

CARTA DE SERVICIOS

RESIDENCIAS DE MAYORES

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (AMAS)

CARTA MARCO APROBADA EL 02 DE AGOSTO DE 2022 (BOCM N° 194, DE 16/08/2022)

Servicios a los ciudadanos

Asistenciales:

Programas de cuidados personales, asistencia y apoyo a las actividades básicas de la vida diaria.

Prevención de la enfermedad y la dependencia y promoción de la salud y la autonomía personal, a través de protocolos, procedimientos y normas técnicas.

Mantenimiento funcional de los residentes, a través de programas rehabilitadores (Fisioterapia y Terapia Ocupacional).

Atención médica, de enfermería, psicológica y farmacológica complementaria al Servicio Madrileño de Salud u otros sistemas de salud de la red pública o privada.

Coordinación permanente tanto con los equipos de Atención Primaria como Especializada de los Servicios de Salud madrileños para una correcta atención universal a los problemas de salud de los residentes.

Apoyo Personal y Social:

Atención, apoyo y asesoramiento individual y grupal a usuarios y familiares.

Actividades de dinamización sociocultural, colectivas y de ocio y tiempo libre.

Acompañamiento y ayuda en los desplazamientos a los usuarios sin soporte familiar.

Hosteleros y de Seguridad:

Alojamiento.

Alimentación completa y equilibrada supervisada por nuestros profesionales.

Salones, televisión y cafetería (*).

Limpieza de habitaciones y zonas comunes.

Lavandería y tratamiento de ropa.

Sala de usos múltiples.

Podología.

Peluquería en locales habilitados al efecto.

Control, vigilancia y mantenimiento de instalaciones

(*). Solo los centros más grandes cuentan con este servicio.

Logros obtenidos

Todas las Residencias de mayores dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social cumplen con los requisitos de evaluación de la calidad de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. (TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 29 de diciembre de 2014), estando certificadas por organismo acreditado, independientemente del número de usuarios.

En marzo del año 2022 se ha creado el Comité de ética asistencial en Residencias y centros de día para personas mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social.

Compromisos de calidad

1 Prestamos una atención integral. Elaboramos un plan de cuidados interdisciplinar para cada uno de nuestros residentes. Documentamos e informatizamos historias profesionales: médica, enfermería, psicología, trabajo social, fisioterapia y terapia ocupacional.

2 Nuestros servicios se adecúan a sus necesidades. Hacemos una valoración multidimensional e interdisciplinar de los residentes al ingreso y siempre que un cambio en su estado de salud o situación funcional lo requiera.

3 Fomentamos la participación en actividades colectivas dirigidas a promover las habilidades sociales mediante la integración de los residentes, familiares y el entorno social. Realizamos, como mínimo, 2 actividades colectivas por residencia dirigidas a residentes y familias mensualmente.

4 Su opinión nos importa para mejorar. Evaluamos la satisfacción de residentes y familias con nuestros servicios, a través de encuestas anuales. Mantenemos Índices globales de satisfacción con nuestros servicios por encima de 7 sobre 10.

5 Controlamos la calidad de los Servicios prestados. Nuestros centros son inspeccionados y auditados periódicamente, interna y externamente, por medios propios y Organismos externos a nuestra organización para garantizar la objetividad y detectar posibles mejoras.

6 Le escuchamos. Analizamos y contestamos las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación a los servicios prestados. Todas las quejas o sugerencias son contestadas y el 60% de los ciudadanos que interponen una queja en relación a los servicios prestados en las Residencias de mayores y en los centros de día de mayores son citados a reuniones con los directores de los centros.

