

Esta carta es un documento que informa a nuestros usuarios y sus representantes, sobre los servicios que prestamos, el compromiso de calidad y mejora continua asumido por la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE MARCILLA tal como se recoge en nuestra Misión, Visión y Valores (MVV).

Esta MVV enmarca nuestras actuaciones y sirve de referencia permanente para que nuestras actividades del día a día redunden en una atención a los usuarios, familiares e instituciones implicadas cada vez más humana, eficaz y satisfactoria para todos.



BIENVENIDOS

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE MARCILLA perfectamente ubicada, en el centro de la excepcional localidad de Marcilla, lo suficientemente aislada para tener la mayor tranquilidad, lo bastante cercana para estar excelentemente comunicada. A solo 55 Kilómetros de Pamplona, entre los términos de Peralta y Caparroso Con un servicio diario de autobús hasta la villa de Marcilla. Con salida de la autopista desde Pamplona directa a la localidad.

Residencia de Personas Mayores de Marcilla

C/Calvario 16 31340 MARCILLA
www.cegs.es
T: 948 70 81 43 F: 948 70 81 53

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES MARCILLA



SERVICIOS QUE PRÉSTAMOS

Servicios Generales

Alojamiento para 36 usuarios en régimen permanente y 8 usuarios en régimen de centro de día:

- Habitaciones exteriores de gran amplitud, todas ellas equipadas con baño adaptado. Estudiadas para ser prácticas, cómodas, personales. Abiertas a grandes zonas verdes, con magníficas vistas.
- Servicio de recepción durante el día.
- Hojas de reclamaciones y sugerencias.
- Servicio de comedor con dietas adaptadas a las necesidades de los usuarios.
- Salas de Televisión.
- Gimnasio.
- Sala Terapia.
- Peluquería.
- Podología
- Lavandería.
- Enfermería

Atención integral a los usuarios: elaboración del Plan de Atención Individualizada.

Atención Sanitaria y Cuidados Asistenciales

Servicio de atención médica:

- Valoración y apertura del historial médico.
- Control de agenda de consultas medicas externas.

Servicio de enfermería:

- Enfermería lunes a viernes.
- Apoyo en las actividades de la vida diaria a los usuarios que lo precisen: alimentación, higiene, vestido, movilidad,y fomento de la independencia.
- Cuidados de atención directa (curas, medicación, tratamientos y vacunaciones).
- Promoción de la salud y educación sanitaria.

Servicio de Fisioterapia

Servicio de Atención Psiquiátrica

Servicio de Atención Psicológica

Atención Social y Ocupacional

Atención y apoyo social a usuarios y a sus familias:

- *Protocolo de ingreso.*
- *Programa de bienvenida, proporcionando a los usuarios y a sus familias información general sobre el funcionamiento del centro, cartera de servicios, derechos y deberes.*
- *Valoración social de cada usuario a su ingreso, elaboración de historia social y seguimiento de su proceso de integración en el centro.*
- *Apoyo a la adaptación al centro a los usuarios.*
- *Información y ayuda en gestiones y trámites administrativos.*
- *Promoción de la comunicación con la familia de los usuarios y su participación en las actividades del centro.*

Talleres de Terapia Ocupacional:

- *Prevención de la dependencia*
- *Entrenamiento de la memoria.*
- *Psicomotricidad.*
- *Laborterapia*

Actividades de animación sociocultural y participación:

- *Promoción de la integración de cada usuario y de la propia residencia en su entorno social.*
- *Ocio y tiempo libre: bailes, juegos, cine, actuaciones en directo y otros.*
- *Fomento de la convivencia y participación dentro y fuera del centro.*

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

La Residencia de Personas Mayores Marcilla ha desarrollado un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma UNE 158001 Y OHSAS 18001 con el fin de hacer realidad los principios de su Política de Calidad Y Prevención.

Dicho sistema es sometido anualmente a una Auditoría Interna y otra Externa por parte de una Entidad Acreditada de reconocido prestigio con el fin de evaluar su adecuación y su eficacia de cara a:

- *El cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia UNE 158001 Y OHSAS 18001.*
- *Garantizar que se cumplan y se mejoren las expectativas de los usuarios, familiares e instituciones.*
- *Mantenimiento de una sistemática de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestro servicio.*
- *Evidenciar la mejora continua de nuestra gestión y del servicio prestado a nuestros usuarios y sus familias, garantizando la habilitación de los recursos necesarios.*

La RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE MARCILLA mide el rendimiento de sus procesos de trabajo a través de indicadores de gestión, pudiendo asumir como consecuencia de ello los siguientes procesos:

- *Todos los usuarios de nuestros servicios serán objeto de una valoración integral (físico, funcional, cognitiva y social) antes de que concluyan los primeros 30 días a su ingreso.*
- *Todos los usuarios de nuestros servicios tendrán definido un Plan de Atención Individualizado antes de 30 días.*
- *A todos los usuarios y familias de nuestros servicios se les enviara un informe del estado del usuario anualmente*
- *Todas las reclamaciones, quejas o sugerencias serán contestadas dentro de un plazo de 1 mes desde su recepción*

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, el usuario, su familiar y/o su representante podrán proceder a ejercer por escrito su derecho de reclamación a través del correspondiente BUZON DE RECLAMACIONES o poniéndolo en conocimiento del personal de la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE MARCILLA.