

# 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 promocionar 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.

