



CARTA DE SERVICIOS RESIDENCIA ASISTIDA SAN CAMILO

"Queremos que cada persona encuentre en San Camilo los cuidados profesionales que necesita y un hogar donde seguir desarrollando su proyecto de vida con dignidad, seguridad y acompañamiento."

1. Presentación

La Residencia Asistida San Camilo es un centro residencial especializado en la atención integral de personas mayores en situación de dependencia. Recibe su nombre de San Camilo de Lelis, fundador de la Orden de Ministros de los Enfermos (Religiosos Camilos).

2. Nuestra misión

Nuestra misión es cuidar y enseñar a cuidar, promoviendo la dignidad, la autonomía y la calidad de vida de cada persona residente desde un modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.

Prestar una atención integral, personalizada y humanizada a las personas mayores, favoreciendo su bienestar físico, emocional, social y espiritual, así como el acompañamiento y apoyo a sus familias.

3. Nuestra visión

Ser un centro de referencia en la atención residencial de personas mayores por la excelencia profesional, la calidad humana de nuestros cuidados y nuestro compromiso con la humanización de la asistencia.

4. Nuestros valores

1. El Centro San Camilo (CSC), cuya misión es cuidar y enseñar a cuidar, está al servicio de la salud y de la vida humana.
2. Las personas son el centro de nuestro trabajo asistencial y de formación.
3. El CSC vela porque la igualdad entre mujeres y hombres sea efectiva, respeta la igualdad de trato y cualquier tipo de discriminación.
4. Los servicios que prestamos se fundamentan en el reconocimiento de la dignidad inviolable de cada persona y en el respeto de sus derechos.
5. Nuestro modelo educativo y asistencial se basan en la conjunción de ciencia y humanidad, en el uso de los avances tecnológicos y en la atención integral a la persona.
6. Queremos favorecer un clima impregnado de calidez y cercanía, donde se den relaciones humanas de encuentro, diálogo y colaboración entre todos.

7. En todos nuestros servicios, promovemos y favorecemos con esmero la profesionalidad, la competencia, la interdisciplinariedad, el trabajo en equipo, el sentido de participación, la investigación, la docencia y la formación continuada.
8. Buscamos una gestión eficiente en función de los principios de justicia y equidad. Por ello favorecemos unas condiciones de trabajo digno y responsable, y animamos a todos a participar en la filosofía de atención del Centro y en la toma de decisiones.
9. El CSC, es consciente de la importancia que tiene la protección del medio ambiente en el marco de un desarrollo sostenible. Consideramos muy importante llevar a cabo acciones que garanticen una mejora medioambiental.
10. En cuanto servicio público de gestión privada, somos una institución abierta a toda la población, integrada dentro de la red sanitaria, sociosanitaria, educativa y del tejido de la sociedad; y somos conscientes de nuestra responsabilidad en la promoción de la salud y de una vida más sana y solidaria.
11. Por su pertenencia a la Orden de los Religiosos Camilos, el Centro es una institución de la Iglesia Católica. En cuanto tal, queremos ser representativos del humanismo cristiano, de la rica tradición asistencial de la Orden y ser una auténtica “Escuela de Caridad”; valores que promovemos en la medida de lo posible desde el respeto a las creencias de cada uno.
12. Somos sensibles a la dimensión ética de la praxis asistencial, administrativa y gerencial de la salud, formamos para ello y lo difundimos en nuestras publicaciones escritas y digitales. Con este fin promovemos la búsqueda y el diálogo para el afrontamiento y resolución de problemas éticos y para la humanización constante del servicio a la salud. Hacemos nuestro, en todo caso, el derecho a la objeción de conciencia institucional e individual frente a determinadas prácticas.
13. Valoramos oportunamente la dimensión espiritual de toda persona, sana o enferma. Y, por consiguiente, ofrecemos al alumnado, a las personas mayores, a los enfermos y sus familias, y a los trabajadores y voluntarios que lo desean:
 - a) Asistencia pastoral católica.
 - b) Espacios y recursos para el crecimiento espiritual.
 - c) Colaboración con los miembros y representantes de otras confesiones.
14. Promovemos el voluntariado como expresión de la cultura de la gratuidad y como forma de participación social.
15. Deseamos mejorar siempre la calidad de nuestros servicios. Agradecemos, por tanto, las sugerencias que con ese fin nos hagan las personas mayores, los enfermos y sus familias, el alumnado y cuantos trabajan en nuestro Centro.
16. Conscientes de formar parte de un mundo cada vez más global, tratamos de contribuir en la construcción de un mundo más humano y solidario, colaboramos con nuestros recursos asistenciales y formativos con países en vías de desarrollo.
17. Mediante los cursos de formación y las prácticas del alumnado en nuestro Centro queremos generar para el sector de servicios sociosanitarios trabajadores cualificados, técnica y humanamente.
18. En nuestro trabajo asistencial, optamos por la atención directa a personas en situación de especial vulnerabilidad y fragilidad: personas mayores dependientes, personas al final de la vida y sus familias y personas que han sufrido alguna pérdida, en particular la pérdida de un ser querido.
Nuestro acompañamiento se extiende más allá del fallecimiento, ofreciendo apoyo a las personas en proceso de duelo tras la pérdida del ser querido.

Asimismo, a través de nuestra Unidad Móvil de Intervención en Crisis y Duelo (UMI), nos acercamos allá donde se han producido situaciones de crisis provocadas por el ser humano o por la naturaleza para ofrecer acompañamiento a las personas en duelo.

5. Servicios que ofrecemos

El centro ofrece una cobertura integral de necesidades a través de las siguientes áreas de servicios:

5.1. Área de Alojamiento y Convivencia

a) Alojamiento personalizado:

- Habitaciones (individuales o dobles) adaptadas a las necesidades de movilidad, climatizadas y con sistemas de llamada de emergencia, sensores de cama con detección de movimiento, en función de la necesidad de cada residente, y equipada con el sistema “paciente enfermera”...

b) Manutención y Nutrición:

- Servicio de restauración propio con menús supervisados por el equipo médico.
- Dietas específicas para diferentes patologías y texturas adaptadas.
- Opción de dos primeros platos y dos segundos, además de la dieta “turmis”
- Existe un Comité de Menús en el que participan: residentes, familiares, profesionales de atención directa, personal de cocina y administración, además de medicina, para evaluar la calidad de los menús y que los mismos respondan a las preferencias de los residentes.

c) Servicios de Confort:

- Limpieza diaria de habitaciones y zonas comunes.
- Servicio de lavandería, marcado y planchado de ropa personal.

5.2. Área de Atención Sanitaria y Cuidados

a) Atención Médica:

- Valoración geriátrica integral al ingreso.
- Seguimiento médico continuado 24/7,
- control de patologías crónicas,
- gestión de recetas y coordinación con el sistema público de salud: Unidad de Apoyo a Residencias (UAR) y el Servicio de Geriátrica del Hospital Universitario La Paz.

b) Servicio de Enfermería:

- Presencia y atención de enfermería las 24 horas del día.
- Administración de tratamientos, curas y control de constantes.

c) Cuidado Personal Auxiliar:

- Apoyo integral en las Actividades de la Vida Diaria (AVD) como higiene personal, vestido, alimentación y movilizaciones.
- Supervisión permanente según necesidades individuales

5.3. Área de atención social, emocional, espiritual, terapéutica, rehabilitación y animación.

a) Trabajo Social:

- Acompañamiento en procesos de ingreso y adaptación.

- Valoración social inicial.
- Asesoramiento a familias, gestión de trámites administrativos: Ley de Dependencia, renovaciones, internamiento involuntario, curatela asesoramiento en trámites notariales, procedimiento sobre la adopción de medidas judiciales de apoyo a personas con deterioro cognitivo...
- Información y orientación a familias.
- Gestión de recursos sociales.
- b) Fisioterapia y Rehabilitación:**
 - Valoración funcional.
 - Programas individualizados de rehabilitación post-hospitalaria.
 - Prevención de caídas.
 - Mantenimiento de la movilidad.
 - Tratamiento fisioterapéutico de patologías asociadas al envejecimiento.
 - Tratamientos grupales e individuales para el mantenimiento de la movilidad, prevención de caídas y rehabilitación post-hospitalaria.
- c) Terapia Ocupacional:**
 - Programas de estimulación cognitiva.
 - Mantenimiento de capacidades funcionales y adaptación del entorno..
 - Actividades de memoria y orientación.
 - Entrenamiento en actividades de la vida diaria.
 - Programas de estimulación cognitiva, mantenimiento de capacidades funcionales
- d) Atención Psicológica:**
 - Apoyo emocional al residente en el proceso de adaptación.
 - Valoración y seguimiento psicológico.
 - Tratamiento de alteraciones afectivas o conductuales.
 - Apoyo emocional.
 - Atención a situaciones de ansiedad, duelo o deterioro cognitivo.
 - Orientación y apoyo a familias.
- e) Animación Sociocultural:**
 - Programa diario de actividades de ocio y talleres culturales.
 - Participación comunitaria en actividades recreativas y culturales.
 - Celebraciones y eventos.
 - Talleres ocupacionales.
 - Salidas y excursiones programadas.
 - Programas intergeneracionales.
- f) Atención espiritual y acompañamiento con voluntariado**
 - Atención espiritual al servicio de quien pudiera manifestar tener necesidad del mismo.
 - Celebraciones religiosas.
 - Acompañamiento en situaciones de especial vulnerabilidad.
 - Apoyo al final de la vida y al proceso de duelo.
- g) Servicios complementarios con coste para el residente**
 - Acompañamiento a consultas médicas
 - Peluquería.
 - Podología.

6. Derechos y deberes de las personas residentes

Carta de derechos y deberes que están contenidos en el Reglamento de Régimen Interior (RRI) aprobado por el Consejo Provincial de los Religiosos Camilos, registrado en la Comunidad de Madrid y publicado en nuestra página web:

https://www.humanizar.es/fileadmin/user_upload/REGLAMENTO_CEAS.pdf

Reglamento que recoge los principios de funcionamiento y normas de convivencia que regulan los derechos y deberes de todos los que forman parte del Centro San Camilo.

Algunos **derechos clave** de los residentes explicitados en nuestro RRI:

- Recibir una atención digna, respetuosa y personalizada basada en su historia de vida y preferencias.
- Contar con un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del residente y/o familia.
- Ser informadas de forma comprensible sobre su situación.
- Mantener su intimidad y privacidad. Garantía de confidencialidad y secreto profesional respecto a sus datos personales y sanitarios.
- Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas de sus familiares y amigos.
- Salir y entrar del Centro, según sus capacidades físicas y cognitivas respetando los horarios de la residencia.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención: acceder, permanecer y cesar en el uso de los servicios y actividades de la Residencia por voluntad propia.
- Practicar libremente sus creencias y convicciones y al respeto de su ideología.
- Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre cualquier aspecto personal o de funcionamiento de los servicios del Centro, pudiendo hacerlo, tanto ante los responsables correspondientes, como a través de los canales formales que existen en el centro (buzón de sugerencias, hojas de reclamaciones y canal de denuncias y canal del denunciante, accesibles en la web).

Algunos **deberes clave** de los residentes explicitados en nuestro RRI:

- Conocer y respetar las normas de convivencia y el Reglamento de Régimen Interior del centro.
- Tratar con respeto al personal de la residencia y a los demás residentes.
- Abonar las tarifas establecidas y colaborar en la expedición y trámites de la documentación necesaria para la gestión de plazas de la residencia
- Abstenerse de fumar, salvo en las zonas donde expresamente se permite.
- Vestir adecuadamente y cuidar su aseo personal.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a la misma.

7. Participación de residentes y familias

La Residencia cuenta con una asociación, el “Club de Ancianos San Camilo”, de la que forman parte todos los residentes. La Junta Directiva es nombrada por votación. Junta de la que forman parte también representantes de familiares, de las diversas plantas de las que consta la residencia, con voz pero sin voto.

Además fomentamos la participación mediante:

- Entrevistas de acogida.
- Reuniones informativas.
- Encuestas de satisfacción.
- Buzón de sugerencias.
- Comisión o consejo de participación.
- Canales permanentes de comunicación con el equipo profesional.
- Escuela de Familia

8. Compromisos de calidad

La Residencia Asistida San Camilo se compromete a:

- Garantizar la valoración integral al ingreso.
- Elaborar un Plan de Atención Individualizada para cada residente cada seis meses.
- Informar periódicamente a las familias sobre la evolución de la persona residente.
- Promover la participación activa de residentes y familias.
- Facilitar una atención segura y libre de sujeciones o siguiendo el protocolo en caso excepcional.
- Impulsar la formación continua de los profesionales.
- Evaluar periódicamente la satisfacción de residentes y familiares.
- Implantar acciones de mejora derivadas de las evaluaciones realizadas.
- La residencia cuenta con la certificación de calidad EFQM 500+