

## 6.- DERECHOS DE LOS RESIDENTES

- Considerar esta Residencia como su domicilio a todos los efectos, incluyendo las comunicaciones y notificaciones de Entidades Públicas o Privadas.
- Ser atendido con respeto, corrección y comprensión, y de la forma más individualizada posible.
- Recibir información sobre todos aquellos temas que puedan afectarle.
- Intimidad personal, y no divulgación de los datos que obren en los archivos de la Residencia.
- Renunciar voluntariamente a la plaza, estableciendo un preaviso de 15 días.
- Recibir y enviar correspondencia cerrada.
- Recibir un trato adecuado por parte del personal y de los demás residentes.
- Tener libertad de entrada y salida, siempre que se respete el horario indicado en el Reglamento de Régimen Interior, salvo indicación facultativa.
- Recibir atención de los profesionales de la Residencia para cualquier consulta, sugerencia o queja a formular.
- Recibir visitas de familiares y amigos dentro de la Residencia, utilizando los lugares destinados a tal efecto.
- Participar en las actividades y programas de ocio que se organicen.
- Participar activamente en la organización de las actividades residenciales a través del Consejo de Participación.

## 7.- DEBERES DE LOS RESIDENTES

- Respetar lo establecido en el Reglamento Interior de la Residencia.
- Atender las instrucciones que reciban de los empleados de la Residencia.
- Cumplir los horarios fijados.
- Cuidar la conservación del inmueble, de sus instalaciones y de los enseres que les sean entregados por la Residencia.
- Cumplir las normas de aseo e higiene.
- Respetar las comprobaciones de habitaciones y armarios, previo aviso, en beneficio de su seguridad.
- Mantener una conducta que facilite una buena convivencia.
- Pagar las cuotas estipuladas puntualmente, en función de su grado de dependencia.
- En el caso de ausentarse temporalmente de la Residencia, asumirá las cuotas establecidas.
- En el caso de consultas, urgencias e ingresos externos, será acompañado por un familiar y/o persona autorizada.
- Respetar las habitaciones de los demás residentes.
- Tratar con el debido respeto a los profesionales y trabajadores; facilitando y no poniendo trabas en su cometido profesional.
- Permitir la entrada en el dormitorio para su limpieza, dentro del horario establecido.
- No entregar obsequios a los trabajadores

# RESIDENCIA DE ANCIANOS "SAN JOSÉ" DE VALTIERRA



A58/000103



ER-0551/2011

## CARTA DE SERVICIOS

## 8.- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA RESIDENCIA

La colaboración de residentes y familiares resulta fundamental para:

- **Incorporar mejoras en nuestros servicios**, por esta razón se han habilitado una serie de cauces como son:
  - Análisis de satisfacción de los residentes y familiares.
  - Reuniones periódicas con la Administración, Patronato, Ayuntamientos y Servicios Sociales del entorno.
  - Reclamaciones y sugerencias.
- **Mantener el nivel de calidad** de los servicios prestados, por esta razón se solicita a los residentes y familiares:
  - Respeto de las normas establecidas.
  - Uso adecuado de las instalaciones de la Residencia.

## 9.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Residencia pone a disposición de todos los residentes y familiares la opción de presentar reclamaciones y sugerencias como medio eficaz para la mejora de los servicios, con un plazo máximo de respuesta de 5 días. Podrán ser formuladas y/o presentadas a la Residencia por diferentes medios: mail, web, teléfono, fax. ó de forma presencial.

## 10.- DIRECCIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN A RESIDENTES Y FAMILIARES

La Residencia está ubicada en:

C/ Paseo de la Ribera 107  
31514 Valtierra (Navarra)  
Tfno. 948 86 71 78 Fax 948 86 71 00

Mail [info@residenciavaltierra.com](mailto:info@residenciavaltierra.com)  
Web [www.residenciavaltierra.com](http://www.residenciavaltierra.com)

El horario de atención a los familiares, proveedores y otros interesados es el siguiente:

- Portería de 10 a 13 horas y de 15 a 20 horas (todos los días).
- Servicio de enfermería de 8,30 a 20,30 horas (todos los días).
- Servicio de terapia ocupacional y fisioterapia de 8 a 15 horas (laborables).
- Administración-Dirección de 8 a 15 horas (laborables).

Así mismo, nos adaptamos a los horarios de cara a concertar citas ó informar sobre cualquier cuestión de forma permanente.

## 11.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Residencia, a través de su Comité de Gestión, es la unidad responsable y referente de todas aquellas actuaciones relacionadas con el presente documento.

## 1.- IDENTIFICACIÓN

La Residencia de ancianos "San José" de Valtierra, es una fundación de carácter social, cuyo objetivo fundamental es proporcionar una atención integral a las personas mayores.

## 2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### Misión

"Fundación sin ánimo de lucro que acoge a personas mayores y presta servicios de forma integral, personalizada y en un ambiente familiar, con el fin de conseguir la máxima satisfacción de los residentes y sus familiares".

### Visión

"Residencia de personas mayores cuyo objetivo es ser un referente en Navarra en el desarrollo de buenas prácticas para la integración efectiva del residente y del familiar en nuestro entorno".

## Valores

- Igualdad de trato y Atención Individualizada tanto a residentes como a familiares.
- Consideración de la vejez como una etapa de plenitud de vida y experiencia en todas sus dimensiones.
- Valoración del desempeño e implicación activa con nuestros residentes.
- Desarrollo profesional y trabajo en equipo.
- Participación activa de nuestro entorno y sociedad en actividades que potencien la solidaridad y el factor humano.
- Colaboración permanente con la Administración.

Centro con plazas concertadas por el Gobierno de Navarra y asociado a Lares



### 3.- SERVICIOS QUE PRESTA, COMPROMISOS QUE ADQUIERE E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

#### SERVICIO: A) ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA/ATENCIÓN DIRECTA

N.º	COMPROMISO	INDICADOR	Resultado	Objetivo
1	Prestar servicio integral de Residencia para personas mayores, así como el servicio de estancias diurnas y/o temporales.	- a. Valoración de los residentes-familiares de las instalaciones y su estado de conservación.	86 (2018)	86 (2021)
		- b. Valoración de los residentes del servicio de cocina: la variedad, calidad, adaptación de los menús y atención en el comedor.	73 (2018)	80 (2021)
2	Atención directa a los residentes de cara a estimular y fomentar la autonomía personal, y la integración efectiva en la Residencia.	- a. Valoración global de los residentes	85 (2018)	86 (2021)
		- b. Valoración global de las familias	86 (2018)	85 (2021)
		- c. Valoración de los familiares de la atención prestada para la acogida	87 (2018)	86 (2021)
3	Tratamiento efectivo de las sugerencias, incidencias y reclamaciones.	- a. Nº de reclamaciones formales justificadas vía Administración residencia.	0 (2019)	0 (2020)
		- b. Nº de sugerencias tramitadas anualmente con aplicación eficaz.	7 (2019)	10 (2020)

#### SERVICIO : C) COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO (FAMILIAS, ADMINISTRACIONES Y SOCIEDAD EN GENERAL)

N.º	COMPROMISO	INDICADOR	Resultado	Objetivo
1	Comunicación permanente con los familiares en relación con las actividades de atención individualizada, incidencias, etc.	- a. % cumplimentación/ respuesta de las familias a las encuestas de percepción.	52 % (2018)	50 % (2021)
		- b. Nº de boletines de comunicación emitidos anualmente.	5 (2019)	5 (2020)
2	Desarrollar sistemas de gestión tipo ISO 9001, Carta de Servicios, modelos de excelencia, y otras buenas prácticas en apoyo a la mejora e innovación de los servicios.	- a. Obtención sello de excelencia 400+	450 puntos (2019) Premio Navarro a la excelencia	500 puntos (2021)

#### SERVICIO: B) ATENCION PERSONALIZADA AL RESIDENTE

N.º	COMPROMISO	INDICADOR	Resultado	Objetivo
1	Elaboración y revisión permanente de los PAI	- a. % Realización interdisciplinar de los PAI (planes de atención individualizada) con frecuencia de revisión no superior a 6 meses.	100 % (2019)	100 % (2020)
2	Prestación del servicio integral de enfermería, en horario continuo de mañana y tarde.	- a. % Valoración de los residentes y familiares del servicio de enfermería.	86 (2018)	86 (2021)
3	Servicio integral y diario de terapia ocupacional adaptado a cada residente.	- a. % Valoración de residentes del servicio de terapia ocupacional.	89 (2018)	87 (2021)
4	Servicio integral y diario de fisioterapia adaptado a cada residente.	- a. % Valoración de residentes del servicio de fisioterapia.	89 (2018)	87 (2021)
5	Modelo de residencia libre de sujeciones.	- a. Número de sujeciones físicas en la residencia.	0 (2019)	0 (2020)

#### 4.- GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La gestión de la presente Carta de Servicios corresponde a la Residencia, con la supervisión del Patronato.

- **Anualmente**, el Comité de Gestión realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con los residentes y familiares, a través del análisis de los indicadores establecidos y otros resultados del sistema; dicha información se traslada a la página Web de la Residencia.
- **Anualmente**, el Comité de Gestión se reúne para determinar la idoneidad de los compromisos establecidos, identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión establecido. Esta información se presenta a la Junta para su aprobación.

#### 5.- RELACIÓN DE NORMATIVA

- Norma UNE 93200 "Carta de Servicios, requisitos" de abril de 2008.
- RP A58: "Reglamento particular del certificado AENOR de conformidad para Cartas de Servicio".
- Legislación aplicable a nuestra actividad a nivel Autonómico y Nacional (ver listado interno de legislación aplicable).