

Es una de las medidas que está impulsando el Gobierno regional para mejorar la calidad de la atención en estos centros

---

## La Comunidad de Madrid abre este mes el Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de mayores

- El proyecto piloto se estrenará a partir del 21 de marzo en 10 gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social
- Canalizará las cuestiones planteadas por usuarios y allegados para agilizar su resolución, mediará en los posibles conflictos y hará un seguimiento de los nuevos residentes

**10 de marzo de 2023.**- La Comunidad de Madrid abre este mes el nuevo Servicio de Atención y Apoyo a las Familias de usuarios de las residencias públicas de mayores de la región. El Gobierno regional ofrece con este recurso una atención integral a los familiares de los residentes y agilizará la resolución de las posibles quejas o sugerencias que puedan plantear. Su estreno será a partir del próximo día 21 a través de una experiencia piloto en 10 centros públicos gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS).

En esta primera etapa, las oficinas del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias abrirán sus puertas en las residencias públicas Francisco de Vitoria (Alcalá de Henares), Arganda del Rey, Adolfo Suárez (Madrid), Alcorcón, Nuestra Señora del Carmen (Madrid), Reina Sofía (Las Rozas de Madrid), Manoteras (Madrid), Doctor González Bueno (Madrid), Gran Residencia (Madrid) y Colmenar Viejo, en horario de mañana y tarde, que se adapta a los momentos en que los residentes tienen las visitas de sus allegados.

Estarán atendidas por personal de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, trabajadores sociales que están completando estos días su formación y que se encargarán de mantener un contacto directo con los familiares de los usuarios.

Entre sus funciones estará informarles y orientarles en los aspectos sobre la atención de sus allegados; atender y canalizar las sugerencias o quejas que puedan plantear y agilizar todo lo posible su resolución; intermediar en los conflictos que se puedan generar en el día a día de los centros; o participar en el protocolo de bienvenida a los nuevos residentes, con un seguimiento especial en las primeras jornadas de estancia del usuario que permita aclarar las dudas que puedan surgir a sus familiares.

“Esta atención personalizada nos va a permitir ser más ágiles a la hora de resolver cualquier incidencia que se pueda producir, y va a ofrecer a las familias un referente al que acudir para recibir de manera directa información y asesoramiento sobre dudas o cuestiones que afecten a sus seres queridos”, ha señalado la consejera de Familia, Juventud y Política Social, Concepción Dancausa, que ha subrayado que el objetivo a medio plazo es extender esta experiencia piloto a las 25 residencias del AMAS y a los 18 centros de gestión indirecta titularidad de la Comunidad de Madrid.

## **COMISIONES DE MENÚS Y CONSEJOS DE USUARIOS Y FAMILIARES**

Esta iniciativa es una de las actuaciones que está impulsando el Gobierno regional para seguir mejorando la calidad de la atención que reciben usuarios y familiares. Entre ellas también figuran las comisiones de menús, que permiten a los mayores y a sus familiares participar junto a los responsables de la alimentación de los centros (cocineros, nutricionistas...) sobre su diseño, aportando sugerencias y propuestas de mejora o trasladando la opinión de los comensales.

También se están tramitando ya los cambios normativos necesarios para que los familiares puedan participar en los Consejos de Residentes, un órgano de consulta que analiza el día a día de los centros y realiza propuestas sobre el programa de animación o las necesidades de las instalaciones para mejorar la calidad de la atención.

Hasta ahora solo podían participar en ellos personas que ejercían la tutela legal de residentes incapacitados judicialmente, y con este cambio se transformarán en Consejos de Usuarios y Familiares para potenciar de manera especial la representación efectiva de usuarios que tengan deterioro cognitivo.