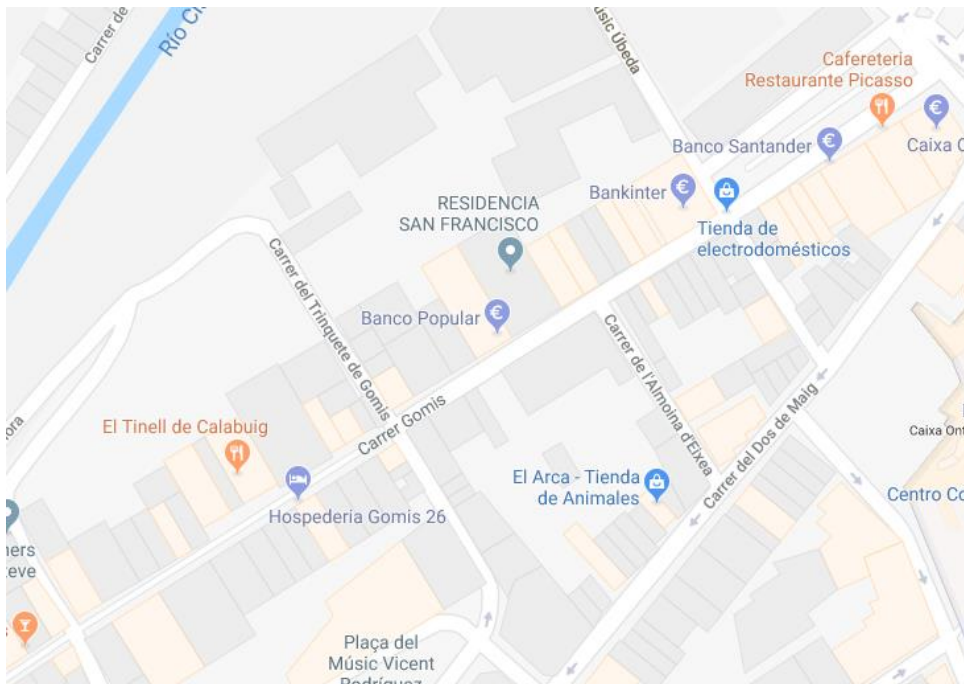
Horario de visitas: De 10,30 a 13,30, y de 15,30 a 20,00, todos los días de la semana.

HORARIO DE INFORMACIÓN: De lunes a viernes, de 08:00h. a 15:00h.

### PLANO DE UBICACIÓN:

Situada en pleno **centro de nuestra ciudad**, se convierte en un enclave perfecto desde donde nuestros mayores pueden acceder a **numerosos servicios** (tiendas, bancos, centro comercial, etc..) y dar tranquilos paseos.

**Todo al alcance de sus manos en poca distancia.**



## DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I):

FUNCIONES Y COMPETENCIAS: ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA Y SERVICIO ESPIRITUAL Y RELIGIOSO

“ALCANCE”

### ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia los residentes partiendo de una previa evaluación personal de nuestros profesionales. Por tanto nuestros cuidados van dirigidos a los residentes de acuerdo a sus necesidades, tanto médicas, alimenticias, motrices e incluso psicológicas.

Entre nuestros residentes hay distintos grados de validez, es por ello por lo que la atención y el cuidado debe ser personalizado a cada uno de estos distintos grados para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.

Contamos con distintos servicios e instalaciones para esta atención personalizada, entre las que cabe destacar el servicio de consulta médica y personal de enfermería encargados del seguimiento personalizado de las necesidades médicas de nuestros residentes, además disponemos de un módulo de enfermería para residentes con necesidad de una mayor atención, así como de una sala de rehabilitación completamente equipada. Otros servicios que podemos destacar son, atención psicológica, peluquería, podólogo y servicio espiritual y religioso.

## DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II):

### SERVICIOS QUE PRESTA:

El número de plazas de que dispone nuestra residencia es de 75, de las cuales 50 están concertadas con la Conselleria de Bienestar Social (plazas públicas) y el resto, son privadas, acreditadas también con la propia Conselleria, para poder acogerse a las prestaciones de la ley 39/2006. Conocida como "ley de dependencia".

Estas plazas se reparten en habitaciones dobles e individuales, siendo la adecuación en estas según el criterio de Dirección atendiendo a la disponibilidad de ocupación y el caso particular de cada residente que vaya a ingresar en nuestra residencia.

Resaltar que algunas plazas se destinan a nuestro módulo grandes dependientes, donde nuestros residentes con mayores necesidades tienen una atención más personalizada por parte de nuestro personal médico.

Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios se prestan desde las siguientes áreas organizadas en unidades:

Área de Atención Integral: Corresponden a esta área las funciones técnico asistenciales encomendadas a las unidades de ella dependientes:

Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía Atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

Unidad de Apoyo Personal y Psico-social:

-Atención Psicológica: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).

-Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.

Servicio de Promoción de la salud:

- Atención Médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.

-Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del plan de Atención Individualizada: Preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.

-Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.

-Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio.

Cada usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el Programa de Atención Individualizado, (P.A.I) desarrollado por el Equipo Interdisciplinar así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada usuario.

Las familias, o tutores de los usuarios, participan y consensuan estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

Área de Servicios Generales: Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

- Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.
- Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos -Limpieza.
- Mantenimiento.
- Lavandería

Área de Administración. Corresponde a esta unidad:

- La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.
- La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro. -El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

Otras prestaciones complementarias:

- Peluquería.
- Servicios religiosos
- Voluntariado

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los usuarios del Centro, además de los reconocidos con carácter general por el Ordenamiento Jurídico, tendrán los siguientes derechos:

A la asignación de una plaza que no tendrá la condición de inamovible, en función de una atención individualizada acorde con sus necesidades.

A Utilizar las instalaciones y servicios del Centro de acuerdo con las normas establecidas o que se establezcan en lo sucesivo y con las características de los mismos.

A que su régimen de vida, tanto en el alojamiento, manutención, asistencia integral, intervenciones y tratamientos propuestos por el equipo técnico, se desarrollen con respeto a su privacidad, su autonomía y capacidad de elección, teniendo en cuenta la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades personales y el ejercicio de todos sus derechos cívicos y sociales. En dicho ejercicio no podrá menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias.

A ser tratadas sin discriminaciones por razones de edad, raza, sexo, religión o circunstancias personales o sociales.

Al reconocimiento de su valor intrínseco como personas, siendo atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en la relación convivencial como en su caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida diaria por parte de las personas responsables del servicio y de otras personas usuarias, sus representantes, sus familiares y personas allegadas.

A ser informados sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su condición de usuario.

A la privacidad, preservar su intimidad personal y relacional y a la confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales o, estén a disposición del Centro o de sus trabajadores.

A exponer sus sugerencias quejas, desacuerdos y propuestas relativas a la mejora de los servicios.

A Participar en la gestión del centro a través de los órganos de representación y participación establecidos.

### Obligaciones

Los usuarios y sus familiares o representantes están obligados, además del cumplimiento de las establecidas con carácter general por el Ordenamiento Jurídico a:

Cumplir las obligaciones establecidas en el presente reglamento y compromisos contraídos con el Centro.

Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar la convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicio en el Centro.

Respetar los derechos de las demás personas usuarias.

Cumplir las normas que rijan el funcionamiento y organización del Centro, así como las instrucciones emanadas por la Dirección.

Respetar y colaborar en el mantenimiento y buen uso de las instalaciones del Centro.

Guardar las normas de higiene, aseo y orden, tanto en su persona como en las dependencias del centro.

Observar lealtad, veracidad y solidaridad tanto en la solicitud de servicios del centro como en la formulación de quejas y reclamaciones.

Abonar puntualmente el importe correspondiente a la liquidación de estancias.

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

### **El órgano de participación y representación del centro es el Consejo del Centro:**

El reglamento de Régimen Interno determina ... funciones del Consejo del Centro

### RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad del Centro:

- Buzones de Agradecimientos-Sugerencias-Reclamaciones
- encuestas, etc.
- Por otra parte, existen hojas Oficiales de reclamaciones

Además, los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular iniciativas para mejorar su calidad a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [rtemelilla@imserso.es](mailto:rtemelilla@imserso.es).

En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se seguirá lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración general del Estado.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, la persona usuaria puede ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos ante:

Residencia San Francisco  
c/ Gomis 53. 46870 Ontinyent - Valencia  
TELÉFONOS: +34 96 238 12 85  
CORREO ELECTRÓNICO: [tsocial@residenciasanfrancisco.com](mailto:tsocial@residenciasanfrancisco.com)

Quien responderá en un plazo máximo de 15 días, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

## RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL

- AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (decreto 49/2005 de 23 de junio)
- REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO
- Norma UNE 93200 "Carta de Servicios, requisitos" de abril de 2008.
- Para consultar otra normativa de aplicación puede acceder a través del siguiente **enlace:** (<https://www.larescvalenciana.org/normativas-dependencia/>)

### **De carácter general**

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE del 14 de diciembre), de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **A. Personas mayores**

- Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo), por la que se aprueba el estatuto básico de los centros de tercera edad.
- Real Decreto 117/2005, de 4 de febrero (BOE de 5 de febrero), por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.
- ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

### **B. Autonomía personal y dependencia**

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del sistema para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre), por el que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.



## COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)

Ver, también, "[Política de la Calidad](#)"

### COMPROMISOS DE CALIDAD:

la Política de Calidad del Centro ASOCIACION AMIGOS DE LOS ANCIANOS RESIDENCIA SAN FRANCISCO, asume el compromiso de:

- a) Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales relacionales y culturales de sus usuarios.
- b) Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- c) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d) Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

### INDICADORES DE CALIDAD

- Grado de cumplimiento en la elaboración de los P.A.I. (Plan de apoyos Individualizado) con la participación y consenso del usuario y /o familia.
- Número de actividades individualizadas dirigidas a la prevención y mantenimiento de las capacidades funcionales. promoción de la salud y seguridad.
- Número de intervenciones personalizadas, adaptación de espacios, flexibilización y colaboración de usuarios, familias y profesionales.
- Acciones formativas propuestas y difusión de artículos y documentos formativos entre los trabajadores.
- Participación de usuarios, familias, y personal en el consejo del Centro, resolución de incidencias, y resultados de encuestas de satisfacción.
- Porcentaje de actividades en las que participan grupos de voluntariado.
- Número de contactos informativos a las familias sobre asuntos de interés, y participación.

### REVISIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

Los resultados de la evaluación a partir de los indicadores de calidad se actualizan periódicamente y se encuentran en el Centro a disposición de los residentes y sus familias.

## ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Residencia San Francisco  
c/ Gomis 53. 46870 Ontinyent - Valencia  
TELÉFONOS: +34 96 238 12 85  
CORREO ELECTRÓNICO: [tsocial@residenciasanfrancisco.com](mailto:tsocial@residenciasanfrancisco.com)

### ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 12/02/2017

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.