

[Escriba aquí]

## CONTENIDO

1. INFORMACIÓN	2
1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICNETE	2
1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS	10
1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO	12
1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
1. F. RELACIÓN NORMATIVA	16
1.G FORMAS DE PARTICIPACIÓN	18
2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES	20
3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	22
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS	22
5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA	23

[Escriba aquí]

## **1. INFORMACIÓN**

### **1. A. OBJETIVOS y FINES de la RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICENTE**

El Centro RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente ha adquirido el compromiso de proporcionar el mayor de nivel de calidad en los servicios ofrecidos a sus clientes y usuarios. Desde este compromiso se contemplará como opción preferencial la atención a las personas más desfavorecidas/dependientes.

Conscientes de la importancia de lograr los niveles de calidad asistencial deseados, la Dirección creará un clima de comunicación abierta y cooperación constante con todas las personas implicadas en el proceso, poniendo a su disposición cuantos recursos sean necesarios.

RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es un servicio social especializado, asociado a LARES COMUNIDAD VALENCIANA, entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin favorecer la integración social de las personas mayores más desfavorecidas, excluidas o en riesgo de exclusión social, mejorando el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.

La RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente basa sus actuaciones en los siguientes fundamentos:

- ✓ Misión: el centro RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente tiene como misión cooperar con las personas mayores y sus familias en el plan de atención y proyecto de vida acorde con sus competencias y preferencias. Desde una opción preferencial por las personas más desfavorecidas en cualquiera de sus dimensiones.
- ✓ Visión: La visión de RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es la de promover y consolidar un espacio de atención y cuidados personalizados y de calidad, que pueda dar respuesta a la necesidad de acciones humanizadas y promueva el respeto pleno de los derechos de las personas mayores.
- ✓ Fin: El fin de RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente es prestar un servicio integral, adaptado y continuado a las personas mayores en su proyecto de vida, en un ambiente de convivencia y plena participación. Promoviendo la visibilización de sus capacidades, la autonomía y la inclusión social.
- ✓ Valores:

#### **1. La Dignidad de la persona:**

[Escriba aquí]

Las personas mayores son iguales en dignidad y depositarias de derechos, pero cada una de ellas es única y diferente al resto.

La dignidad del ser humano es tanto intrínseca por ser persona como extrínseca por ser creado a imagen y semejanza de Dios. El elemento específico que caracteriza y distingue al Hombre es que es imagen de Dios.

**2. La sacralidad de su vida.** Una consecuencia que se deduce con mucha facilidad del hombre como creado a imagen y semejanza de Dios es el carácter sagrado de la vida. La vida es un bien indisponible, que se nos ha sido regalado, se nos ha dado y por tanto tiene un valor insustituible y no puede ser manipulada.

**3. El ser humano es un ser personal.** Es un ser único y abierto a los demás. Y tiene derecho a mantener el control sobre su propia vida y a actuar con libertad. Tiene derecho a participar en su comunidad y a disfrutar de interacciones sociales suficientes para su desarrollo personal y social libremente elegido con independencia de sus capacidades.

**4. La persona mayor es multidimensional.** Lo que se traduce en una atención a través de planes de atención y vida que responden a todas sus capacidades y necesidades de apoyo, con especial atención a las dimensiones biológica, psíquica, social, espiritual y de participación para su proyecto de vida.

**5. La Persona mayor es un ser espiritual.** La dimensión espiritual del hombre no es una dimensión añadida como una dimensión más, sino que, sin ser ella la única, es sin embargo la verdadera dimensión del ser humano. La dimensión espiritual diferencia al hombre de todos los otros seres de la creación y lo abre a la trascendencia.

**6. La Persona mayor es un Ser Vulnerable.** La vulnerabilidad de ser humano es un dato esencial y fundamental para comprenderle. Cuando se encuentra en situación de fragilidad o dependencia debe tener acceso a los apoyos y atención que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso bajo el principio de participación.

Objetivos:

Los objetivos de la RESIDENCIA de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente son:

- Proporcionar un hogar estable donde los residentes disfruten de un ambiente familiar, que les permita desenvolverse con libertad y participación.

[Escriba aquí]

- Ofrecer una atención integral y personalizada que potencia las capacidades y de respuesta a sus necesidades de apoyo físicas, psíquicas, espirituales, sociales-relacionales y culturales.
- Promover los medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal e inclusión social.
- Potenciar el sentido de grupo, ayudar a descubrirlo como un espacio de crecimiento común, desde donde se pueden promover acciones solidarias, culturales, etc. ya sea entre los propios residentes, en su entorno más cercano o en un ámbito más amplio.
- Profundizar en la relación fe-vida, en esa etapa de su evolución como personas, y crear los cauces necesarios para compartir, actualizar y transmitir esta vida de fe.
- Dar la oportunidad a la persona mayor de desarrollar su proyecto de vida ofreciendo todos los recursos al alcance.

### ATENCIÓN INTEGRAL PERSONALIZADA

Cuando nos referimos a la atención integral personalizada, nos referimos a la atención hacia las personas mayores desde el conocimiento de sus preferencias, historia de vida, valores y metas. Por tanto, los cuidados van dirigidos a las personas mayores de acuerdo a sus capacidades y necesidades en todas las dimensiones, bio, psico, social y espiritual bajo una mirada de participación efectiva.

Entre las personas mayores hay distintos grados de autonomía, es por ello por lo que la atención y el cuidado deben ser personalizados para aportar la mejor calidad de vida a cada uno de ellos.

### La finalidad de esta Carta de Servicios es:

- Informar a las diferentes "Partes Implicadas" sobre los servicios prestados por nuestra Residencia.
- Expresar nuestro esfuerzo por la mejora de nuestros servicios.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que nuestras "Partes Implicadas" (usuarios, familiares...) puedan participar (opinar, expresar quejas, recomendaciones, agradecimientos...) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

[Escriba aquí]

## 1. B. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

### ORGANIZACIÓN

RESIDENCIA DE MAYORES DEPENDIENTES SAN FRANCISCO Y SAN VICENTE

Parroquia San Juan Bautista de Manises CIF:R460086E

Nº DE REGISTRO: RESIDENCIA 2167

### PERSONAL RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS QUE ESTABLECE LA PRESENTE CARTA

#### DIRECCIÓN

##### **Director**

Competencias:

1. Coordinación de los equipos de trabajo.
2. Será la responsable del buen funcionamiento del Centro. Realizará y/o supervisará los turnos y plantillas de personal.
3. Velará por el bienestar de los residentes del Centro.
4. Coordinará y gestionará las compras de suministros.
5. Tomará las decisiones administrativas necesarias.
6. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con la Dirección del Centro

#### ÁREA SANITARIA:

##### **Médica**

Competencias:

1. Realizar el reconocimiento médico a los nuevos residentes y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.
2. Atender las necesidades asistenciales de los residentes. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en cada caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de los residentes.
3. Informar a los familiares sobre el estado de salud del residente.
4. Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de los residentes, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
5. Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia. Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a los residentes, derivarlos a un centro hospitalario o de salud.
6. Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de los residentes en cuanto a las necesidades asistenciales y de la vida diaria de los residentes que realizarán en colaboración con el director, el trabajador social, el psicólogo, y otros profesionales, de acuerdo con la situación física de los residentes, los objetivos a conseguir y las

[Escriba aquí]

características del centro.

7. Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de los residentes.
8. Supervisar el trabajo del personal sanitario.
9. Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
10. En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

## **Enfermería**

Competencias:

1. Vigilar y atender a los residentes, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.
2. Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.
3. Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
4. Colaborar con los médicos preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.
5. Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
6. Atender al residente encamado por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).
7. Controlar la higiene personal de los residentes y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.
8. Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.
9. Colaborar con los/as fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación de ATS/DUE, cuando sus funciones específicas lo permitan.
10. Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología en aquellos centros donde no exista especialista.
11. Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.
12. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

## **Fisioterapia**

Competencias:

1. Realizar los tratamientos y técnica rehabilitadora que se prescriban.
2. Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
3. Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.
4. Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad, cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
5. Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
6. Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.
7. Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de

[Escriba aquí]

formación e información a las familias de los residentes e instituciones.

8. Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
9. Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.
10. En general en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

## ÁREA PSICO-SOCIAL:

### Psicología

Competencias:

1. Es el especialista en el estudio de la conducta humana, observan el desarrollo humano y su evolución intelectual, emotiva y social. Igualmente realiza un trabajo de prevención de alteraciones psíquicas y problemas de socialización, aplicando terapias tanto individuales, como de grupo, a aquellas personas que presentan problemas psicológicos de origen diverso.
2. Realizar los tratamientos psicoterapéuticos, tanto individuales como de grupo a todos los residentes.
3. Seguimiento y evaluación de la aplicación del tratamiento que se realice.
4. Dirigir con el equipo interdisciplinar en la elaboración de las valoraciones psicológicas y en la atención que precisen los residentes.
5. Realizar el programa de estimulación cognitiva.
6. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro y en el entorno.
7. Docencia y acciones formativas relacionadas con el ámbito de la psicología.

### TASOC:

Competencias:

1. Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.
2. Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.
3. Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.
4. Coordinación con profesionales de diversa cualificación a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural.
5. Ejecución y presupuestación de proyectos y programas varios, así como realización de los informes y evaluaciones pertinentes.
6. Realización de programas y proyectos específicos.
7. Fomentar el desarrollo integral de los residentes mediante la acción lúdico- educativa.
8. Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a los residentes en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.
9. Motivar a los residentes ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.
10. Responsabilidad ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor

[Escriba aquí]

- propia o de los animadores socioculturales.
11. Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con los responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.
  12. Coordinación del voluntariado y alumnos /as en prácticas de animación sociocultural.
  13. Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con esta categoría profesional.
  14. Participar en el plan general de actividades y presupuestos de los diferentes centros.
  15. Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural. Comunicar a su coordinador las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.
  16. En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

### **Trabajo Social**

Competencias:

1. Planificar y organizar el trabajo social del centro mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo. Colaborar y realizar aquellos estudios encaminados a investigar los aspectos sociales relativos a los residentes.
2. Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales de los residentes y los que le sean pedidos por la dirección del centro, facilitar información sobre los recursos propios, ajenos y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.
3. Realizar los tratamientos sociales mediante el servicio social de cada caso y de grupo a todos los residentes.
4. Fomentar la integración y participación de los residentes en la vida del centro y de su entorno.
5. Participar en la preparación y puesta en marcha de programas de adaptación de los residentes al centro.
6. Coordinar los grupos de trabajo y actividades de animación sociocultural.
7. Participar en la comisión técnica.
8. Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a los residentes principalmente con las entidades e instituciones locales.
9. Participar, con el equipo multiprofesional o departamento médico en la elaboración de las orientaciones o de la atención que necesiten los residentes.
10. Participar en la asignación y cambio de habitaciones y mesas del comedor con el departamento de enfermería y la dirección.
11. Visitar a los residentes enfermos.
12. En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

ÁREA PASTORAL:

### **Coordinador de Pastoral**

Competencias:

1. Acompañar humana y espiritualmente: acompañar con nuestra cercanía y afecto a las personas mayores es misión fundamental de la pastoral en la residencia, y este acompañamiento debe ser integral: tanto como personas humanas, como hermanos nuestros llamados a la vida eterna.



[Escriba aquí]

2. Transmitir la alegría de la fe: las personas mayores necesitan experimentar la alegría de la fe, y la fe (igual que el amor) conviene que sea fortalecida día a día. El servicio de pastoral transmitirá con gozo la vivencia de la fe a nuestros residentes, así como a sus familiares y a todo el personal del centro.
3. Transmitir el gozo de la esperanza: la fe vivida en Dios nos trae también el gozo de la esperanza: la certeza de que Dios nos ha prometido la vida eterna a todos los que crean en Jesús, el Cristo. La esperanza se ha de transmitir a las personas mayores, pues el miedo a la muerte, las dudas ante el final de la vida, ante lo desconocido, no pueden ser disipadas sino experimentando como nosotros vivimos en esa esperanza, que nos anima a caminar en medio de los problemas y sufrimientos de este mundo.
4. Vivenciar el amor de Dios: el amor de Dios que recibimos, no podemos sino devolverlo a quien nos lo da, a Dios, y a Dios en el prójimo. El servicio de pastoral ha de hacer sentir a las personas mayores cómo Dios los ama infinitamente, sin pedir nada a cambio, a pesar de todas las debilidades, errores y pecado. Del mismo modo, el servicio de pastoral ha de procurar que ese amor recibido se convierta en amor a Dios sobre todas las cosas y en amor al prójimo como a uno mismo, amor vivido por el mayor, libre y gratuitamente.
5. Celebrar la fe, la esperanza, y el amor: la fe, la esperanza, y el amor necesitan ser vividas en lo más profundo de la persona, pero también ser celebradas públicamente. Nuestra fe es una fe pública, notoria, celebrada, vivida ante los demás. De ahí que las celebraciones litúrgicas y devocionales adquieran una importancia capital en toda pastoral y especialmente en la pastoral en nuestra residencia.
6. Asesorar ética y moralmente. La fe en Dios, La esperanza en la vida eterna y el amor a Dios y al prójimo iluminan profundamente nuestra existencia diaria, iluminación que es crítica cuando surgen los grandes dilemas éticos, de los que la vida diaria de las residencias está llena, especialmente de todo lo que se refiere a bioética de la enfermedad y del final de la vida. El asesoramiento bioético es, pues, consecuencia directa de nuestra visión humana y cristiana del mundo, iluminada por la gracia del Espíritu Santo.
7. Humanizar la asistencia: la señal de los cristianos es amarse como hermanos. El amor al prójimo, distintivo, pues, de los cristianos lleva a impregnar la asistencia a nuestros hermanos mayores de una humanización cuyo modelo no es otro sino Jesucristo, el Hombre en plenitud.

[Escriba aquí]

## 1.C. RELACIÓN de SERVICIOS PRESTADOS

### Servicio de Atención Integral

Corresponden a esta área las funciones técnico-asistenciales encomendados al cuidado de los usuarios.

Servicio de desarrollo personal: Proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mantener o mejorar la autonomía, atención a la dependencia y capacidad funcional: soporte y mantenimiento de las capacidades instrumentales, para participar en actividades que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de calidad de vida.

### Unidad de Apoyo Personal y Psico-social

Atención Psicológica: Programas de intervención en funciones cognitivas (psicoestimulación, entrenamiento de la memoria, orientación en la realidad).

Intervención Social y comunitaria, Información, participación, tramitación de recursos y ayudas técnicas, ayudas para gestiones de carácter personal.

### Servicio de acompañamiento:

Compras y trámites (juzgados, gestoría, bancos, etc.) dentro del ámbito provincial, acompañamientos a visitas hospitalarias programadas.

### Servicio de Promoción de la salud:

Atención Médica: Preventiva, General (tratamientos, medicación, seguimiento), valoración nutricional y asesoramiento médico a usuarios y familias.

Atención de Enfermería: Despliegue y seguimiento del plan de Atención Individualizada: Preventiva, tratamientos, seguimientos, curas, control y gestión de la medicación, gestión del material sanitario, asesoramiento a usuarios y familias.

Fisioterapia: Mantenimiento de habilidades motrices y rehabilitación.

Terapia Ocupacional: Mantenimiento y adaptación de Actividades básicas e instrumentales, ocupacionales y de ocio.

Cada usuario contará con un Plan de Apoyos, que se integra en el **Programa de Atención Individualizado, (P.A.I)** desarrollado por el Equipo Interdisciplinar, así como los seguimientos, proyecto de vida y propuestas de intervención.

Periódicamente se evaluará dicho Programa Individual con el objetivo de efectuar las actualizaciones necesarias, en función de las circunstancias de cada usuario.

Las familias o tutores de los usuarios participan y consensuan estos programas y seguimientos, así como las actuaciones básicas asistenciales y sociales que se desarrollan en el Centro.

[Escriba aquí]

### **Área de Servicios Generales:**

Corresponde a esta área las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes:

- ✓ Recepción, Control, Comunicaciones y vigilancia.
- ✓ Cocina: Elaboración de dietas especiales, control dietético de los alimentos y supervisión de higiene y manipulación de alimentos -Limpieza.
- ✓ Mantenimiento.
- ✓ Lavandería.

### **Área de Administración.** Corresponde a esta unidad:

La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes y personal.

La tramitación administrativa de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.

La gestión de los recursos económicos y del presupuesto asignado al Centro. El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas funcionales.

### **Otras prestaciones complementarias:**

- ✓ Peluquería
- ✓ Podología gratuita trimestralmente.
- ✓ Voluntariado

Los servicios están interrelacionados y el funcionamiento del Centro, se basa en procedimientos transversales que implican a todos ellos en el contexto de trabajo en equipo.

[Escriba aquí]

## 1.D. INFORMACIÓN de CONTACTO

DIRECCIÓN: C/ Francisco Valdecabres, 4 – 46940 – Manises (Valencia)

TELÉFONO: 961545240 FAX: 961544684

CORREO ELECTRÓNICO: [residencia@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:residencia@sanfranciscoysanvicente.org)

DIRECCIÓN DE INTERNET: [www.sanfranciscoysanvicente.org](http://www.sanfranciscoysanvicente.org)

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a viernes de 9.00h a 18.00h

El Centro presta servicios 24 horas al día, los 365 días del año.

Horario de visitas de familiares: 24 horas al día.

### HORARIO DE INFORMACIÓN:

El horario de atención a familiares es de lunes a domingo según presencia de trabajadores. Para cualquier tema relacionado con cualquiera de las siguientes áreas, podéis contactar con:

#### Atención al Residente

- Mariló Descalzo (Coordinadora de Área Asistencial):  
[madode@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:madode@sanfranciscoysanvicente.org)  
Presencia: De lunes a viernes de 7.45h a 14.15h. Fines de semanas alternos.

#### Área Administrativa de Residentes

- Cristina Pérez (Trabajadora Social): [cristina@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:cristina@sanfranciscoysanvicente.org)  
Presencia: lunes, miércoles y viernes de 8.45h a 18.00h y martes y jueves de 8.45h a 15.00h.

#### Atención Hotelera

- Maribel Martínez (Coordinadora de Servicios Generales):  
[zoilo@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:zoilo@sanfranciscoysanvicente.org)  
Presencia: De lunes a viernes de 9.00h a 15.00h

#### Atención Hostelería

- Amparo Ferri (Administrativa): [ferri@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:ferri@sanfranciscoysanvicente.org)  
Presencia: lunes, miércoles y viernes de 9.00h a 15.00h y martes y jueves de 9.00h a 18.00h.

#### Otros

- Sergio Cañellas (Director): [s.canellas@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:s.canellas@sanfranciscoysanvicente.org)  
Presencia: De lunes a viernes de 9.00h a 18.00h.

Nos adaptamos a los horarios con la intención de concertar citas o informar.

### PLANO DE UBICACIÓN:

La ubicación de la Residencia es realmente privilegiada, integrada en el núcleo urbano de un barrio muy tranquilo, rodeado de una zona en Manises con gran

[Escriba aquí]

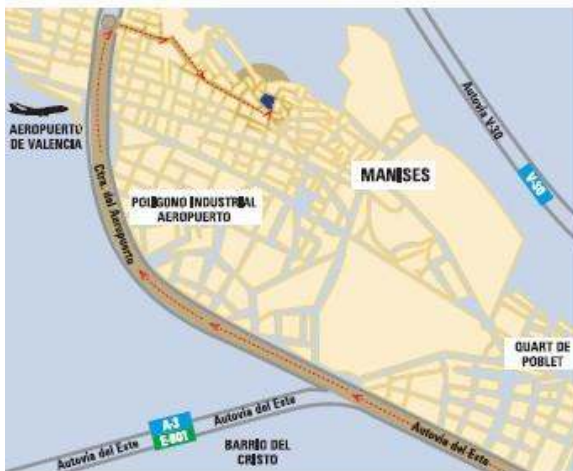
movimiento y vida. Lo que permite a nuestros residentes, por un lado disfrutar del descanso en un amplio jardín privado dentro de la Residencia y por otro poder acceder a múltiples servicios sin necesidad de medio de transporte.

La residencia se encuentra a pocos minutos de la parada "Manises" de la línea 5 del metro de Valencia.

Localizándose a escasos minutos en coche de Valencia y muy bien comunicada con la misma.



C/ Francisco Valdecabres, 4  
46940 Manises - Valencia  
Tel.: 96 154 52 40 · Fax: 96 154 46 84  
residencia@sanfranciscoysanvicente.org  
www.laresvalenciana.org



Centro perteneciente a:  


[Escriba aquí]

## 1. E. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los residentes del centro disfrutarán de los siguientes **derechos**:

Además de los derechos que se reconocen en el artículo 43.e.3 del Decreto 91/2002 del Gobierno Valenciano, los residentes tienen los siguientes derechos:

- a) Acceder a las instalaciones y servicios de la Residencia por voluntad propia en los términos previstos por este Reglamento de Régimen Interior, y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial.
- c) A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.
- d) Acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educativa, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.
- e) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- f) Participar y colaborar en la prestación de los servicios y en el desarrollo de las actividades socio-culturales a las que tienen acceso, por sí mismos o a través de sus representantes legales.
- g) Participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Participación que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en los artículos 4.1.C y 32.2.
- h) Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el centro.
- i) Recibir un trato digno por parte del personal del centro, como de los otros usuarios.
- j) Obtener la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de la Residencia.
- k) A conocer su historia socio sanitaria
- l) Tener garantizado el secreto profesional y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal. Para la cesión de datos a terceros se hará bajo el consentimiento expreso y autorización por escrito del residente.
- m) A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.
- n) Mantener relaciones interpersonales y de convivencia dentro y fuera del centro, incluido el derecho a recibir visitas
- o) Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.
- p) Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.
- q) Elevar por escrito a la Junta Directiva y /o a la Dirección del centro propuestas relativas a la mejora de los servicios y actividades a las que pueden acceder.
- r) Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.
- s) Cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial

		<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 18 Noviembre de 2019

[Escriba aquí]

		<b>CARTA de SERVICIOS</b>
		Rev.: 01 Enero de 2019 Página 14 de 22

## Obligaciones

Son deberes de los residentes:

- a) Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios y socios, así como del personal que presta servicios en el centro.
- b) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Junta Directiva y /o de la Dirección del centro.
- c) Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro y colaborar en su mantenimiento.
- d) Guardar las Normas Básicas de Convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- e) Poner en conocimiento de la Junta Directiva y/ o de la Dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- f) Abonar puntualmente el importe de los servicios y precios según la normativa vigente.
- g) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en el presente Reglamento Interno así como en el Contrato Asistencial.
- h) Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su auto cuidado, según sus capacidades
- i) Respetar el ideario del centro según se recoge en el punto 1A de esta carta de servicios.
- j) Acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario.
- k) Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del usuario. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

[Escriba aquí]

## 1. F. RELACIÓN NORMATIVA

- ✓ AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO (decreto 49/2005 de 23 de junio)
- ✓ REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO
- ✓ Norma UNE 93200 "Carta de Servicios, requisitos" de abril de 2008.

### De carácter general

- ✓ Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana

### A. Personas mayores

- ✓ Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo), por la que se aprueba el estatuto básico de los centros de tercera edad.
- ✓ Real Decreto 117/2005, de 4 de febrero (BOE de 5 de febrero), por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.
- ✓ ORDEN de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

### B. Autonomía personal y dependencia

- ✓ Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y normativa de desarrollo.
- ✓ Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- ✓ Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- ✓ Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del sistema para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- ✓ Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre), por el que se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la



[Escriba aquí]

dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **C. Sanitarias**

- ✓ LEY 16/2018, de 28 de junio, de la Generalitat, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de atención al final de la vida.

[Escriba aquí]

## 1. G. FORMAS de PARTICIPACIÓN

La colaboración y participación de los residentes, familiares y amigos es considerado de gran relevancia ya que incorporan mejoras en nuestro centro y mantenemos el nivel de calidad.

Se forma un Comité de Residentes con una vigencia anual que está integrado por representantes de residentes y de la Dirección del Centro.

Se realizan encuestas anualmente a residentes, familiares y trabajadores. También se ofrece un sistema de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través de buzón, correo ordinario y electrónico, o a través de entrevistas, a disposición del que lo desee como medio eficaz para la mejora de los servicios, siendo responsable último de la resolución e implantación de alternativas y/o medidas, la Dirección de Centro.

Mediante ASAMBLEA GENERAL

El órgano de participación de los residentes en la gestión del Centro se efectuará a través de la Asamblea General Ordinaria que se celebrará por lo menos una vez al año.

La convocatoria de cada Asamblea se realizará por el Director de Centro, con una antelación mínima de siete días. Se hará pública en el tablón de anuncios del Centro o personalmente a los residentes, haciéndose constar su carácter. En el caso de ser extraordinaria indicará si es a petición de la dirección de la residencia, o a petición de un número de residentes. EN todo caso deberá concretar día y lugar, hora y orden del día.

La Asamblea quedará formalmente constituida con la presencia de al menos el 50% de los residentes que en primera convocatoria; en segunda convocatoria, media hora más tarde, cualquiera que sea el número de residentes. Los acuerdos de la Asamblea se tomarán por mayoría simple. Podrán celebrarse Asambleas Generales Extraordinarias cada vez que así lo estime oportuno la Dirección de la Residencia, o lo soliciten por escrito, al menos el 25% de los residentes.

La Asamblea General podrá delegar sus funciones en todo o en parte de dos residentes, para participar en la gestión del Centro.

Son facultades de la Asamblea General:

- Conocer y probar los proyectos de normas de régimen interior del centro, en Asamblea Extraordinaria y mediante mayoría cualificada.
- Proponer actividades recreativas, culturales, de animación y cooperación social, mediante mayoría simple.
- Conocer la memoria anual elaborada por la Junta Directiva.
- Elegir a dos delegados que ejerzan funciones de representación de los residentes en el Consejo de Participación, ante la dirección del centro, y otros estamentos que se considere conveniente, mediante mayoría simple. El residente que resulte más votado formará parte de la Junta Directiva de la Residencia.

En caso de empate será asignado el residente de más antigüedad en la Residencia.

		<p style="text-align: center;"><b>CARTA de SERVICIOS</b></p> <p>Rev.: 18 Noviembre de 2019</p>
--	--	--

[Escriba aquí]

		<p style="text-align: center;"><b>CARTA de SERVICIOS</b></p> <p>Rev.: 01 Enero de 2019 Página 18 de 22</p>
---	---	--

Mediante el CONSEJO DE PARTICIPACIÓN

El Consejo de Participación está formado por dos representantes de los residentes, la dirección, la TASOC y una persona del programa de voluntariado

Se reunirá como mínimo cuatro veces al año en reunión ordinaria y en extraordinaria siempre que las circunstancias lo requieran.

Funciones del Consejo de Participación:

- Servir de foro de participación de todas las personas de todas las personas que forman parte de la vida de la Residencia.
- Aprobar el Plan Anual de Actividades del Centro.
- Proponer mejoras para el funcionamiento de la Residencia.
- Colaborar en la buena convivencia de todo el grupo humano.

A través de APORTACIONES A LA DIRECCIÓN

Los residentes también podrán ejercer la participación de forma continuada a través del Buzón de Sugerencias o aportaciones directas a la Dirección del Centro, realizando Sugerencias o aportaciones directas a la Dirección del Centro, realizando sugerencias sobre el funcionamiento, subsanación de anomalías, actividades a realizar, y todos aquellos temas que sean de interés para los residentes y para el Centro.

[Escriba aquí]

## **2. COMPROMISOS de CALIDAD e INDICADORES**

La Política de Calidad del Centro Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente, asume el compromiso de:

- Ofrecer una atención integral que dé respuesta a las necesidades físicas, psíquicas, espirituales, sociales relacionales y culturales de sus usuarios.
- Proporcionar a los usuarios un entorno estable, cálido y comprensivo que les permita desenvolverse con comodidad.
- Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- Velar por el cumplimiento de los derechos del residente/usuario, su libre elección, su privacidad y su intimidad.

Para cumplir lo anterior se marcan las siguientes directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ Transmitir la importancia de mejora de los procesos evitando la existencia de fallos en el sistema.
- ✓ Poner a disposición del personal los medios necesarios para una adecuada formación que les permita realizar las tareas con mayor eficacia y eficiencia, así como los medios físicos convenientes para el mejor desarrollo de estas tareas.
- ✓ Concienciar al personal de las responsabilidades de su puesto de trabajo.
- ✓ Implicar en la gestión de la Calidad a los profesionales que constituyen el equipo de trabajo de nuestro centro.
- ✓ Conseguir la colaboración de los familiares para lograr un bienestar mayor de los residentes.
- ✓ Lograr una mayor satisfacción de los residentes, trabajadores y familiares.
- ✓ Propiciar la intervención del voluntariado para apoyar, reforzar y enriquecer la atención a los usuarios.

Para ello el centro ha adquirido el **compromiso** de liderar un **plan de mejora continua** mediante un Sistema de Gestión de Calidad propio, así como el de satisfacer todos los **requisitos legales y necesidades** de nuestros usuarios.

Para cumplir lo anterior se marcan directrices respecto al Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los estándares de Calidad según normativa ISO9001:2015, dividiendo los indicadores en procesos de estratégico, esenciales y de apoyo

- Los procesos estratégicos miden el plan anual de calidad, auditorías externas, participación de empleados y formación de trabajadores.
- Los procesos esenciales miden: atención continuada, atención a las familias, encuestas de satisfacción, admisión, programas de atención, agradecimientos, quejas y sugerencias y plan de salud
- Los procesos de apoyo miden: Gestión de proveedores, control de calidad de productos, mantenimiento y limpieza.

La gestión del cumplimiento de estas directrices y de su implantación es responsabilidad de la Dirección, que a su vez, vinculará a todo el personal.

[Escriba aquí]

Los indicadores se valorarán con una periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual, según procesos y áreas para identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Calidad establecido.

La información con los resultados del cumplimiento de los compromisos se expone de forma permanente en las instalaciones de la residencia para dotar de una mayor transparencia al centro.

## **2.1 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición**

La información con los resultados del cumplimiento de los compromisos se expone de forma permanente en las instalaciones de la residencia para dotar de una mayor transparencia al centro.

[Escriba aquí]

### **3. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Además de la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro, todas las iniciativas y reclamaciones que se deseen presentar se podrán realizar a través de los canales contemplados en el sistema de Gestión de calidad del Centro:

- ✓ Buzones de Agradecimientos-Sugerencias-Reclamaciones
- ✓ Encuestas de satisfacción anuales.
- ✓ Hojas Oficiales de reclamaciones

Además, los usuarios del centro podrán informar acerca de la insatisfacción con los servicios prestados o formular iniciativas para mejorar su calidad a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- ✓ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro
- ✓ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- ✓ Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente, 4
- ✓ Por teléfono:961545240
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: [residencia@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:residencia@sanfranciscoysanvicente.org)

#### **Sistema de tratamiento de las A.S.R.**

1. En primer lugar, la A.S.R. debe ser registrada y codificada por Responsable de Calidad.
2. El Responsable de Calidad se encarga de remitir al Responsable de Departamento si procede y a Dirección.
3. Coordinados dichos profesionales decidirán las acciones a adoptar y darán respuesta a la misma en el plazo de 10 días hábiles.
4. El Responsable de Calidad mediante el documento **PT.11 PROTOCOLO AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ASR** realizará un informe mensual con las A. S. R recogidas y las respuestas emitidas, el cual queda colgado en el tablón del pasillo principal.
5. Responsable de Calidad valorará la idoneidad de dar apertura a **P.04 NO CONFORMIDADES, AACC, AAPP.**

### **4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS**

En el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta de servicios, las personas afectadas pueden ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos (ver apartado anterior) ante la Dirección de la Residencia quien responderá en un plazo máximo de 15 días naturales, explicando las razones del incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

[Escriba aquí]

## 5. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Residencia de Mayores Dependientes San Francisco y San Vicente  
Parroquia San Juan Bautista / CIF R4600086E  
Dirección: C/ Francisco Valdecabres, 4 CP 46940 Manises (Valencia)  
TELÉFONOS: 961545240 FAX: 961544684  
CORREO ELECTRÓNICO: [residencia@sanfranciscoysanvicente.org](mailto:residencia@sanfranciscoysanvicente.org)

### ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de servicios entrará en vigor, 18 de Noviembre 2019

Anualmente se revisarán los compromisos contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.