

SERVICIO ASISTENCIAL PRESTADO POR LA RESIDENCIA

Alojamiento en habitación individual
Pensión completa con dieta equilibrada
Menú adaptado a prescripción médica
Atención médico-sanitaria
Fisioterapia de mantenimiento
Asistencia para las actividades de la vida diaria
Intervención psicológica al residente y a sus familiares
Terapia ocupacional
Dinamización socio-cultural
Servicio religioso diario

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

Podología y peluquería

PROFESIONALES A SU SERVICIO:

Gerocultoras, médico, enfermera, psicóloga, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, monitora socio-cultural, trabajadora social y personal de limpieza, lavandería y recepción.

ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO:

Talleres de manualidades, juegos de mesa, espectáculos artísticos, bingos, charlas, excursiones, cine forum,...

NORMAS REGULADORAS

- Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja.
- Ley 3/2007 de 1 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales.
- Decreto 27/1998, de 6 de marzo, por el que se regulan las categorías y requisitos específicos de los Centros Residenciales de Personas Mayores en La Rioja.

CENTRO LIBRE DE SUJECIONES

En aras a mantener la dignidad de sus usuarios, no se utilizan sujeciones físicas ni farmacológicas.



SIN ANIMO DE LUCRO

La residencia se encuentra asociada a LARES (Federación Nacional de residencias del sector solidario).



CALIDAD

La residencia aplica en sus procesos el modelo europeo de calidad EFQM.



Premio Rioja Excelencia Empresarial E Plata Año 2013

Hermanas Hospitalarias de la Santa Cruz



RESIDENCIA SANTA CRUZ

Hermanas Hospitalarias de la Santa Cruz

Carta de Servicios



Horario atención al público:
de lunes a viernes
de 9 a 14 horas.

**La persona,
primer valor**

Horario de visitas a los residentes:
Todo el día, excepto las horas en las que se les pueda molestar

ATISAE ha revisado los contenidos de esta Carta y valida sus resultados según la norma UNE 93200:2008

www.residenciasantacruz.org
residenciasantacruz@knet.es
941-210835

Avda. de Madrid, 182
26007 – LOGROÑO
(La Rioja)

OBJETIVO

El objetivo de la RESIDENCIA SANTA CRUZ al publicar esta **Carta de Servicios** es informar públicamente de los servicios que presta, los compromisos de calidad que adquiere y los derechos y obligaciones de los residentes y familiares.

DERECHOS DEL RESIDENTE

1. A los incluidos en el art. 6.1 del Decreto 27/1998
2. A recibir voluntariamente el servicio social que corresponde
3. A la intimidad y a la no divulgación de los datos personales
4. A considerar como domicilio propio la residencia y a mantener su relación con el entorno familiar y social.
5. A no ser discriminados en el trato por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición personal o social.
6. A ser tratados con respeto y la consideración debida a su dignidad.
7. A no ser sometidos a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión periódica.
8. A la tutela de las autoridades públicas con el fin de garantizar el disfrute de los derechos aquí establecidos.

OBLIGACIONES DEL RESIDENTE

1. Respetar y facilitar la convivencia en la Residencia.
2. Cumplir el Reglamento de Régimen Interno que se entrega en el momento de ingreso.
3. Atender el pago puntual de los precios pactados.
4. Mantener actualizados los datos facilitados a la Residencia en el momento del ingreso.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los residentes y sus familiares podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicios. La sugerencia será considerada y tenida en cuenta en la siguiente revisión de la Carta.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La presente Carta de Servicios y los resultados de los compromisos se publican anualmente en el periódico de la residencia.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, la residencia se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo. Así mismo se compromete a informar de las decisiones tomadas y a pedir disculpas por escrito a los residentes afectados o sus familiares.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Los residentes y sus familiares pueden presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de las siguientes maneras:

- Por escrito en las Hojas de Reclamaciones de la residencia.
- Mediante escrito dirigido al correo postal o electrónico de la residencia
- Verbalmente ante la dirección de la organización o el responsable de la comunicación y atención al cliente.
- En la encuesta anual de satisfacción

COMPROMISOS

1	Satisfacción general de usuarios y familiares: ≥ 8
2	Atención quejas y sugerencias en ≤ 2 días laborables
3	Ratio personal / residentes $\geq 0,55$
4	Ratio gerocultoras / residentes $\geq 0,26$
5	Días laborables con programación de actividades $\geq 95\%$
6	Informe PIAI anual al 100 % de los residentes
7	Informe PIAI al 100% de los nuevos ingreso en 20 días laborables

(PIAI: Plan Individual de Atención Integral al residente)

INDICADORES – Periodicidad publicación resultados: ANUAL

1	Media de los resultados de la encuesta anual de satisfacción
2	Valor medio de días tardados en atender las quejas o sugerencias.
3	Número de empleados (8 horas) / Número de residentes.
4	Número de gerocultoras (8 horas) / Número de residentes.
5	Porcentaje de días (incluidos sábados) con animación socio-cultural
6	Porcentaje de residentes con PIAI elaborado en el año
7	Porcentaje de residentes de nuevo ingreso con PIAI elaborado en los primeros 20 días.