

PLAN DE CALIDAD DE LA RESIDENCIA MARIA LEONOR

·
2022



El presente Plan de Calidad de la Residencia María Leonor se realiza para acreditar todos los procesos del Centro.

1. Agentes

1.1.- Liderazgo

Los líderes del centro desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta.

- El compromiso de la dirección es claro y firme. Además es conocido por todas las partes interesadas.
- Hay accesibilidad total de la dirección a todos los empleados y residentes.
- Existen grupos de trabajo para la mejora del clima laboral en colaboración con la Delegada de Personal, se realizan reuniones regulares y el contacto es directo.
- En cuanto a la misión y visión, existe la definición formal a través del documento de proyecto de centro de la organización, con la definición de los objetivos, factibles y reales.
- Prevención: se cumplen todas las obligaciones legales a través de un servicio de prevención ajeno con Aspy prevención.
- Protección de datos: acogido al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo
- Medio ambiente: se gestionan los residuos peligrosos a través de empresas acreditada
- Licencias y autorizaciones: se dispone de todas las necesarias para el desarrollo de la actividad.
- En los últimos años se ha ejecutado la accesibilidad universal del centro y se han eliminado las barreras arquitectónicas, en gran medida por las subvenciones concedidas por las convocatorias del IRPF.

1.2.- Personas

Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

- Se dispone de un 70% con contrato fijo y un 30% con contrato de duración determinada.
- Formación del personal: se fomentan la formación del personal. Se ejecuta anualmente el crédito para la formación continua.
Se ejecuta la formación en Certificación profesional de Gerocultor.
- Reconocimiento honorífico al Centro con medalla de oro por el Ayuntamiento de San Lorenzo del Escorial en el 2015.
- *Ejecución de la conciliación familiar justificada*
- *Se dispone de un Plan de Igualdad en el centro.*
- *Se dispone de Buzón de Sugerencias*
- *Se recoge sistemáticamente información del personal laboral.*
- *Se fomenta la participación en mejoras y en la toma de decisiones.*

1.3.- Políticas y Estrategias

Las organizaciones excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

- Se dispone de un Plan estratégico, con objetivos principales y específicos.
Y, se realiza un seguimiento anual.
- Existe un sistema de gestión financiera de la Residencia que utiliza la Dirección para desplegar sus estrategias no formalizadas.
- Se definen los procesos clave de la Organización a partir del estudio de los factores críticos de éxito
- Se dispone de procesos para la comunicación sistemática de las estrategias no formalizadas, al personal de la residencia.

1.4.- Alianzas y recursos

Como planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

- Se dispone de un Manual de buenas prácticas ambientales.
- Las alianzas con proveedores-partners
- En cuanto a las instalaciones, se dispone de seguros de mantenimiento y responsabilidad civil.
- Los mantenimientos de las instalaciones son preventivos y correctivos (ascensores, megafonías aparataje de lavandería y cocina,..)
- El sistema de protección contra incendios se encuentra revisado y actualizado periódicamente.
- Se realizan copias de seguridad de manera semanal.
- La limpieza del centro es uno de sus puntos fuertes. la planificación de la misma es

clave.

1.5.- Procesos

Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

- La residencia cuenta con procedimientos de los principales procesos.

Los protocolos de los que dispone actualmente son:

Protocolo de Actuación ante un intento de suicidio

Protocolo de cuidados para propiciar el reposo y el sueño del enfermo

Protocolo de conductas agresivas

Protocolo de riesgo biológico e infecciones infectocontagiosas

Protocolo aseo del paciente encamado

Protocolo de higiene personal

Protocolo de actuación y duelo ante el fallecimiento de un residente

Protocolo de prevención de úlceras

Protocolo de traslado a servicios de urgencias

Protocolo de caídas

Consistencias recomendadas para pacientes con problemas de deglución (disfagia)

Protocolo de aislamiento por infección

Protocolo de fuga

Protocolo de solicitud de incapacidad judicial y otras actuaciones en beneficio de las personas con discapacidad.

Protocolo de administración de medicamentos

Protocolo de comunicación a la familia

Protocolo de cuidados en sonda nasogástrica

Protocolo de incontinencia urinaria y estreñimiento.

Protocolo de Acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.

Protocolo de actuación frente al acoso psicológico y sexual.

Protocolo de actuación contra el maltrato a las personas mayores.

Protocolo de alteraciones en la nutrición.

Protocolo movilización de pacientes.

Protocolo cambios posturales.

Protocolo de eliminación de residuos sanitarios.

Protocolo prevención de riesgos por accidente en el uso de agujas, objetos punzante

Cuidado del paciente portador de sonda vesical

Protocolo de acogida y adaptación

Dietas trituradas: guía práctica de alimentación adaptada por modificación de texturas.

Protocolo de reducción del uso de sujeciones físicas

Recomendaciones para el paciente sometido a tratamiento anticoagulantes con Dicumarínicos (protocolo de pacientes anticoagulados)

Guía de actuación en el tratamiento anticoagulante oral en atención primaria y atención especializada.

Protocolo Enterobacterias productoras de carbapenemasas en residencias y centros de larga estancia

Protocolo Ostomías

- La implantación del sistema de APPCC es exhaustiva y el personal lo conoce a la perfección. El sistema de Autocontrol Análisis de peligros y puntos de control críticos, APPC, se encuentra totalmente implantado.
- Evidencia clara de tratamiento global de los resultados obtenidos de las encuestas y recopilados y procesados por la organización
- Recientemente se ha definido el Mapa de procesos del centro.

Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanza resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

2.1.- Resultados en las personas

- Empleo de datos internos formalizados sobre el personal para conocer la percepción sobre la empresa. (Absentismo, antigüedad del personal, % del personal que ha recibido formación, ...)

2.2.- Resultados en los clientes

Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

- Se realizan encuestas de satisfacción en cuanto al servicio de restauración.
- Se procesan los datos procedentes de indicadores de clientes para conocer su percepción.

2.3.- Resultados en la Sociedad

Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

Los principales indicadores de procesos en los resultados en la sociedad son:

- Ente importante en el pueblo: participación y empleador
- Se buscan proveedores de la zona.
- Buena relación con organismos

Es de destacar:

- Es una fundación benéfica sin ánimo de lucro.
- Se dan cuidados paliativos de alta exigencia, con buenos precios, ya que al ser fundación los precios no tienen IVA.
- Se buscan proveedores de la zona.
- Facilidad para compatibilizar la vida laboral y personal.
- Facilitar la conciliación de vida laboral y familiar, permitiendo horarios flexibles y dando disponibilidad para cualquier asunto de carácter personal, siempre que se pueda.
- Facilitar y fomentar los contratos indefinidos y puestos estables frente a la inestabilidad laboral, o rotación del personal
- Permisos de maternidad, paternidad, periodos de lactancias, etc..
- Posibilidad de solicitar excedencias por motivos familiares justificados o causas personales.
- Posibilidad de llevarse 2 menús por 3 euros cada uno.
- Los trabajadores cobran el 30 del mismo mes y con posibilidad de cobrar el día 25 a través de un convenio bancario.

Los indicadores relacionados con la sociedad y el entorno más próximo que permiten conocer de forma indirecta su participación y compromiso social son:

- La cobertura en prensa,
- Los patrocinios,
- Los premios y sanciones,
- La enorme implicación en actividades sociales y culturales del entorno local

2.3.- Resultados Clave

Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

Los resultados clave son identificados por el centro, existiendo indicadores en algunos de los más importantes, como son los siguientes:

- Las subvenciones e ingresos extra se destinan a proyectos de mejora y promoción de las plazas residenciales.
- La lista de espera para ingresar nuevos residentes revela una media de 6 meses.

3.- Plan de Control para la correcta Gestión de la Subvención IRPF:

- El centro SIEMPRE cuenta con sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social al corriente de pago.
- María Leonor fomenta las empresas que mantienen un compromiso con el medio ambiente y el ahorro energético
- Se contrata con empresas que cumplan la normativa en materia de estándares y certificaciones de calidad.
- El estricto cumplimiento del calendario de actividades del proyecto.
- Los documentos de factura acreditan la ejecución del proyecto.
- El análisis del nivel de satisfacción del proyecto por medio de encuestas a residentes y sus familiares se realiza de forma anual.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION **2021**

Las encuestas realizadas representan al 25% de los usuarios y familias del centro.

Las principales áreas de análisis en las encuestas realizadas han sido las siguientes:

- Calificación sobre el dormitorio
- Puntuación sobre la atención y el trato recibido
- Calificación general de la estancia en la Residencia
- Valoración de limpieza en zonas comunes y en dormitorio
- Atención del médico.
- Gusto por la comida del comedor
- Satisfacción con la comunicación que la residencia mantiene con los usuarios
- Y puntuación sobre el servicio de lavandería.

Las puntuaciones se han catalogado del 1 al 10, asignando del 8 al 10 la mejor, del 7 al 5 la aceptación media y del 4 al 1 la calificación suspensa y que es prioritario mejorar.

Y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de la Residencia María Leonor, desprenden las siguientes opiniones:

- Las mejores puntuaciones corresponden al 80 % de los encuestados y se refieren a la limpieza del centro, la estancia general en el centro, la atención del médico, seguidamente, también puntúa muy favorablemente la comunicación que mantiene el

centro con los usuarios, el trato recibido y el dormitorio asignado .

- Las puntuaciones buenas y medias corresponden al 15 % de los encuestados y destacan la comida del comedor y la atención y el trato recibido en menor medida.
- En cuanto a los resultados más bajos, corresponden a la comida del comedor y el servicio de lavandería.

La propuesta inicial de mejora es prioritaria y relativa a las cuestiones peor valoradas, la comida del comedor y el servicio de lavandería.

En cuanto a la comida del comedor además se han recogido varias sugerencias en los cuestionarios sobre la variedad de platos y menús. Es primordial comenzar a variar los platos del menú mensual y que los residentes realicen propuestas sobre platos a través de los talleres de terapia ocupacional y “grupos de corrillo” que tienen semanalmente.

En cuanto al servicio de lavandería hemos comprado una nueva central de planchado y un gran perchero (tipo el de establecimientos de ropa) para realizar el secado al aire de las prendas más delicadas que son las que se deterioran antes por el sistema de lavandería industrial que tenemos implantado en el centro.

En cuanto a la comparativa de las encuestas realizadas el pasado año:

- Se ha revertido el problema detectado en las encuestas anteriores sobre la confianza depositada en el médico.
- En relación al trato y estancia de los residentes en el centro, las calificaciones han mejorado.

MEJORAS 2021

- Se ha instalado en gran parte de las habitaciones “PLACAS ACROVYN” de 1,5 mm, para evitar deterioro de las paredes.
- Se han retirado cortinas de tela , y se han sustituido por ESTORES.
- Se han instalado todos los TIMBRES DE LLAMADA de las habitaciones por un valor de 39.000 euros.
- Se han modernizado las camas que faltaban , que además son articuladas.
- Se instalan en la planta principal de la residencia (zonas comunes y comedor) APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO.
- SE INSTALAN MEDIDORES DE CO2.
- Se renuevan accesorios y menaje de cocina.
- Se implanta el sistema de FARMADOSIS (ROBOT) en la preparación de la medicación de los residentes.
- Se colocan mosquiteras nuevas en el salón-comedor de la residencia.