

3 Otra información y logros obtenidos

La Agencia Madrileña de Atención Social gestiona los siguientes dispositivos sociales, distribuidos por toda la Comunidad de Madrid:

- 25 residencias para personas mayores.
- 25 centros para personas con discapacidad intelectual.
- 32 centros de mayores y 4 locales anexos.
- 4 comedores sociales.
- 18 centros de día de mayores.
- 23 centros de menores.
- 1 residencia maternal.

La Agencia Madrileña de Atención Social tiene certificado un sistema de gestión de calidad general desde el año 2010, renovado en 2016, otorgado por la Entidad Lloyd's Register Quality Assurance, para sus centros según la Norma ISO 9001:2008 en los procesos relacionados con la seguridad alimentaria, la gestión de quejas y sugerencias y la solución de hallazgos procedentes de Inspecciones.

Las residencias de mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social tienen certificado un sistema de gestión de calidad asistencial según Norma ISO 9001:2008, renovado en 2016, otorgado por la Entidad Lloyd's Register Quality Assurance, en los siguientes procesos: Proceso de valoración de necesidades y Proceso de asistencia, cuidados y atención a la dependencia, con el fin de mejorar continuamente los servicios que prestamos a nuestros usuarios.

4 Información de contacto

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL.

C/ Agustín de Foxá, 31 - 28036 Madrid.

Teléfono: 91.732.68.07.

Horario de atención al público: De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

e-mail: calidad.amas@madrid.org.

Portal Web.

Portal de Transparencia: www.madrid.org/cartas-servicios.

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

APROBADA EL 13 DE DICIEMBRE DE 2017 (BOCM Nº 39, DE 15/02/2018)



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1 Servicios a los ciudadanos

La AMAS gestiona de forma directa los siguientes tipos de centros:

Residencias de Mayores: Centros en los que se presta atención residencial (alojamiento estable, convivencia, manutención, atención integral y continuada y demás necesidades fundamentales) a Personas Mayores que, por diversas circunstancias (deterioro funcional o cognitivo, o en función de su perfil social y económico) no pueden permanecer en su hogar o carecen de él.

Centros de Día de Mayores: Centros destinados a proporcionar atención especializada de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, con el fin de promover su autonomía personal, el mantenimiento en su entorno habitual y el apoyo a sus familias. Ofrecen durante el día atención a sus necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales.

Centros de Mayores (activos): Centros destinados a mayores, que conviven en su entorno comunitario habitual, para promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación activa, a través de la organización de programas y actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre, así como actividades de información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.

Centros para Personas con Discapacidad Intelectual Leve o Moderada (CO): Centros destinados a personas con discapacidad intelectual no gravemente afectadas, cuya finalidad es el desarrollo de habilidades personales y sociales que les faciliten integrarse en la comunidad y en el mundo laboral. Su función es guiar y acompañar en la integración social y en la incorporación laboral, mediante itinerarios individualizados. Todos los Centros disponen de Talleres Ocupacionales.

Centros para Personas con Discapacidad Intelectual Gravemente Afectadas: Centros Residenciales, que proporcionan alojamiento y manutención, cuidado y apoyo personal y social para las actividades de la vida diaria, ocio y convivencia, a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas. Disponen tanto de Centro de Día para sus residentes como para usuarios de estancia diurna. Ofrecen atención especializada integral, orientada a la mejora de la autonomía personal y social (rehabilitación-mantenimiento) y a la promoción de su integración en la comunidad.

Comedores Sociales: Ofrecen servicios diarios de desayuno, comida y/o cena, para cubrir necesidades básicas de alimentación a personas que carecen de recursos.

Residencias de Menores: La Red de residencias de Protección de Menores está constituida por recursos abiertos, en los que se permite a los menores una integración plena en su entorno, a través de la realización de actividades cotidianas propias de su edad, de carácter tanto educativo como extraescolar, de ocio y tiempo libre, etc.

Residencias Maternales: Los centros maternales son recursos residenciales para mujeres gestantes o madres con hijos/as a cargo, menores de tres años, que se encuentran en situación de riesgo o de exclusión social.

2 Compromisos de calidad

Sus demandas de mejora son importantes para nosotros. Le escuchamos. Gestionamos, analizamos y contestamos a la totalidad de sus quejas y sugerencias con un procedimiento accesible, ágil y adecuado. Alcanzamos un nivel de satisfacción de “Conforme o Muy Conforme” igual o superior al 60%, de todas las encuestas realizadas para valorar el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Evaluamos anualmente el grado de satisfacción de los usuarios y/o sus familiares con los servicios prestados en residencias de mayores, centros de mayores, centros de día de mayores y centros para personas con discapacidad intelectual gestionados por la AMAS, utilizando encuestas para su estudio y seguimiento en el 100% de éstos.

Apostamos por la mejora continua de los servicios para alcanzar niveles óptimos de calidad en cada uno de nuestros centros. Nos comprometemos a implantar, consolidar y mantener, la certificación ISO 9001 al menos en 6 sistemas de gestión de calidad, de acuerdo con los principales estándares establecidos a nivel internacional.

La seguridad de los usuarios y de los trabajadores de los centros de la AMAS es un objetivo de la máxima prioridad. Aseguramos un adecuado nivel de salud colectiva mediante la implantación en el 100% de los centros de un programa higiénico-sanitario para la prevención y control de la legionelosis. Aseguramos un nivel adecuado de seguridad de las instalaciones de los centros gestionados en la AMAS utilizando programas preventivos de mantenimiento de sus instalaciones en el 100% de sus centros.

Asegurar una correcta alimentación e higiene alimentaria es un compromiso prioritario de la AMAS. Disponemos en todos nuestros centros de un sistema integral de control de la seguridad de los alimentos (APPCC) y de los riesgos asociados a los alérgenos alimentarios, evitando cualquier riesgo de contaminación y/o reacción alérgica.

La AMAS se plantea como estrategia prioritaria la **formación y el reciclaje de sus profesionales para responder a las demandas de un entorno cambiante.** Anualmente se propondrán, al menos, dos acciones formativas especializadas por área de atención, tras realizar una detección anual sistemática de las necesidades o carencias de formación de sus profesionales.