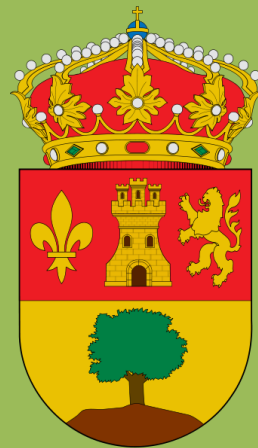


CARTA DE SERVICIOS
Excmo. Ayuntamiento
Campos del Paraiso



RESIDENCIA PARA MAYORES “ SAN JOAQUIN Y SANTA ANA ”



Residencia de Mayores
San Joaquin y Santa Ana
C/ Santa Ana Nº11 -
16555 – Carrasposa del Campo (Cuenca)
969 123113 / 619

DATOS IDENTIFICATIVOS

La residencia para Personas Mayores “ San Joaquín y Santa Ana” en Carrascosa del Campo (Cuenca), es de titularidad pública del Ayuntamiento de Campos del Paraíso.

La Dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento, de su plan de calidad asistencial y de sus mejoras continuas, conjuntamente con el equipo de profesionales, se garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios.

OBJETIVOS Y FINES

Esta carta de servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en la Residencia y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos.

La Residencia es un recurso social para personas mayores, tanto para los usuarios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla la Mancha (SAAD), como para personas mayores totalmente autónomas y que libremente decidan vivir en nuestro centro residencial.

Es un centro socio-sanitario que ofrece atención integral y servicios de carácter personal, social y sanitario, en función a las necesidades de cada residente, elaborando un plan interdisciplinar de Atención Personalizado.

Principales Objetivos:

- Favorecer a las personas del entorno, poder seguir residiendo en su lugar de origen y cercanos a sus familiares y amigos, manteniendo sus redes de apoyo.
- Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas residentes.
- Promover el envejecimiento activo y autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo personal.
- Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes, favoreciendo el acompañamiento personal y ayudando a la conciliación de la vida social y laboral de las familias, mediante servicios específicos y respiro.

MARCO LEGAL

Los criterios de ingreso, las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio de la residencia, están regulados mediante ordenanzas municipales y normativa de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, que podrán consultar mediante los siguientes enlaces.

Enlaces:

<http://www.residenciacamposparaiso.es/marco-legal/>

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Las personas usuarias de los servicios que presta la residencia “ San Joaquin y Santa Ana”, disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente (Ley de Servicios Sociales de Castilla la Mancha), así como lo establecido en el RRI, publicado en ordenanza municipal por el Excmo Ayuntamiento Campos del Paraiso.

Enlaces:

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Los residentes disponen de un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PAI), como documento planificado de la valoración e intervención que se realizará y que engloba al conjunto de servicios y actividades profesionales.

1. Servicio de atención residencial: Dentro de nuestra residencia puede obtenerse plaza pública o plaza privada, no encontrándose ninguna diferencia a los servicios prestados en ambas opciones. Incluyen:
 - a. Alojamiento, cuidados personales y alimentación, así como la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades de la vida diaria y aquellas otras encaminadas a la protección y salvaguarda de la integridad personal de los residentes
 - b. Atención social, de información y asesoramiento que comprenden actividades de animación, integración, participación, comunicación con las familias, así como otras actividades que se desarrollen en coordinación con los servicios sociales comunitarios.
 - c. Atención sanitaria, terapia ocupacional, fisioterapia y otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los servicios sanitarios del Sistema de Salud del entorno de la Residencia.

- d. También facilita a los residentes un espacio de convivencia, propiciando el desarrollo de las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales, disponiendo de amplias salas de estar, zona de televisión, zona de juegos, capilla, etc...
 - e. Otros servicios que se encuentran incluidos en el copago ordinario son: Servicio de podología, peluquería y cafetería con autoservicio.
 - f. La residencia está abierta a la comunidad, facilitando y promoviendo el principio integrador del residente.
2. Servicio de atención residencias con carácter temporal. Este servicio tiene carácter privado. Durante el servicio la personas tendrán los mismos derechos y obligaciones que los demás residentes. Este servicio se ofrece a las familias, por necesidades de respiro, cuidados a otros familiares, vacaciones, etc...
 3. Servicio de comidas a domicilio. Se ofrece a las personas del entorno, mayores y que por necesidades especiales que siendo valoradas por el servicio de salud ó servicios sociales municipales, se aconseja dietas especiales o evitar el uso de electrodomésticos para cocinar. El reparto se hace diariamente, durante los 356 días del año. El precio del servicio está regulado por ordenanza municipal.

Compromisos:

1. La residencia San Joaquin y Santa Ana, mantiene una primera entrevista con las familias, donde se le explica el funcionamiento del centro y se les enseñan todas las dependencias. De igual manera se da información por escrito del RRI, plan de actividades del centro, menus, etc....
2. El equipo profesional del centro realiza una valoración geriátrica integral y plan interdisciplinar de atención personalizado (PAI), a cada persona residente, en un plazo no superior a 5 semanas, donde se valora su grado de adaptación desde su ingreso en la residencia. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional.
3. La Residencia cuenta con unas infraestructuras, tanto interiores como exteriores, totalmente accesibles y transitables.

4. La residencia dispone de menús diarios adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, considerando la estación del año, que incluye: desayuno, ingesta de líquidos, comida, merienda, cena y re-cena, en su caso.
5. El equipo profesional de la residencia informan regularmente a los residentes y/o familiares sobre su valoración y Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PAI), disponiendo de un documento interno participativo y de fácil comprensión para los familiares, así como a la información de otros asuntos de interés común a lo largo del proceso de valoración y atención continua.
6. La Residencia facilita la participación de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento de la Residencia a través de órganos de participación, donde se establecen propuestas de funcionamiento, se valoran conflictos éticos, propuestas de actividades, etc...
7. La Residencia evaluará anualmente la satisfacción de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y trato recibidos, mediante un cuestionario de satisfacción, que podrán rellenar tanto en papel, como de forma digital.
8. La Residencia analiza y evalúa las quejas y sugerencias recibidas, que serán contestadas antes de 15 días desde su registro de entrada.
9. Se realiza una memoria anual, con todas las actividades realizadas y los objetivos propuestos para el siguiente año de funcionamiento
10. Los residentes del Servicio de Estancia Temporal reciben los cuidados necesarios adaptados a su régimen temporal de estancia.

Garantías:

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario o usuaria podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a el Ayuntamiento Campos del Paraiso - C/ Ruiz Jarabo Nº1 - 16555 Carrascosa del Campo (Cuenca, 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.

Formas de Acceso:

Localización:

Residencia para mayores “ San Joaquin y Santa Ana”

C/ Santa Ana Nº 11

16555 Carrascosa del Campo (Cuenca)

Tlf contacto 969 123 113 ó 619 573 683

Ayuntamiento Campos del Paraiso

C/ Ruiz Jarabo Nº1

16555 – Carrascosa del Campo (Cuenca)

Horario orientativo de información de profesionales:

Dirección y Administración: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Servicios sanitarios: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Fisioterapeuta: Martes y Jueves de 9:00 a 14:00 horas

Terapeuta Ocupacional: Jueves de 9:00 a 14:00 horas

Horario de visitas:

Las visitas se pueden realizar en horario de 10:00 a 19:00 horas en horario de

invierno y de 10:00h a 21:00h en horario de verano, procurando no interferir en el desarrollo de actividades programadas, ni en el periodo de comidas y descanso de las personas residentes.

Información:

Podrá recibir información detallada, llamando al teléfono de la residencia 969 123 321 ó al teléfono directo de la dirección 619 573 683

De igual forma, puede consultar nuestra pagina web

www.residenciacamposparaiso.es

O escribiendo al correo electrónico:

info@residenciacamposparaiso.es

Quejas, iniciativas y sugerencias:

Su opinión nos ayudará a mejorar esta residencia. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se indica:

- Personalmente a la dirección de la residencia, en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y /o a través del correo electrónico de la Residencia: info@residenciacamposparaiso.es

- A través de los impresos normalizados existentes, según la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, (D.O.C.M. nº 211 de 27-10-2011) depositándolos en el buzón de sugerencias situado en la recepción de la propia residencia.

- De forma presencial o por correo postal a la dirección de la Residencia que se indica:

Residencia Mayores “ San Joaquin y Santa Ana”

C/ Santa Ana Nº 11

16555 – Carrasposa del Campo (Cuenca)

- De forma presencial o por correo Postal a la dirección del Ayuntamiento
Ayuntamiento Campos del Paraiso

C/ Ruiz Jarabo nº1

16555 – Carrasposa del Campo (Cuenca)

- A través de la página Web: www.residenciacamposdelparaiso.es

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.