

CARTA DE *servicios*



ROSALBA

URBANIZACIÓN DE MAYORES

CENTRO DE DÍA | PERSONAS PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

El **Centro de Día Urbanización de Mayores** es un recurso de atención sociosanitaria diurna destinado a personas mayores o en situación de dependencia, orientado a mantener o mejorar su autonomía personal, favorecer su permanencia en el entorno habitual y apoyar a las familias y cuidadores.

El centro forma parte del sistema de recursos sociales destinados a la **promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**, prestando servicios de carácter preventivo, rehabilitador y asistencial durante el día.

El funcionamiento del centro se rige por la normativa vigente en materia de servicios sociales y dependencia de la Comunidad de Madrid.

MARCO NORMATIVO

La actividad del centro se desarrolla conforme a:

- **Ley 12/2022**, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- **Decreto 21/2015**, regulador de autorización y registro de centros de servicios sociales.
- **Decreto 27/2023** de modificación del anterior.
- **Orden 2680/2024**, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de centros de atención social.
- **Ley 39/2006** de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

Estas normas establecen que los centros deben garantizar **atención integral, calidad del servicio, derechos de las personas usuarias y participación en el proceso de atención**.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN. Ofrecer **atención integral diurna a personas en situación de dependencia** mediante un modelo de atención centrado en la persona que favorezca su bienestar, autonomía y calidad de vida.

VISIÓN. Ser un **centro de referencia en la atención diurna**, basado en la calidad asistencial, la profesionalidad y la mejora continua.

- VALORES

- **Atención** centrada en la persona
 - **Respeto** a la dignidad y derechos
 - Calidad y **mejora continua**

- **Profesionalidad**
 - **Participación** de usuarios y familias
 - **Igualdad** y no discriminación

PERSONAS DESTINATARIAS

Los servicios del centro están dirigidos a:

- Personas mayores en **situación de dependencia**.
- Personas con **deterioro funcional o cognitivo**.
- Personas que necesitan **apoyo en actividades de la vida diaria**.
- Personas **beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)**.

MODELO DE ATENCIÓN

El centro aplica un **modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)**, basado en:

- **valoración integral** de la persona usuaria
- elaboración de un **Plan de Atención Personalizado (PAP)**
- **participación** de la persona y su familia en la planificación de la atención
- **seguimiento y evaluación** periódica del plan de intervención

Este modelo se fundamenta en la consideración de la persona como centro de la intervención social y en el respeto a sus preferencias y proyecto de vida.





SERVICIOS PRESTADOS

El centro ofrece una atención interdisciplinar a través de los siguientes servicios:



ATENCIÓN SOCIAL

Valoración social inicial

Orientación y apoyo a familias

Coordinación con servicios sociales

Gestión de recursos



ATENCIÓN SANITARIA

Seguimiento del estado de salud

Control de medicación

Coordinación con atención primaria



ATENCIÓN TERAPÉUTICA

Terapia ocupacional

Programas de rehabilitación funcional

Fisioterapia



ATENCIÓN PERSONAL

Apoyo en actividades básicas de la vida diaria

Higiene personal

Movilización y transferencias



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Servicio de comedor

Actividades de ocio y participación social

Programas de apoyo a cuidadores

COMPROMISOS DE CALIDAD

El centro adquiere los siguientes compromisos:

- Elaborar un **Plan de Atención Personalizado** para cada persona usuaria.
- Garantizar atención interdisciplinar por **profesionales cualificados**.
- Promover la **autonomía personal** y la **participación** de las personas usuarias.
- **Evaluar** periódicamente la **evolución** de cada persona.
- Fomentar la **participación de familiares** en el proceso de atención.
- Evaluar la **satisfacción** de usuarios y familias.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen derecho a:

- recibir una atención digna y personalizada
- participar en su plan de atención
- recibir información clara sobre los servicios
- respeto a su intimidad y confidencialidad
- formular sugerencias, quejas o reclamaciones
- ser tratadas en igualdad y sin discriminación

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias deberán:

- respetar las normas del centro
- mantener una relación respetuosa con profesionales y otros usuarios
- colaborar con el personal en el desarrollo del plan de atención
- cuidar las instalaciones y equipamientos

PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIAS

El centro promueve la participación a través de:

- reuniones periódicas con familiares
- encuestas de satisfacción
- actividades participativas
- sistema de sugerencias y reclamaciones

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Para garantizar la calidad del servicio se establecen indicadores como:

- grado de satisfacción de usuarios y familias
- evolución funcional de las personas usuarias
- cumplimiento de los planes de atención
- participación en actividades terapéuticas
- evaluación anual del servicio

Los resultados serán analizados para la mejora continua del centro.

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias y sus familiares pueden presentar sugerencias o reclamaciones mediante:

- hojas oficiales disponibles en el centro
- comunicación directa con la dirección
- buzón de sugerencias

Todas las comunicaciones serán analizadas y respondidas conforme a los procedimientos de calidad del centro.

ROSALBA

URBANIZACIÓN DE MAYORES

www.rosalbagestion.es