



Residencia Santa María del
Monte Carmelo

PADRES CARMELITAS



CARTA DE SERVICIOS

www.residenciamontecarmelo.es



La Carta de Servicios estará disponible para todos los/las usuarios/as que la soliciten, estando vigente desde Junio de 2017 hasta nueva modificación la cual, será comunicada públicamente.

HISTORIA

La Residencia Santa María del Monte Carmelo se concibe desde sus inicios con una clara vocación de servicio y protección a la figura de las personas ancianas, a sus familiares y cuidadores, enmarcado todo ello en un contexto moral cristiano. Nuestra filosofía empresarial tiene sus fundamentos la idea del humanismo, concebido, en palabras del Beato Juan Pablo II, como “solicitud por el hombre”, donde no solo se trata de cuidar a la persona mayor, si no de cuidarla integralmente en todas las facetas del ser humano, incluyendo su entorno familiar. Nuestra concepción de empresa se basa, entre otras cosas, en este humanismo cristiano de profundidad, entendiéndolo como confianza en el ser humano y en su tendencia trascendental, en su razón en su capacidad para cultivar todas las ramas de la sabiduría.

El logo de la Residencia Monte Carmelo no podía ser otro que el escudo propio de la Orden del Carmen, aunque en una forma muy estilizada y simplicísima. El escudo remonta al siglo XIV. Es bello y rico en su significado.

Representando sus elementos fundamentales, ha sido enriqueciendo con significativos adornos a lo largo de su historia. El modelo elegido aquí consta de los elementos mas esenciales:

El campo superior, blanco (La Virgen María), y el inferior, marrón (El Monte Carmelo), con dos estrellas a cada lado del superior y una en el inferior. Entre las muchas interpretaciones dadas a las estrellas, una de ellas es la representación de las virtudes teologales: **FE, ESPERANZA Y CARIDAD.**



PRESENTACIÓN

La Residencia Santa María del Monte Carmelo forma parte de un complejo parroquial constituido por la Comunidad de los Padres Carmelitas, ejerciendo su actividad dentro del marco de la prestación de Servicios Sociales y Sanitarios a personas mayores. Tiene autorización administrativa para 99 plazas entre individuales y dobles y 5 unidades de enfermería, cuyo n° registral es C0229. Actualmente, certificados en el Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2008 y UNE 158.101:2008.

MISIÓN

“La Residencia Santa María del Monte Carmelo es una institución privada de carácter solidario, inspirada en los valores del humanismo cristiano, que tiene como principal actividad la prestación de servicios socio sanitarios destinados a cuidar y atender íntegramente a las personas mayores. Además, apoyamos y orientamos a los/las familiares y a los/las trabajadores/as”

VISIÓN

La Residencia Santa María del Monte Carmelo se proyecta como un centro de referencia nacional por su nivel de excelencia, aspirando a ser reconocido por: su calidad humana y asistencial, su personal, su saber hacer y su gestión eficaz.



SERVICIOS

Médico
Psicología
Enfermería
Fisioterapia
Trabajo Social
Endocrinología
Terapia Ocupacional
Gerencia y Subdirección
Calidad y Protección de Datos

DEPARTAMENTOS

Recepción
Podología
Peluquería
Cocina (propia)
Mantenimiento
Atención Espiritual
Limpieza y Lavandería
Seguridad Alimentaria
Gestión del Talento y
Calidad



PROGRAMAS

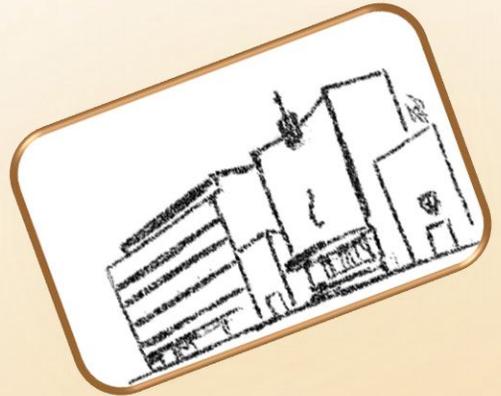
La Residencia tiene un firme compromiso con el cuidado y protección de las personas. Con los programas establecidos en el centro, se promueve la prevención, promoción y la autonomía física y moral de los usuarios, así como, el cuidado del entorno donde desarrollan su vida. Entre algunos programas, destacamos los siguientes:

- ❖ Planes Coparticipados.
- ❖ Programa de Cuidar sin Atar.
- ❖ Programa de Instrucciones Previas.
- ❖ Programa de Atención al Residente Polimedicado.
- ❖ Programa de Valoraciones del Equipo Interdisciplinar.
- ❖ Programa de Apoyo Integral a Trabajadores y su Familia.
- ❖ Programa de Acogida para Nuevos/as Trabajadores/as.
- ❖ Programa de Conciliación de la Vida Personal y Profesional.
- ❖ Programa de Igualdad de Oportunidades para los/las Trabajadores/as.
- ❖ Programa de Prevención del Maltrato y Fomento de las Buenas Prácticas.
- ❖ Programa de Formación Continuada y Atención Integral para los/las Trabajadores/as.
- ❖ Programa de Actividades Lúdicas, de Ocio y Tiempo Libre para el residente y familiares.
- ❖ Programa de Especialización en Cuidados de la Piel, Disfagia, Nutrición e Incontinencia.
- ❖ Programas de Prevención, Promoción y Cuidados de la salud del residente y del trabajador, del Servicio Médico, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicología, Endocrinología, Trabajo Social y Limpieza.

COMPROMISOS

“Garantizar ratios medios:
Generales”: 0,5.
Atención directa a residentes
asistidos/as 0.40. Atención
de profesionales
sanitarios/as a residentes
asistidos/as: 0.25.

Para atender eficazmente es necesario contar con los/as profesionales suficientes para poder abastecer las demandas de los/as usuarios/as de nuestro centro. **Índice Tolerable 100%**



“Garantizar que los/as residentes con deterioro cognitivo alojados en las zonas especializadas sean supervisados/as directamente por el personal, al menos, cada 35 minutos”.

Velar, acompañar y supervisar durante las 24 horas del día, es uno de nuestros compromisos principales.

Índice Tolerable 95%

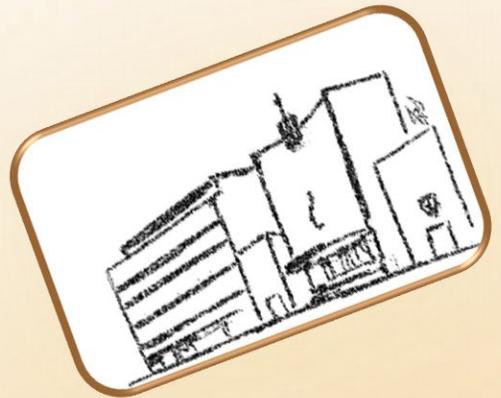


COMPROMISOS

“Garantizar la permanencia de la filosofía de cuidados libre de sujeciones”.

Creemos profundamente en otra forma de cuidar y en la que las restricciones físicas sean medidas absolutamente puntuales.

Índice Tolerable 100%



“Garantizar que los planes de cuidados sean coparticipados y en los que el/la residente pueda expresar sus preferencias personales”.

Creemos necesario favorecer la autonomía moral de nuestros/as residentes por lo que los cuidados serán propuestos de forma previa, teniendo en cuenta las elecciones y preferencias personales.

Índice Tolerable 100%

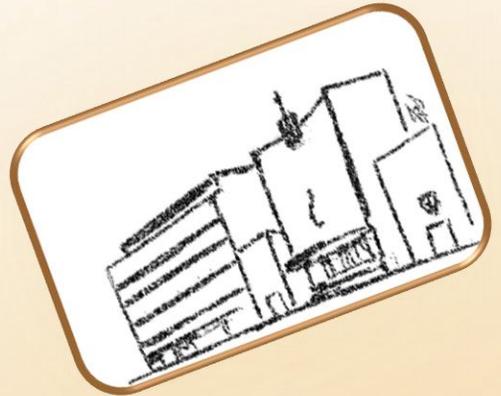


COMPROMISOS

“Garantizar un índice medio de satisfacción general de los/as residentes y familiares, superior a 8.5”.

La satisfacción de nuestros/as usuarios/as y familiares es fundamental para entender que la atención que prestamos es la adecuada según los estándares de calidad previstos.

Índice Tolerable 100%



“Garantizar un tiempo de atención máxima de respuesta de 4 minutos ante la llamada de un/a residente”.

La actitud de servicio es un pilar fundamental de nuestra forma de cuidar formando parte de nuestros Valores, proporcionando así, mayor sensación de seguridad a nuestros/as residentes.

Índice Tolerable 95%

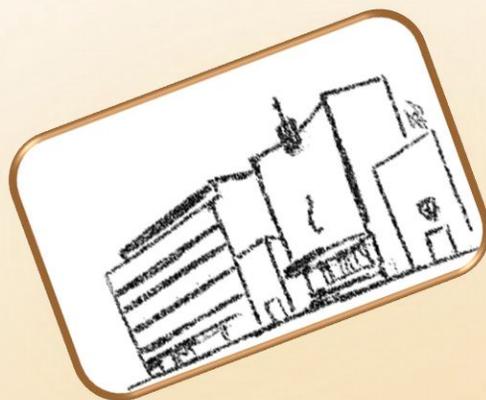


COMPROMISOS

“Garantizar la información y asesoramiento sobre las gestiones referentes a las Instrucciones Previas”.

Fomentar que cada persona pueda manifestar sus preferencias para los momentos más delicados de la vida, requiere el conocimiento de las posibilidades existentes en cuanto a las Instrucciones Previas se refiere.

Índice Tolerable 100%



“Garantizar la oferta de 200 horas anuales entre formación científica, técnica y humana para los/as profesionales del centro”.

Para prestar cuidados de calidad es necesario facilitar el acceso gratuito a la formación de nuestros/as trabajadores, con el fin de que éstos se mantengan altamente cualificados tanto técnica como humanamente.

Índice Tolerable 100%

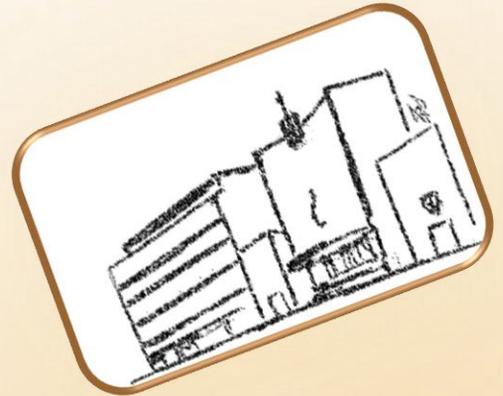


COMPROMISOS

“Garantizar que ningún/a residente permanezca solo/a, durante el proceso de derivación hospitalaria”.

Nuestro cuidado va más allá de la residencia, acompañando a las personas, especialmente en los momentos más delicados.

Índice Tolerable 100%



“Garantizar la concesión de becas escolares para los hijos menores de 12 años de los/as trabajadores que lo soliciten”.

Cooperar en la situación social de nuestros/as trabajadores, deriva de nuestra Misión, Visión y Valores redundando en beneficio de toda la organización.

Índice Tolerable 100%



INDICADORES DE CALIDAD

Un indicador es un instrumento de medición para el control de procesos que vienen establecidos por las normas ISO 9001:2008 y 158.101:2008, Hygiene Monitored y otros que el centro considera estratégicos según los estándares de calidad del mismo. Nuestro centro posee un gran número de parámetros que monitorizan de forma constante procesos capitales en la atención socio sanitaria de las personas, entre los cuales destacamos:

RESUMEN DE INDICADORES ASOCIADOS A:

➤ Equipo Interdisciplinar:

- Valoración Inicial e interdisciplinar
- Planes de cuidados coparticipados

➤ La Satisfacción:

- Familiares
- Residentes
- Trabajadores

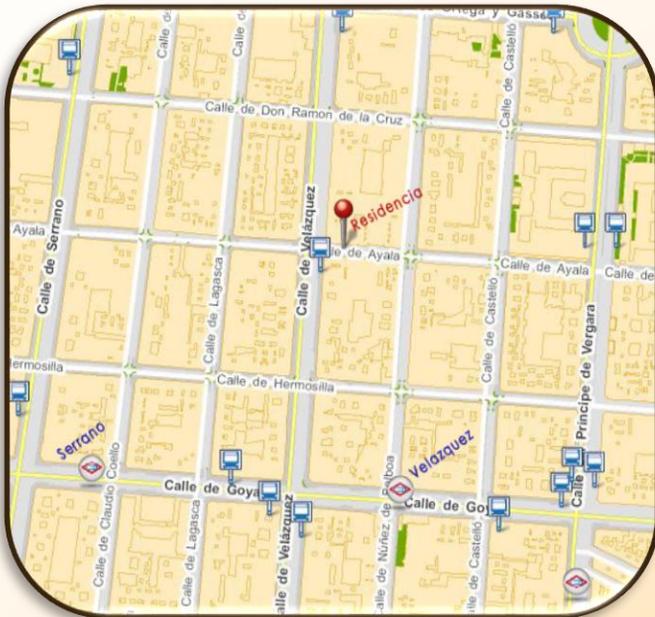
➤ Gestión de personas:

- Oferta formativa
- Carga de trabajo
- Rotación laboral
- Ratios de personal
- Accidentes de trabajo

➤ Factores Socio-Sanitarios:

- Caídas
- Polimedicación
- Úlceras por presión
- Neurolépticos y Benzodiazepinas

UBICACIÓN Y CONTACTO



C/ AYALA 33-35
C.P. 28001 - MADRID.

TELÉFONO 914351660
FAX 914351786

E-MAIL:
info@residenciamontecarmelo.es

WEB:
www.residenciamontecarmelo.es

Velázquez (L4)
Núñez de Balboa (L9)



Autobuses: 1, 9, 19, 21, 53,
51, 74,



Al ingreso se le hará entrega del Reglamento de Régimen Interior (RRI) donde se recogen informaciones de carácter general sobre el funcionamiento del centro, normas, derechos y obligaciones del Residente. El RRI estará disponible en todo momento para todos/as los/as usuarios/as, previa solicitud al Responsable del Departamento de Calidad, e-mail: info@residenciamontecarmelo.es

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Existen a disposición de los/as clientes/as hojas de reclamaciones y sugerencias que podrán depositar en la recepción del centro o a través del e-mail: info@residenciamontecarmelo.es
Éstas quedarán analizadas en un plazo no superior a un mes.