



CAMPIÑA DE VIÑUELAS
RESIDENCIA DE MAYORES



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD

Residencia de Mayores "Campiña de Viñuelas"
C/ La Laguna, 1.
19184 Viñuelas (Guadalajara).
Teléfono: 949 85 45 98
Móvil: 639 991 833
e-mail: gesprocem@gesprocem.es
www.campiñadeviñuelas.es



Edición julio 2022

El **Manual de Funcionamiento y Calidad** es un documento de la Residencia de Mayores “Campaña de Viñuelas” que define su organización, los servicios y prestaciones generales, actividades específicas, las normas de convivencia y los derechos y obligaciones de los residentes.

1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

1.1 definición del proyecto. adaptación a las necesidades de los usuarios.

La Residencia de Mayores Campaña de Viñuelas tiene un carácter sociosanitario y ofrece alojamiento, convivencia y atención integral a un máximo de 35 personas mayores, tanto varones como mujeres, en función de su grado de dependencia.

Está ubicada en Viñuelas (Guadalajara). Su diseño arquitectónico en una única planta, integrado en el núcleo urbano, es absolutamente accesible y respetuoso con el medioambiente.

El mobiliario es robusto, ergonómico, funcional y fácil de limpiar. Está pensado en el confort, bienestar, seguridad y accesibilidad de nuestros residentes, a la par que facilita la movilidad de los usuarios. La Residencia cuenta con zonas verdes y espacios ajardinados totalmente acondicionados para el uso y disfrute de los residentes.

El uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, ayudas técnicas en las diferentes estancias, colores para distinguir los espacios, son factores que aumentan la autonomía de los usuarios.

1.2 Misión.

Nuestra misión es “Mejorar la calidad de vida y estado de bienestar de nuestros residentes”, que encuentren más ventajas que inconvenientes en su nuevo hogar.

Entendemos la calidad como una obligación que mana del derecho de las personas a recibir, tras ser escuchadas o percibidas sus necesidades y expectativas, apoyos dignos individualizados y significativos.

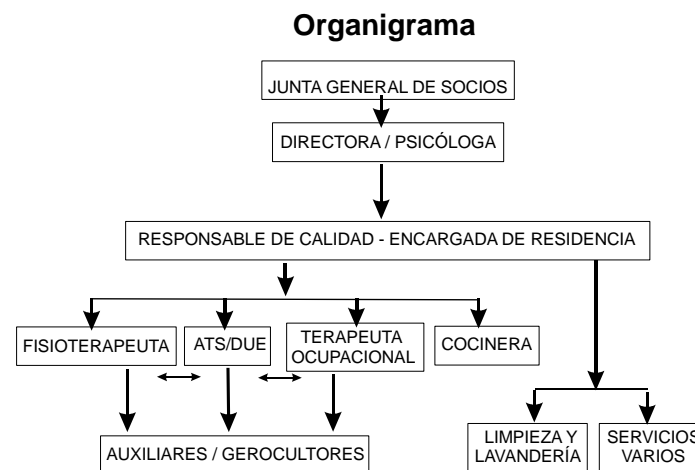
1.3 Visión.

Nuestra visión es “La mejora integral en nuestra organización, proyectando profesionalidad y confianza a nuestros usuarios y familias, equipo humano, proveedores y entorno”

1.4 Plantilla de personal.

El factor humano, su organización y coordinación son determinantes para el éxito de nuestra actividad y permiten el óptimo desarrollo de los programas para lograr nuestra misión.

La plantilla sobrepasa a los mínimos exigidos por la legislación vigente. Las funciones y responsabilidades de los empleados se detallan en el Manual de Calidad de la ISO 9001/2015.



Plantilla de personal

Nº	Categoría profesional
1	Directora-Psicóloga
1	Enfermera
1	Terapeuta Ocupacional
1	Fisioterapeuta
1	Encargada de residencia
11	Gerocultores
5	Cocina- Limpieza-lavandería-Costura
1	Servicios varios

1.5 Equipo interdisciplinar.

Existe un equipo multiprofesional que se encarga de elaborar los programas necesarios para mantener y desarrollar las necesidades de cada persona, sus habilidades y sus preferencias y la forma de abordarlas desde las distintas perspectivas. Periódicamente, el equipo multiprofesional analiza y evalúa el estado de cada residente en relación con la última evaluación.

1.6 Metodología. Cultura empresarial.

Para conseguir el éxito en nuestra misión se ha desarrollado una metodología que respeta la cultura y valores de humanismo, igualdad, solidaridad... Esta forma de hacer las cosas, de decidir qué camino tomar para llegar donde queremos, es fundamental en nuestro proyecto y dota de identidad propia a la Residencia de Mayores Campiña de Viñuelas.

Se desarrollan Programas en los distintos ámbitos de actuación, dando relevancia a aquellos que ayudan a aumentar la autonomía y la competencia de la persona mayor, fomentan la participación activa de los residentes en las actividades, generan redes de relación y potencian la solidaridad.

Todos estos programas buscan el bien colectivo frente al individualismo, proporcionando los apoyos adecuados para mejorar su nivel de adaptación al nuevo contexto social, minimizando los problemas derivados de la convivencia y facilitando la integración de los residentes en su nuevo hogar.

Se registran todos aquellos aspectos determinantes para el óptimo desarrollo de los programas, al mismo tiempo sirven como elemento de control, informativo y evaluador.

2. SERVICIOS Y PRESTACIONES GENERALES.

2.1 Servicios residenciales:

■ Servicio de alimentación.

- Se sirven cuatro comidas diarias: desayuno, comida, merienda y cena.

- Los menús son variados y están supervisados por el personal sanitario, garantizando los aportes calóricos y dietéticos adecuados.
- La comida se elabora en el propio centro teniendo en cuenta las preferencias de los residentes en la medida de lo posible.
- Se elaboran menús especiales para aquellas personas que lo necesitan, siguiendo las indicaciones del equipo sanitario.

■ Servicio de alojamiento.

- Existen dormitorios individuales y dobles.
- Disponen de un armario individual para su ropa y objetos personales.
- Los usuarios pueden personalizar los dormitorios colocando sobre las mesas, estanterías y paredes objetos y recuerdos personales.
- Las habitaciones se limpian diariamente y siempre que sea necesario.

■ Servicio de higiene.

- A los residentes se les duchará diariamente a la hora de levantarse.
- A lo largo del día se les aseará tantas veces como sea necesario. Este servicio también hace referencia al cambio de incontinentes, vestido y cualquier actividad relacionada con el aseo personal.

2.2 Servicios de Atención Especializada:

■ Servicio de Atención Psicológica y social.

- Atención psicológica diaria en el propio centro para favorecer el desarrollo personal y social de los/as usuarios/as, para optimizar su calidad de vida y facilitar la integración social.
- Apoyo individual y grupal para favorecer el desarrollo de distintas capacidades.
- Creación de espacios de comunicación e intercambio de opiniones.
- Favorecer el equilibrio emocional de los/as usuarios/as.
- Elaboración de informes psicológicos.
- Elaboración, aplicación y seguimiento de programas de Modificación de Conducta.

- Revisión y coordinación de programas de desarrollo.
- Mantener un contacto con las familias orientando y asesorando en los casos particulares y, estableciendo una unificación de criterios en las pautas de actuación que se han de seguir con los/as usuarios/as.
- Colaborar en la formación permanente de los profesionales del Centro tanto de atención directa como no directa.
- Apoyo y atención a las familias.
- Asesoramiento, gestión y tramitación de los actos administrativos para el acceso a los derechos y prestaciones que correspondan a los/as usuarios/as del centro.

■ Servicio de Terapia Ocupacional.

- Habilitación personal.
 - Mantenimiento de hábitos de autonomía personal y social.
 - Potenciación de la capacidad cognitiva.
 - Apoyo en la comunicación y el lenguaje.
 - Aprendizaje de destrezas y funciones esenciales para la adaptación al medio.
 - Promoción y mantenimiento de la salud.
 - Disminución y corrección de patologías.
- Programación de actividades de animación socio-cultural.
- Realización de actividades de ocio y tiempo libre, con el objetivo de integrar y fomentar la participación de los usuarios.

■ Servicio de Asistencia Médica-Geriátrica y Enfermería.

- Servicio de enfermería diario en el centro.
- Atención médica en el propio centro.
- Utilización de los recursos sanitarios comunitarios.
- Desarrollo y aplicación de la medicina preventiva.
- Control de dietas.
- Programa de vacunas.
- Organización de las historias clínicas.
- Plan de calidad de vida proporcionando una respuesta integral a sus necesidades y demandas de salud.
- Supervisión del estado sanitario de las dependencias de la Residencia.
- Control farmacológico.

- Extracción de sangre.

■ Servicio de Cuidados Sanitarios y Geriátricos.

- Asistencia al usuario en la realización de las actividades de la vida diaria que no pueda realizar por él solo, debido a su incapacidad, y efectuar aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno. Entre otros se indica:
 - Higiene personal del usuario.
 - Limpieza y mantenimiento de los enseres y utensilios del residente, y colaborar en el mantenimiento de las habitaciones.
 - Dar de comer a los usuarios que no lo puedan hacer por sí mismos. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción y distribución de las comidas a los usuarios.
 - Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares de acuerdo con su preparación técnica que le sean encomendados.
 - Comunicar incidencias que se produzcan sobre la salud de los usuarios.
- Acompañar al usuario en los paseos, excursiones, juegos y tiempo libre en general.
- Colaborar con el equipo de profesionales realizando las tareas elementales que complementen los servicios especializados, en orden a proporcionar la autonomía personal del residente y su inserción en la vida social.

■ Podología.

Este servicio está dirigido a todos los usuarios, dependiendo de sus necesidades personales, y contribuye a mantener un grado de higiene apropiado.

■ Rehabilitación. Fisioterapia.

Asistencia al residente para que mantenga un rango de movimientos e independencia lo más próximo posible a la normalidad, dando gran importancia a la flexibilización y mantenimiento de movimiento en todas las articulaciones.

- Gimnasia de mantenimiento.
- Paseos organizados por áreas exteriores a la propia residencia.

- Gimnasia pasiva.
- Revisión de ayudas técnicas para optimizar la vida de los usuarios del Centro (junto con el Servicio de Terapia Ocupacional).

2.3 Servicios Generales:

■ Mantenimiento.

- Se mantienen las instalaciones interiores y exteriores, además del mobiliario del centro. Se sigue la revisión de las instalaciones de acuerdo a la normativa vigente.

■ Costura básica.

- Se cuida el buen estado la ropa de los usuarios y del ajuar del centro.

■ Limpieza, lavandería-plancha.

- Limpieza diaria de las diferentes instalaciones y siempre que sea necesario.
- Limpieza diaria de los diferentes enseres personales y del centro y siempre que sea necesario.
- Lavado de la ropa personal de cada usuario.
- Lavado de la ropa de cama, aseo y ajuar en general siempre que sea necesario.

■ Servicio de Peluquería.

Este servicio está dirigido a todos los usuarios dependiendo de sus necesidades personales y contribuye a mantener un grado de higiene y decoro apropiado para la vida en comunidad. El servicio de peluquería se contrata externamente destinando el tiempo, espacios y enseres necesarios para su realización. Los gastos de este servicio correrán a cargo de cada usuario.

■ Servicios funerarios.

Este servicio está dirigido a todos los usuarios que fallezcan durante su estancia en la residencia y contempla la ayuda en la gestión de los trámites y servicios funerarios, y asistencia psicológica a familiares y amigos para superar el duelo.

■ Servicio de llamadas de teléfono y conexión a internet.

2.4 Servicios de Gerencia y Administración:

- Administración y contabilidad.
- Gestión de los recursos humanos y materiales.
- Relaciones de la empresa con el exterior.
- Información y atención a familiares y particulares en general.

3. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.

El Programa de actividades socio culturales, ocio y tiempo libre, y participación, recoge los objetivos y actividades que se vayan a realizar en el Centro. Dicho programa se desarrolla desde la óptica de su servicio tanto de prevención como de ser en sí mismo un elemento que ayude a aumentar la autonomía y la competencia de la persona mayor en diferentes áreas: funcional, cognitiva, psicoafectiva y social. Del mismo modo, manifiesta cómo la participación activa de los residentes en las actividades se convierte en un pilar fundamental para el desarrollo de nuestro proyecto, pero no solo por su valor intrínseco, sino también porque permite al grupo relacionarse e intervenir en su exterior. Por ello, la animación sociocultural se extenderá en todos los ámbitos de la vida diaria, convirtiéndose en una metodología de trabajo y de intervención social, con el objetivo de influir en las relaciones humanas, generando redes de relación, consolidando un tejido grupal de interacción y potenciando la solidaridad y la participación comunitaria.

4. NORMAS DE CONVIVENCIA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS RESIDENTES.

4.1 Derechos del residente.

Las personas usuarias disfrutarán de todos los derechos recogidos en el artículo 7 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha:

1. A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A recibir información sobre las prestaciones o normas internas de funcionamiento de los servicios y sobre cualquier intervención que

- afecte al residente, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma, disponiendo de los recursos y apoyos necesarios para comprender dicha información.
3. A recibir información y participar, conforme a su capacidad, en las cuestiones que le afecten.
 4. A recibir en formato accesible y comprensible la valoración de su situación e historia social.
 5. A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que le sean comunicados con la antelación suficiente las variaciones de éste.
 6. A un trato digno tanto por parte del personal de la Entidad, como de los otros usuarios.
 7. A la personalización, protección y afecto en el trato que reciban por parte del personal del centro.
 8. Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
 9. A la confidencialidad sobre la información de que disponga el centro, salvaguardando la dignidad y la intimidad de la persona.
 10. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
 11. A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
 12. A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de la Entidad y Servicio.
 13. Derecho a que se respete su privacidad en el uso de su habitación, aplicándose por el personal y las visitas las normas comunes de educación (mantenimiento de la puerta cerrada durante las actividades de aseo o cambio de ropa, petición de permiso para entrar, uso privado del teléfono y situaciones asimilables). Este derecho podrá modularse según la situación de la persona lo requiera y por seguridad de la misma.
 14. A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
 15. A participar y colaborar en la gestión, planificación y desarrollo de las actividades del Centro.
 16. A elevar por escrito a los órganos de participación o dirección de la Entidad propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
 17. A cesar en la utilización de los Servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia.
 18. Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.

19. A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.
20. Derecho a que se respeten los valores y los hábitos personales, siempre que no pongan en riesgo la convivencia y la seguridad de las personas usuarias y trabajadoras de la residencia, o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.
21. Derecho al respeto de su autonomía en la toma de decisiones, dentro de las posibilidades que permita el estado de la persona usuaria.
22. Derecho al mantenimiento del arraigo en su entorno social y familiar, en la mayor medida posible.

4.2 Obligaciones del residente.

Las personas usuarias tendrán todas las obligaciones recogidas en el artículo 8 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha:

1. Respetar las condiciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios, así como del personal que presta servicios.
2. Conocer y cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización de la Entidad, Centro o Servicio.
3. Conocer y cumplir lo dispuesto en el reglamento de régimen interior del centro.
4. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios de la Entidad y colaborar en su mantenimiento.
5. Poner en conocimiento de los órganos de representación o de la Entidad las anomalías o irregularidades que se observen en el medio.
6. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
7. Facilitar los datos personales requeridos por los profesionales para su relación con el centro.
8. Abonar, mediante la forma y periodicidad establecidas, las cantidades destinadas al pago de los servicios recibidos, o efectuadas en concepto de participación en la financiación del coste de sus estancias o servicios cuando estos son públicos.
9. Respetar la intimidad de las demás personas usuarias y del personal del centro, contribuyendo a la mejora de la convivencia en el mismo.
10. En cualquier caso, el Residente deberá respetar lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior.