

RESIDENCIA
DE
MONTEJO DE LA
SIERRA.
CALIDAD

2022

PROYECTO DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE MONTEJO DE LA SIERRA.

INFORME DE AUTO EVALUACION

La Residencia Municipal de Montejo de la Sierra, se define como un centro de acción social especializada en el cuidado de los mayores. La gestión del centro la lleva a cabo la empresa municipal Taxus Sierra Norte, s.l. (herramienta técnica dependiente del Ayuntamiento de Montejo de la Sierra).

La Residencia tiene cincuenta y ocho plazas autorizados por la Comunidad de Madrid de las cuales cincuenta de ellas son concertadas con la Consejería de Políticas Sociales y Familia – Dirección General del Mayor. El resto, es decir, ocho plazas son privadas.

El presente instrumento tiene como objetivo orientar en el proceso de auto evaluación, a través de la supervisión que se realiza en el centro y finaliza con la autoevaluación anual final que los propios equipos realizan de su gestión.

Este formato tiene el propósito de constituirse en un consolidado de los múltiples aspectos de la gestión, organizativa interna y cumplimiento de objetivos del centro. Su único objetivo es la mejora continua para la realización de procesos de calidad, y por ende la obtención de resultados significativos para los residentes y personal. De acuerdo con ello se realiza en base a los registro que existen en la residencia, al conocimiento de sus dinámicas y con el mayor sentido de autocrítica. Este documento se elabora como parte de la gestión de la calidad de la Residencia Municipal de Montejo de la Sierra.

En este punto atendiendo a la Ley 11/2002 del 18 de diciembre en el artículo 12:

Evaluación de la calidad de los servicios

1.- La Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, entendiéndose por evaluación de la calidad el proceso integral y continuado de medición del servicio prestado a partir de los compromisos declarados, las necesidades de los usuarios y los programas de mejora desarrollados.

2.- La evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros de Servicios se realizará respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establecen en la presenta sección 2.a y contemplará, en todo caso, los siguientes parámetros; satisfacción del usuario, profesionalización de la gestión, formación continua del personal y mejora continua de los procesos, así como las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

3.- Reglamentariamente se definirán los sistemas de evaluación de la calidad en función de los tipos de centros o servicios.

4.- Los Centros residenciales autorizados para la prestación de servicios a cien o más usuarios, expondrán en lugar visible certificado de evaluación de calidad, emitido por Organismo acreditado a tal efecto.

5.- Los Servicios de Acción Social, Centros de Servicios Sociales y Centros Residenciales de menos de cien usuarios, con carácter periódico, realizarán una evaluación interna de la calidad de los servicios prestados de acuerdo con los requisitos que se definan reglamentariamente. Dichos requisitos podrán referirse a la elaboración de cartas de servicio, definición de protocolos específicos de actuación, certificación de procesos concretos, sistemas de información, definición de estándares e indicadores y planes de formación.

La empresa gestora del centro toma como auto evaluación de los siguientes procesos:

Evaluación de calidad de la formación continua del personal. Cada año se expondrá un listado de cursos para que los trabajadores puedan elegir.

Se ha propuesto en este año varios cursos de formación continua, atendiendo a las peticiones del personal y para mejorar, en todo momento, la atención de calidad dirigida a nuestros mayores. También que el personal trabajador este protegido de cualquier accidente cotidiano dentro del Centro Residencial.

- Prevención de riesgos laborales
- Apoyo Psicosocial, Atención relación de ayuda.
- Manipulador de alimentos
- Tarjeta profesional sanitaria

Los cursos de formación son bonificados.

Evaluación de la calidad de los procesos.

Nos hemos propuesto este año mejorar la calidad de los procesos que llevamos a cabo en el centro en todos los aspectos que tienen que ver con la vida del mayor. Para ello hemos creado una herramienta en el momento del ingreso que nos permite certificar las capacidades físicas, cognitivas y sociales del mayor el día que viene a su nuevo hogar, lo hemos llamado "Informe del proceso de ingreso". Esta evaluación no debe tardar más de una semana en realizarse.

Para el seguimiento de las capacidades de los mayores este control se realizará cada seis meses, con la herramienta técnica conocida como Programa de Atención Individual.

El proceso de revisión de calidad es dinámico y no tiene límites por ello, se proponen una vez al mes reuniones multidisciplinares con la colaboración del equipo técnico y

auxiliar que aporte un poco de luz al día a día frenético de una casa en constante movimiento. En este punto se entra a debatir cuestiones de los residente, infraestructura del centro y los propios procesos en cambio constante.

Para que las familias entren a formar parte activa de estos procedimientos se pone a su disposición el buzón de sugerencias, la accesibilidad departamento de dirección y las hojas de reclamaciones que apoyan, sus inquietudes para que sus familiares y ellos mismos tengan confianza en el trabajo que realizamos.

Siguiendo en la línea de una comunicación directa y concisa con los familiares hemos creado el servicio de mensajes a móviles que hace que la coordinación entre familia y centro sea más fluida. De la misma forma está en crecimiento la comunicación familiar a través de email.

Se evaluará cuantitativamente una vez al año, estos procesos de hacen del centro residencial un lugar abierto y muy dinámico en cuanto a mayores, familiares y profesionales que conviven juntos cada día.

Evaluación de la calidad en la Satisfacción del usuario.

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la residencia donde viven; entendemos que es algo primordial, para poder seguir con el funcionamiento y trabajo que venimos realizando durante años.

De nuestro buen hacer depende la continuidad del servicio y para ello no basta con reconocernos un buen trabajo, debe ser reconocido por las personas a las que les brindas tu ayuda y calidad en el trabajo.

Una vez al año propondremos un taller de satisfacción de calidad en los que los mayores evaluaran el grado de satisfacción en los distintos puntos neurálgicos del centro: comida, trato personal, higiene, instalaciones del centro, intimidad, relaciones interpersonales, entorno, cuidado de ropa... Y una serie de ítems que hacen que tengamos una idea de sus necesidades más acuciantes y que no hemos visto en el devenir del día a día.

Con esta herramienta intentamos cambiar las posibles acciones que incomodan a los mayores y que está en nuestra mano mejorar. Es decir cambiar para mejorar.

Entre los entrevistados se encuentran residentes y usuarios de centro de día.