

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INFORMACIÓN | 2 |
| 1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA | 2 |
| 1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN | 3 |
| 1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS..... | 4 |
| 1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO | 6 |
| 1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 7 |
| 1. F. RELACIÓN NORMATIVA..... | 9 |
| 1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN..... | 10 |
| 2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES | 11 |
| 3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | 11 |
| 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS | 12 |
| 5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA..... | 13 |

1. INFORMACIÓN

1. A. OBJETIVOS y FINES del CENTRO GERIÁTRICO BORJA

PRESTACION DE SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS, MAYORES, DEPENDIENTES O CONVALECIENTES EN ESTANCIAS DIURNAS, RESIDENCIALES Y/O TEMPORALES.

La asociación basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

Misión: el CENTRO GERIATRICO BORJA tiene como misión la prestación de servicios socio-sanitarios especializados mediante una atención personalizada, integral y de calidad a todos los residentes/usuarios, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano.

Visión: La visión de CENTRO GERIATRICO BORJA es la de promover y consolidar una organización socio-sanitaria de calidad con capacidad de adaptación y crecimiento, y que pueda dar respuesta a la necesidad de una atención holística de las personas mayores.

Ser un referente en la Marina Alta por su proactividad en el desarrollo de un modelo de atención que se centre en la persona, dignificándola, empoderándola y aumentando su autonomía en su proyecto de vida. Desarrollar proyectos innovadores y prestar servicios de calidad. Construir una organización eficiente, flexible y transparente formada por profesionales altamente capacitados y polivalentes. Alcanzar una financiación estable, equilibrada y sostenible. Buscar la mejora continua de nuestros servicios, de nuestra calidad de vida y de la de nuestros beneficiarios/as. con capacidad de adaptación al cambio y abierta a la coordinación de esfuerzos y recursos con otras organizaciones públicas y privadas.

Valores:

- Compromiso social/Solidaridad. Es el modo de hacer efectiva la necesidad de mejorar y humanizar nuestra sociedad, identificándonos con la filosofía del sector no lucrativo.
- Atención integral, a través de programas asistenciales que cubren todas las necesidades de los residentes/usuarios, con especial atención a las dimensiones física, psíquica, social y espiritual, con un comportamiento ético y transparencia en las actuaciones.
- Búsqueda constante de bienestar y satisfacción de los residentes/usuarios, familiares, trabajadores/as y voluntarios.
- Respeto a los derechos de los residentes, a su libertad y capacidad de elección, al fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.
- Los trabajadores y trabajadoras son protagonistas fundamentales de este proceso. Para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la estabilidad de plantillas y la formación continuada.
- Atención humana y espiritual. La puesta en práctica de actitudes positivas (respeto, cercanía, empatía, confianza, etc.) por el personal del centro, y la programación de actividades religiosas, son dos de los ejes transversales del centro

Así la Política de Calidad del CENTRO GERIATRICO BORJA 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.
- e) Facilitar los cauces y el apoyo espiritual necesario en la vida de los residentes/usuarios.

1.A.2. La finalidad de esta Carta de Servicios es:

- Informar a las partes implicadas sobre los servicios prestados por nuestra centro.
- Expresar nuestro esfuerzo por la mejora de nuestros servicios.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que nuestras "Partes Implicadas" (usuarios, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

DENOMINACIÓN: FONTILLES, FUNDACIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA

SERVICIO: **PRESTACION DE SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS DE ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS, MAYORES, DEPENDIENTES O CONVALECIENTES EN ESTANCIAS DIURNAS, RESIDENCIALES Y/O TEMPORALES.**

Nº DE REGISTRO: 11175

1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

El Centro Geriátrico Borja es una parte de la estructura de Fontilles, emplazado en plena naturaleza, rodeado de jardines y bosques, a 2 Km. del núcleo urbano de La Vall de Laguar y a 4 Km. de la villa de Orba. Estos municipios disponen de distintos servicios comunitarios: bancos, restaurantes, cafeterías, hoteles, hogar del jubilado,...

En su distribución de tres plantas dispone de:

Planta Baja:

- Recepción, despachos, almacenes y peluquería.
- Sala de Rehabilitación y Fisioterapia.
- Salón de Terapia ocupacional.

1ª Planta:

- Habitaciones dobles para 32 residentes.
- Amplios pasillos con cristaleras, patio interior y exterior.
- Sala de consulta médica y enfermería, sala curas.
- Capilla,
- Comedor, aseos geriátricos.
- Salas multiactos, de reposo, TV, visitas. Salón descanso del personal.
- Aseos geriátricos

2ª Planta:

- Habitaciones dobles para 52 residentes.
- Amplios pasillos con cristaleras, patio exterior.
- Comedor.
- Sala de consulta médica y enfermería, sala curas.
- Sala de reposo. TV. Visitas.
- Aseos geriátricos

La planta física está debidamente señalizada y con buena iluminación natural y artificial, barras de sujeción en servicios higiénicos, habitaciones, pasillos y escaleras, antideslizantes en escaleras, ascensor, calefacción central, sistema antiincendios, salidas de emergencia en cada planta, luces de emergencia y unidad generadora eléctrica propia.

Las 42 habitaciones dobles son todas exteriores, con amplios ventanales con topes de seguridad y disponen de aseo, calefacción central y televisión, así como un timbre de llamada al personal.

En edificios colindantes se encuentran la cocina y la lavandería.

CENTRO DE DIA

El número de plazas de centro de día de que dispone nuestra residencia es de 12, todas son privadas, acreditadas también con la propia Conselleria.

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

Servicio de Atención Integral: Corresponden a esta área las funciones técnico asistenciales encomendados al cuidado de los usuarios.

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 acompañamiento gratuito:

compras y tramites (juzgados, gestoría, bancos, etc.)

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.
- Transporte

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 y podología.
- 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.

1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO

DIRECCIÓN: CARRETERA ORBA-VALL DE LAGUAR KM 4. 03791 LA VALL DE LAGUAR

TELÉFONOS: 96-5583351 FAX: 96-5583376

CORREO ELECTRÓNICO: geriatricorja@fontilles.org

DIRECCIÓN DE INTERNET: <http://www.fontilles.org>

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

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

Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la Residencia, su horario de actividad es continuo las 24 horas del día, si bien a fin de garantizar el descanso de los usuarios, se ruega a familiares y amigos, abstenerse de efectuar vistas a partir de las 22 horas.

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

1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los residentes del centro disfrutarán de los siguientes derechos:

Además de los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3 del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, los residentes tienen los siguientes derechos:

- a) Acceder a las instalaciones y servicios de la Residencia por voluntad propia en los términos previstos por este Reglamento de Régimen Interior, y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial.
- c) A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.
- d) Acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educativa, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.
- e) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- f) Participar y colaborar en la prestación de los servicios y en el desarrollo de las actividades socio-culturales a las que tienen acceso, por sí mismos o a través de sus representantes legales.
- g) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Participación que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en los artículos 4.1.C y 32.2.
- h) Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el centro.
- i) Recibir un trato digno por parte del personal del centro, como de los otros usuarios.

- j) Obtener la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de la Residencia.
- k) A conocer su historia socio sanitaria
- l) Tener garantizado el secreto profesional y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal. Para la cesión de datos a terceros se hará bajo el consentimiento expreso y autorización por escrito del residente.
- m) A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.
- n) Mantener relaciones interpersonales y de convivencia dentro y fuera del centro, incluido el derecho a recibir visitas
- o) Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.
- p) Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.
- q) Elevar por escrito a la Junta Directiva y /o a la Dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios y actividades a las que pueden acceder.
- r) Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.
- s) Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial

Obligaciones

Son deberes de los residentes:

- a) Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios y socios, así como del personal que presta servicios en el centro.
- b) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Junta Directiva y /o de la Dirección del centro.
- c) Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- d) Guardar las Normas Básicas de Convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- e) Poner en conocimiento de la Junta Directiva y/ o de la Dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- f) Abonar puntualmente el importe de los servicios y precios según la normativa vigente.
- g) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en el presente Reglamento Interno así como en el Contrato Asistencial.
- h) Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su auto cuidado, según sus capacidades
- i) Respetar el ideario del centro.
- j) Acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario.
- k) Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente

informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

1. F. RELACIÓN NORMATIVA

- 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 de <https://www.larescvalenciana.org/normativas-dependencia/>

De carácter general

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana

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.

C. Sanitarias

LEY 16/2018, de 28 de junio, de la Generalitat, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de atención al final de la vida.

1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN

a) Junta de representación de los residentes.

Se constituye por los usuarios del centro sin limitaciones cognitivas.

La asamblea para elegir representantes se reunirá en sesión ordinaria cada dos años (fijándose con una antelación mínima de 15 días), y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias a petición del 25% de los usuarios o por acuerdo tomado por la mayoría simple.

Una vez reunida se efectuará la elección de los representantes. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los presentes. En caso de empate se resolverá a favor del residente más antiguo.

En caso de renuncia o vacante, la representación pasará al siguiente mas votado.

Se levantará un acta que se hará pública en el tablón de anuncios.

b) Consejo de Dirección

Se integra por:

Los representantes de los usuarios, con un mínimo de dos.

La dirección del centro, los responsable de las áreas: social, sanitaria y servicios generales; así como la responsable de calidad y del área administrativa.

Uno o dos representantes de los familiares.

Entre estos se elegirá un Presidente que dirigirá las sesiones, y un(a) secretario(a) que extenderá las actas

A las reuniones de participación podrán asistir otras personas, cuando el caso lo requiera y previa invitación.

El Consejo se reunirá en sesión ordinaria una vez cada tres meses, y en sesión extraordinaria cuantas veces se requiera a propuesta de la Dirección del centro, de los representantes de los residentes o de la mitad más uno de los usuarios. De estas reuniones se extenderá la correspondiente acta.

Funciones:

Informar y tratar las quejas, peticiones, propuestas y sugerencias de los usuarios y familiares, que pudieran haber en el buzón situado a tal fin en la primera planta.

Mantener informados a los residentes de todo lo que pueda afectarles.

Fomentar y colaborar en el desarrollo de los programas de actividades del centro.

Promover el cumplimiento de las Normas de Régimen Interno, sobre todo en lo que respecta a la convivencia.

c) Asamblea General

En esta participan los residentes y los familiares que lo deseen, así como distintos profesionales del centro. Tendrá un carácter anual.

Los puntos a tratar en la asamblea, aparte de un resumen anual de acontecimientos habidos en el centro, serán definidos por el Consejo de Dirección.

2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES

Nuestro centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad *propio*, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios.

Adjuntamos cuadro de compromisos e indicadores para su medición como anexo a esta carta de servicios.

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.

3. 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 de satisfacción anuales.

- 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.
- Por teléfono:
 - +34 965583350
- Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es:
 - geriatricoborja@fontilles.org

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, las personas afectadas pueden ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos (ver apartado anterior) ante la Dirección de la Residencia quien responderá en un plazo máximo de 15 días, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

Las medidas de subsanación adoptadas se harán públicas.

5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Centro Geriátrico Borja
CARRETERA ORBA-VALL DE LAGUAR KM 4. 03791 LA VALL DE LAGUAR

TELÉFONOS: +34 96558330
CORREO ELECTRÓNICO: geriatricoborja@fontilles.org

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, en febrero de 2019

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.