Residencia Río Arlanza
Avda. de la Estación 32, 09600
Salas de los Infantes (Burgos)
Tfno: (+34) 947 380 897
mail: residencia@saeaspanias.es

Aspaniasmerc2016
CIF-B09572769

CARTA DE SERVICIOS
RESIDENCIA RÍO ARLANZA – SALAS DE LOS INFANTES

La Residencia de Personas Mayores "Río Arlanza" es el proyecto que la Fundación Aspanias Burgos pone en marcha en Salas de los Infantes (Burgos), en 2016, para tratar de cubrir una necesidad detectada y así ofrecer a las personas mayores y/o en situación de dependencia un servicio de atención residencial de calidad en su entorno.

Para desarrollar esta actividad, por acuerdo de su Patronato, la Fundación Aspanias Burgos constituye una sociedad limitada, Aspaniasmerc 2016. Una herramienta para acercar a las personas mayores un estilo, una cultura y una forma de hacer donde la persona se sitúa en el centro.

La presente Carta de Servicios sirve para hacer públicos los servicios que esta organización pone a disposición de las personas mayores y/o en situación de dependencia a través de la Residencia Río Arlanza.

1.- PRESENTACIÓN

Misión

Ofrecer apoyos personalizados y de calidad a las personas mayores y sus familias, a través de diferentes servicios de atención integral, centrados en la persona y dirigidos a lograr su máxima autonomía y calidad de vida, desde el respeto al proyecto de vida, la dignidad y el derecho a la elección de cada persona.

Visión

Ser un centro de referencia para las personas mayores y sus familias en la provincia de Burgos por la calidad de sus servicios y cuidados, su buen trato y la implantación de un modelo de atención integral propio, desarrollado a través del talento de las personas que forman parte de su equipo humano y el respeto al proyecto vital de cada persona.

Valores

- Creemos en la persona y su autonomía, por lo que respetamos sus decisiones y elecciones, sus gustos y preferencias, como principios de autodeterminación, inclusión y autorrealización en la última etapa vital.
- Personalización de los apoyos a través de un modelo propio de atención integral centrada en cada persona, en el que participan y desempeñan un rol específico quienes que son importantes para la misma.

- Buen trato para cada persona desde el respeto máximo a su dignidad, su proyecto vital y sus derechos.
- Calidad en el servicio a través de la profesionalidad y la ética en la intervención de las personas que formamos parte de este equipo.
- Sostenibilidad y eficiencia para la obtención del mejor rendimiento material y humano de los recursos disponibles.
- Personalización de los apoyos para el desarrollo individual y la plena satisfacción del cliente.
- Profesionalidad, calidad, ética, transparencia e innovación como principios inherentes a la organización y a su acción con las personas.

Denominación: Residencia Río Arlanza
Nº de registro: 090606
Fecha de autorización: 13/02/2006
Dirección:
Teléfono:
Titularidad: Fundación Aspanias Burgos.
CIF: G-09435637
Directora: Esther Castrillo de los Bueis.
Capacidad autorizada: 97 plazas.

2.- PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- Ley 16/2010, de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León
- Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León.
- DECRETO 2/2016, de 4 de febrero, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a las personas mayores en Castilla y León.
- ORDEN FAM/298/2015, de 10 de abril, por la que se modifica la Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales.

3.- SERVICIOS DE DE LA RESIDENCIA RÍO ARLANZA

3.1. Servicios

- Hosteleros: alojamiento, habitaciones personalizadas, comedores, dietas adecuadas,...
- Lavandería: limpieza de ropa personal.
- Limpieza de las instalaciones.
- Mantenimiento.
- Servicio telefónico y WiFi.
- Custodia de propiedades personales.
- Cuidados personales y atención integral personalizada.
- Valoración y Plan de Atención y Vida (PAyV).
- Actividades de la vida diaria: higiene personal, aseo, vestido, apoyo para la movilización, alimentación y administración de medicación.
- Ayuda para actividades instrumentales: productos de apoyo y gestiones personales.
- Sanitarios: atención médica, enfermería y fisioterapia.
- Psicosociales: atención social – trabajo social, terapia ocupacional y atención psicológica.
- Servicios de información, atención y participación al residente y su familia.
- Talleres: estimulación cognitiva, prensa, multisensorial, huertos adaptados, TIC, etc.
- Ocio y tiempo libre.
- Otros servicios: peluquería y podología.

3.2. Tipos de estancias residenciales

- De carácter indefinido
  Las personas residentes lo hacen de forma permanente e indefinida, recibiendo el conjunto de servicios ofertados por la Residencia de acuerdo al Plan Individual de Apoyo de cada persona y los que así sean contratados.

- De carácter temporal
  Las personas residentes reciben permanentemente los apoyos contratados con la Residencia por un tiempo determinado previamente (descanso y respiro del

cuidador o la familia) o durante el tiempo que dure el periodo de recuperación o convalecencia.

- Puntuales
  Somos un centro autorizado por la Junta de Castilla y León como multiservicios, por lo que el catálogo de servicios ofertados por la Residencia está abierto a todas aquellas personas y familias que nos los puedan demandar: comedor, lavandería, atención por horas, …

4.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES

DERECHO a:

- Que se promueva su autonomía sea cual fuere el alcance de sus limitaciones, en consonancia con sus preferencias y en línea con sus intereses.
- Recibir de los profesionales que prestan servicio en la Residencia un trato personalizado, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias.
- Mantener relaciones tan cercanas como sea posible con su familia, con los amigos y personas significativas en su vida y con el entorno social.
- Recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sus derechos y deberes, y su vida en la residencia, y asesoramiento técnico sobre estas cuestiones.
- Participar, activa y responsablemente de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten y en la organización, programación y desarrollo de la vida de la Residencia.
- Expresar su opinión con libertad, a comunicarse con la dirección o responsable de la Residencia, su profesional de referencia y resto de profesionales de la residencia, y a presentar peticiones, sugerencias y quejas.
- Que se preserve la confidencialidad de sus datos personales y familiares
- Contar con una persona de referencia, persona que se encargará de apoyar en la continuidad del proyecto de vida.

DEBER de:

- Respetar a las demás personas usuarias y al personal que preste sus servicios en la Residencia.
- Cumplir las normas que rijan el funcionamiento y la ordenación de la vida de la Residencia y las indicaciones que reciban de los profesionales, especialmente en lo referente al régimen de salidas del centro.
- Utilizar adecuadamente las dependencias y objetos de la Residencia, cuidar las propias pertenencias y respetar las de las demás personas usuarias.
- Cumplir los acuerdos y compromisos convenidos con la Residencia.

- Procurar el cuidado integral de su salud y de los demás

5.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
Atender las peticiones de información y orientación sobre los servicios en un plazo inferior a 5 días laborables.	% de entrevistas informativas realizadas en menos tiempo del marcado como máximo.
Prestar un servicio adecuado a las necesidades de cada persona, para lo que todas las personas residentes contarán con un Plan de Atención y Vida (PAyV) que será revisado periódicamente.	% de personas residentes con PIA.
Atender las quejas y sugerencias que se presenten en máximo de 7 días laborables.	% de quejas o sugerencias atendidas fuera del plazo establecido.
Generar una amplia satisfacción entre los clientes del servicio.	Promedio puntuación del servicio mayor de 2,8 puntos sobre 4.

6- FORMAS DE PRESENTAR SUGERENCIAS O QUEJAS SOBRE NUESTROS SERVICIOS

6.1. Buzón de quejas o sugerencias

Puedes presentar tus quejas o sugerencias rellenando la hoja que está a tu disposición en la Residencia depositando la misma en el buzón ubicado en la recepción del centro. De igual forma puedes enviarnos las mismas por correo electrónico a saesalas@aspaniasburgos.com .

Una vez recibamos tu queja o sugerencia, será atendida de forma individual y se te dará respuesta en un plazo máximo de siete días laborables desde su presentación,

informándote personalmente sobre su admisión y las medidas tomadas para adecuarnos a lo solicitado.

6.2. Cuestionario de satisfacción

Anualmente, los residentes y sus familiares, recibirán un cuestionario en papel donde mostrar su grado de satisfacción con la Residencia, el personal de la misma y los servicios recibidos.

6.3. Asamblea de Residentes y Juntas de Portavoces

Órgano de participación y representación colectiva de los residentes. La Asamblea está formada por todas las personas residentes, y la Junta de Portavoces, elegidos democráticamente, contará con al menos un mínimo de tres residentes. A las Asambleas, acudirá la Dirección del Centro, con voz pero sin voto, así como otros profesionales que puedan ser reclamados.

6.4. Hoja de reclamaciones

Conforme a la normativa aprobada por la Junta de Castilla y León, Decreto 109/2004, de 14 de octubre; existen en el centro hojas de reclamación a disposición del consumidor o usuario.

7.- OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

7.1. Entidad titular del servicio

FUNDACIÓN ASPANIAS BURGOS

Inscrita en el Registro de Fundaciones de Castilla y León, Hoja Nº 090315

Domicilio social: C/ Federico Olmeda, 1 - 3. 09006 – Burgos

CIF: G-09435637

Teléfono: 947 23 85 62

Horario de atención al público: de 09.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00

Correo electrónico: fundacion@aspaniasburgos.com

Web: www.aspaniasburgos.com

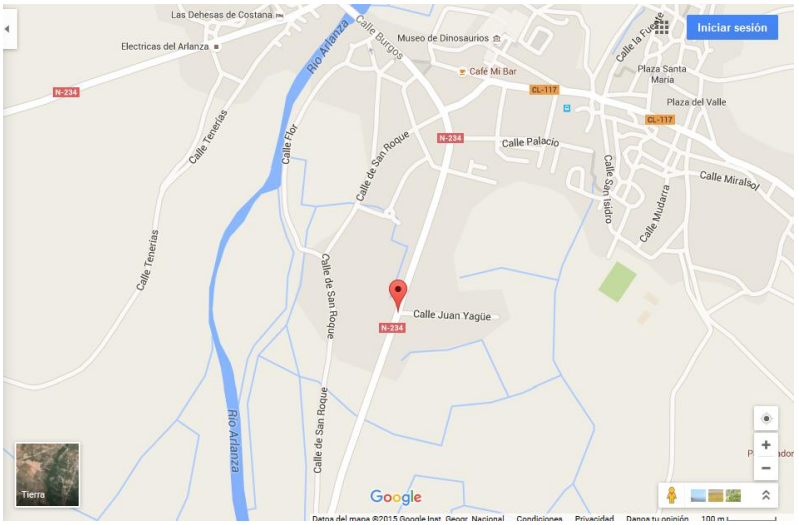
7.2. Ubicación de la residencia

RESIDENCIA RÍO ARLANZA – SALAS DE LOS INFANTES

Avda. de la Estación, 32. 09600 – Salas de los Infantes (Burgos).

Telf.: 947 38 08 97

Horario de atención: preferentemente, de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.



SERVICIO AUTOBUSES

Línea Burgos - Salas de los Infantes - Soria

Autocares La Serrana

Línea Salas de los Infantes- Huerta -Aranda de Duero

Autocares Navaro

7.3. Unidad responsable de la carta y de su seguimiento

Cartera de Servicios

C/ Federico Olmeda, 1- 3. 09006 – Burgos

Telf.: 947 23 85 62

Correo electrónico: mheras@aspaniasburgos.com

8.- ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DE LA CARTA

La Carta de Servicios de la Residencia Río Arlanza entrará en vigor el mismo día de su aprobación por el Patronato de la entidad titular del centro, el 13 de diciembre de 2016, la Fundación Aspanias Burgos; y estará vigente mientras se presten los servicios en ella recogidos o hasta que por decisión de la organización ésta pudiera ser revisada y publicada en su nueva versión.