

# Carta de servicios



**Objetivos  
Servicios**

**Compromisos  
Garantías**

**RESIDENCIA PARA  
PERSONAS MAYORES  
BARBER - Toledo**



**Castilla-La Mancha**



**Consejería de Bienestar Social**

# carta de servicios

## DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

La Residencia para Personas Mayores “Barber” de Toledo es de titularidad pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y está gestionada por la Consejería de Bienestar Social, a través de su Dirección Provincial en Toledo.

La Dirección de la Residencia es responsable de su buen funcionamiento, de su plan de calidad asistencial y mejora continua. Conjuntamente con el equipo de profesionales garantiza el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios.

## OBJETIVOS Y FINES.

La carta de servicios tiene como finalidad dar a conocer los servicios que se prestan en la Residencia y los compromisos de calidad que se adquieren con los ciudadanos.

La residencia para personas mayores es un recurso social del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha (SAAD). Es un centro socio-sanitario que ofrece atención integral y servicios continuados de carácter personal, social y sanitario en función de la situación de dependencia y de las necesidades específicas de apoyo, registrados en un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado.

Los principales objetivos de la **Residencia “Barber”** son:

- Prestar servicios y programas de intervención ajustados a las necesidades de las personas en situación de dependencia que están siendo atendidas.
- Promover el envejecimiento activo y la autonomía de las personas usuarias con acciones de prevención y motivación hacia una forma de vida saludable que propicie su desarrollo personal.
- Servir de apoyo a los familiares de las personas residentes y usuarias de los centros con un doble objetivo: favorecer el acompañamiento personal y, por otra parte, ayudar a la conciliación de la vida social y laboral de las familias que conviven con sus mayores, mediante servicios específicos de atención y respiro.

## MARCO LEGAL.

Los criterios para ingresar, las características arquitectónicas, funcionales y otros requisitos para la prestación del servicio en la residencia están regulados por normativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, pudiéndose consultar en el siguiente enlace:

<http://www.castillalamancha.es/gobierno/sanidadyasuntossociales/estructura/dgsmppd/actuaciones/residencias-para-personas-mayores>

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Las personas usuarias de los servicios que se prestan en la residencia “Barber” disfrutan de todos los derechos establecidos en la legislación vigente y con carácter especial los recogidos en la Ley de Servicios Sociales de Castilla- La Mancha.

Esta normativa es entregada a todos los familiares y residentes en el momento del ingreso, así mismo está localizable en el tablón de anuncios, situado en el hall del Centro. También la puede encontrar en la siguiente dirección:

<http://docm.castillalamancha.es/portaldocm/cambiarBoletin.do?fecha=20101231>



## SERVICIOS QUE OFRECE.

Los residentes disponen un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada (PIAP) como registro planificado de la valoración e intervención que se realiza y que engloba al conjunto de servicios y actividades profesionales.

### 1.- Servicio de atención residencial de carácter indefinido que incluye:

- Alojamiento, cuidados personales y alimentación, así como la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria y aquellas otras encaminadas a la protección y salvaguarda de la integridad personal de los residentes.

Existe un programa de alimentación y nutrición adaptado a las necesidades de las personas usuarias incluyendo, al menos, la definición de los diversos tipos de dietas con sus componentes calóricos y nutricionales para cada una de las comidas principales.

La Residencia ofrece también servicios de limpieza y desinfección, lavandería, planchado y repaso de ropa.

- Atención social, de información y asesoramiento que comprenden actividades de animación, integración, participación, comunicación con las familias, así como voluntariado y relaciones sociales, entre otras, que se desarrollan en coordinación con los servicios sociales comunitarios.

- Atención médica, geriátrica y de enfermería, rehabilitación y otros cuidados sanitarios, prestados en interrelación con los servicios sanitarios del sistema de Salud del entorno a la Residencia.

La Residencia, como lugar de alojamiento permanente, también facilita a las personas residentes un espacio de convivencia y propicia el desarrollo de las relaciones personales, garantizando sus derechos y el respeto a los valores individuales, disponiendo de distintas Salas de estar, sala con televisión y Salón de Actos. Biblioteca y Capilla, entre otros.

Otros servicios que tiene disponible “Barber” y no se encuentran incluidos en el copago ordinario son: cuidado de los pies e intervenciones de podología básica. Peluquería y Cafetería.

La residencia está abierta a la comunidad. Dispone de espacios y equipamientos técnicos adecuados y de los recursos humanos necesarios para facilitar la correcta atención de las personas usuarias con el fin de mejorar su calidad de vida.

Los residentes de carácter indefinido podrán solicitar, de acuerdo con la normativa reguladora, el traslado a otros centros residenciales con el fin de posibilitar el acercamiento al entorno habitual o cuando existan motivos de salud, personales o socio-familiares que aconsejen su atención en otro centro más adecuado.

**2.- Servicio de atención residencial de carácter temporal** durante el cual las personas usuarias tendrán los mismos derechos y obligaciones que los residentes de carácter indefinido, por un período de tiempo limitado y predeterminado en función a sus circunstancias. Existen dos modalidades de estancias temporales:

– Generales. Originadas por motivos de carácter general, tales como vacaciones, o períodos de descanso de los cuidadores no profesionales, etc.

– Alta intensidad, para grandes dependientes que requieran una mayor intensidad de cuidados, a consideración de la Consejería de Bienestar Social como pueden ser altas hospitalarias, convalecencias o cuidados paliativos.

Las personas usuarias de este servicio se integrarán de manera normalizada en la vida del centro y participarán en sus actividades con un régimen de estancia similar al de los demás residentes, con las indicaciones específicas derivadas de su valoración clínica y plan esencial de cuidados.

### **3.- Servicio de estancias diurnas (SED).**

Ofrece, durante el día, un apoyo especializado a las personas mayores en situación de dependencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o que necesitan realizar actividades de carácter rehabilitador. Así mismo proporciona a los familiares o personas cuidadoras la orientación y el apoyo necesarios, para facilitar su atención, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

El SED se integra en la dinámica residencial y las personas usuarias pueden compartir programas, actividades, servicios y salas de uso común. Además, dispone de espacios específicos para uso exclusivo del SED.

Las personas usuarias del SED tienen un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado donde se complementan los cuidados domiciliarios y residenciales.

Este servicio funciona de lunes a viernes, excepto festivos, con un horario establecido según las prescripciones técnicas determinadas en el Programa Individual de Atención (PIA) resultante del grado de dependencia reconocido por el SAAD.

El acceso diario al SED se realiza por cuenta de las personas usuarias y/o sus familiares. En su caso, a través de transporte adaptado con acompañante.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD.**

1. La Residencia “**Barber**” entrega a los nuevos residentes que ingresan y/o a su familia el **Manual de Funcionamiento** y Calidad y otros documentos, donde se explica la organización del centro, los servicios y prestaciones generales, actividades específicas, las normas de convivencia, los derechos y obligaciones como residentes.
2. El equipo profesional del centro realiza una **valoración geriátrica integral** y plan interdisciplinar de atención personalizado (PIAP), a cada persona residente, en un plazo no superior a 40 días desde su ingreso en la residencia. Posteriormente se efectúan valoraciones anuales ordinarias y valoraciones extraordinarias a criterio profesional.
3. La Residencia cuenta con un **hábitat** accesible y se garantiza, mediante revisiones semestrales, el buen estado de los inmuebles, instalaciones y sus equipamientos.
4. La residencia dispone de **menús diarios adaptados** a las necesidades dietéticas y nutricionales de las personas usuarias, considerando la estación del año, que incluye: desayuno, comida, merienda, cena y re-cena, en su caso.
5. El equipo profesional de la residencia **informan regularmente** a los residentes y/o familiares sobre su valoración y Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y otros asuntos de interés común a lo largo del proceso de valoración y atención continua.



6. La Residencia facilita la **participación** de las personas usuarias y/o sus familias en el funcionamiento de la Residencia a través de órganos de participación como pueden ser: Comité de Bienvenida, Comisión de Actividades socio-culturales u otros.
7. La Residencia evaluará anualmente la **satisfacción** de las personas usuarias y de sus familiares con los servicios y trato recibidos.
8. La Residencia analiza y evalúa las **quejas y sugerencias** recibidas que serán contestadas antes de 15 días desde su registro de entrada.
9. La Dirección de la Residencia elabora anualmente un **Plan de Mejoras** considerando, al menos, el Plan Inspector, el Protocolo de Acciones Correctivas y de Mejoras, (PACyM), las Encuestas de Satisfacción, las Quejas y Sugerencias y la opinión de los órganos de participación.
10. Los profesionales de la residencia realizan seguimiento de las incidencias producidas en el domicilio de los usuarios del **Servicio de Estancia Diurna**, que sean de interés para su PIAP.
11. Los residentes del **Servicio de Estancia Temporal** reciben los cuidados necesarios adaptados a su régimen temporal de estancia.
12. El equipo de **evaluación de la Carta de Servicios** realiza seguimiento de la calidad asistencial en la residencia.

### INDICADORES DE CALIDAD ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los compromisos anteriores llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Sus resultados son publicados anualmente. Pueden ser consultados en el tablón de anuncios de la Residencia y en la página Web: <https://www.jccm.es>



### FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.

La dirección de la Residencia facilita la participación de personas usuarias y sus familiares en las actividades y organización del centro a través de:

- Consejo de Bienvenida
- Comisión de Menú
- Comisión de Actividades socio-culturales

Las opiniones expresadas en las encuestas de satisfacción anual dirigidas a las personas usuarias y familiares valorando los servicios prestados y el trato que recibe por parte del personal.

Mediante la información y participación recogidas en los protocolos específicos: información periódica sobre el Plan Interdisciplinar de Atención Personalizado (PIAP) y protocolo de acogida en el centro.

Quejas y sugerencias realizados en las residencias, gestionadas a través de la aplicación informática.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO.

Su opinión nos ayudará a mejorar esta Residencia. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar quejas en la forma que se indica:

- Personalmente, a la dirección de la residencia o a la persona encargada de esta función, en el siguiente horario:  
Lunes a Viernes de 9 a 14 horas y /o a través del correo electrónico [4501004883.bs@jccm.es](mailto:4501004883.bs@jccm.es)
- A través de los impresos normalizados existentes, según la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, (D.O.C.M. nº 211 de 27-10-2011) depositándolos en el buzón de sugerencias situado en el Hall de la Residencia.
- Electrónica, mediante el sistema de consultas, quejas y sugerencias establecido para servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:
  - Consultas a la Administración: <http://www.castillalamancha.es/consultas>
  - Quejas y sugerencias: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>
- Por correo postal a la dirección de la Residencia que se indica:  
Avenida de Barber, 24 - 45004 Toledo.
- Mediante llamada al teléfono Único de Información 012.
- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades, sin tener que acompañar escrito. En este caso la unidad de registro se encargará de formalizar las reclamaciones en impresos normalizados.
- A través de la página Web: <http://www.castillalamancha.es>

La contestación será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, según el procedimiento establecido al efecto.



## GARANTÍA. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario o usuaria podrá ponerlo de manifiesto por los medios que estime oportunos a la Dirección Provincial de Bienestar Social en C/ Río Guadalupe, 2 - 45007 Toledo quien le responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la notificación, explicándole las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 30 de abril de 2015 de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 92, de 13-05-2015. Entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

## FORMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Se puede obtener información más detallada sobre la Residencia “Barber”:

- A través de los Servicios Sociales del municipio donde reside la persona interesada.
- A través del departamento de trabajo social en la misma residencia, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas, en el teléfono 925 26 76 76, o solicitándolo a través de correo electrónico: [4501004883.bs@jccm.es](mailto:4501004883.bs@jccm.es)
- Teléfono de información: 012
- Página Web : <http://www.castillalamancha.es>
- Dirección Provincial de Bienestar Social en Toledo: C/ Río Guadalmena, 2 - 45007 Toledo - Teléfono 925 269 069

## LOCALIZACIÓN.

Residencia para Personas Mayores “Barber”

Avenida de Barber, 24 - 45004 Toledo - Teléfono: 925 26 76 76 / Fax: 925 26 76 77 - Correo electrónico: [4501004883.bs@jccm.es](mailto:4501004883.bs@jccm.es)

### Servicio de autobús urbano:

La Residencia cuenta con los servicios de las líneas de autobús nº 1, 2, 81, 82, 91, 92, 93.

### Horario orientativo de información de profesionales:

- Dirección: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
- Trabajo Social: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas
- Atención Médica: de lunes a viernes de 12:00 a 14:00 horas, en días de presencia
- Atención de Enfermería: de lunes a viernes de 11:30 a 13:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas
- Terapia Ocupacional y Fisioterapia: de lunes a viernes de 13:30 a 14:30 horas

### HORARIO DE VISITAS.

Las visitas se pueden realizar a lo largo del día, procurando no interferir en el desarrollo de las actividades programadas, ni en el periodo de descanso y comidas de las personas residentes, aconsejando el siguiente horario:

**Zonas comunes:** 10:00 a 20:00 horas. Excepto horas de comedor. **1ª planta:** de 11:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00

**2ª y 3ª planta:** de 11:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:30



