

General

DM-CAL 03:

LA CARTA DE SERVICIOS

Contenidos

1. Qué es una carta de servicios.
2. Contenidos de una carta de servicios.
3. Estructura y criterios para la elaboración de las cartas de servicios según la normativa de acreditación de centros de atención de servicios sociales del Principado de Asturias.
4. Observaciones o sugerencias relevantes en la elaboración del documento y en su posterior utilización.
5. Un ejemplo de carta de servicios de una residencia para personas mayores.

1. Qué es una carta de servicios

Es un documento informativo sobre un centro o servicio, dirigido a los ciudadanos/as, donde se recogen compromisos concretos de mejora.

No es un simple folleto informativo sino un documento mediante el cual el centro, institución o empresa adquiere un compromiso público de llevar a cabo acciones concretas dirigidas a la mejora de la calidad del recurso.

Como instrumento de mejora continua, la carta de servicios tiene una duración limitada, la cual va en relación al tipo de compromisos adquiridos. Las cartas de servicios suelen tener una validez entre 1 y 3 años.

2. Contenidos de una carta de servicios

La estructura de una carta de servicios puede variar. Al ser documentos informativos para la ciudadanía es importante que sean claros y concisos. Suelen incorporar contenidos como:

a) Información general

Con ello se pretende ofrecer una información breve y clara sobre cuestiones generales del servicio. En este primer apartado suele presentarse de forma abreviada contenidos como:

- Identificación y descripción general del recurso (centro, servicio, unidad, etc.)
- Dirección y forma de contacto
- Catálogo de servicios o actuaciones que dispensa
- Normativa reguladora

b) Compromisos de mejora

Es la parte fundamental de una carta de servicios. Es donde se enuncian los compromisos que la organización adquiere en relación a su mejora. Su objetivo, por tanto, no ha de verse limitado a recoger las actuaciones o servicios que desde el centro o servicio se realizan habitualmente. Al

Documentos Marco para la Mejora de la Calidad

ser un documento de mejora continua de la calidad, los compromisos han de estar relacionados con áreas de mejora previamente identificadas.

Los compromisos deben ser traducidos en objetivos medibles. En ocasiones se expresan mediante estándares a alcanzar.

c) Indicadores para su evaluación

Se trata de proponer algunos indicadores que permiten evaluar periódicamente el cumplimiento de los compromisos de mejora públicamente adquiridos.

Se aconseja que no haya más de un indicador o dos por compromiso y que todos los compromisos enunciados tengan en correspondencia al menos un indicador.

También suele indicarse la periodicidad de la evaluación y cómo acceder a los resultados de la evaluación.

d) Cauces para la expresión de sugerencias y reclamaciones

El objetivo es informar con claridad la forma de transmitir sugerencias y reclamaciones al centro o servicio.

Es recomendable que también se especifique el sistema de análisis y respuesta a las mismas.

e) Información complementaria

En este último apartado se recoge otra información de interés como directorios de recursos de interés, correos electrónicos, fax, etc.

3. Criterios para la elaboración de las cartas de servicios según la normativa de acreditación de centros de atención de servicios sociales del Principado de Asturias.

En nuestra comunidad autónoma la existencia de cartas de servicios en centros de atención de servicios sociales es un requisito obligatorio para ser acreditados en el Sistema de Autonomía y atención a la Dependencia.

Por tanto, las cartas de servicios que se elaboren deben cumplir los criterios y condiciones recogidas en la Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias (artículo 9), los cuales se reproducen literalmente en el siguiente cuadro (BOPA 29/06/2009).

1. Se entiende por carta de servicios aquel documento en el que los centros informan al usuario/a y familias sobre los servicios que gestionan, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación

Los centros colocarán su carta de servicios en lugar visible, en formato mínimo de 80 x 50 centímetros y en tamaño de fuente 14 o superior, para su lectura y consulta por las personas usuarias y sus familiares. Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para las personas usuarias y familias su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a) Información de carácter general:

1.º Datos identificativos y fines del centro.

2.º Servicios que presta.

3.º Derechos concretos de las personas usuarias en relación con los servicios que se presta.

4.º Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

5.º Normativa reguladora de las prestaciones.

6.º Forma de presentación de las quejas y sugerencias.

b) Compromiso de calidad:

1.º Listado descriptivo donde se recojan las situaciones cotidianas de la vida en el centro respecto a las cuales la persona usuaria tenga la posibilidad de elegir.

2.º Niveles de calidad ofertados: Plazos de tramitación, sistemas de información, horario y lugar de atención al público.

3.º Facilidades para acceder al servicio.

4.º Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente el centro.

5.º Indicadores para la evaluación de la calidad.

6.º Medidas de subsanación.

c) Información complementaria: direcciones, teléfonos, correo electrónico, etc.

3. Observaciones o sugerencias en relación a las cartas de servicios

a) Las cartas de servicios son documentos que buscan informar a las personas usuarias y a la ciudadanía en general. Por tanto, han de ser sencillas, concisas y comprensibles.

b) Las cartas de servicios son, fundamentalmente, documentos de compromiso con la mejora de la calidad. Por tanto, no deben limitarse a la mera descripción de lo que ya se hace en el centro o servicio. Los compromisos adquiridos tienen que ver con las áreas de mejora que el recurso propone y en las que se apuesta por avanzar.

c) Es importante que la evaluación de los compromisos no solo se realice sino que además se comunique. Por ello, los indicadores seleccionados para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos han de ser comunicados periódicamente y ser de acceso público.

d) Los compromisos adquiridos en una carta de servicios son de responsabilidad de la empresa (sector privado) o institución (sector público), por tanto éstas deben estar implicadas y asumir los cambios organizativos o incrementos de recursos que se requieran para el cumplimiento de los mismos.

e) Con independencia de esta responsabilidad institucional o empresarial es aconsejable que algunos compromisos procedan de la responsabilidad del propio equipo del centro o servicio, para así también fomentar la implicación en la mejora de los profesionales. En este sentido, puede ser interesante distinguir entre compromisos institucionales y compromisos del centro.

4. Un ejemplo

Nota: Este ejemplo se ha elaborado conforme a la actual normativa vigente en el Principado de Asturias. Respetar, por tanto, la estructura y apartados señalados en la Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda.

CARTA DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES “EL TEXU”

Información de carácter general

1. Identificación y fines del centro

La residencia “El Texu” se define como un centro gerontológico abierto, de desarrollo personal y atención sociosanitaria interdisciplinar, en los que viven temporal o permanentemente personas mayores en situación de dependencia.

<p>Denominación: Residencia para persona mayores Nº registro: XXXXXXXXX Dirección: C/ Cuesta del acebo s/n Municipio: XXXXXX Teléfono: XXXXXX Código Postal: XXXXXX Titularidad: Privada NIF: XXXXXXXXXXXXX Directora: Carmen Mª García Figón Fecha autorización: XX-XX-XXXX Fecha acreditación: XX-XX-XXXX Capacidad autorizada: 100 plazas</p>

2. Servicios que se prestan

- ◆ Alojamiento (en habitación individual o doble)
- ◆ Alimentación (desayuno, comida, merienda y cena)
- ◆ Limpieza y mantenimiento de dependencias
- ◆ Lavandería y ropería
- ◆ Atención personalizada
- ◆ Apoyo y asistencia en las Actividades de la Vida Diaria
- ◆ Programación de actividades estimulativas y de ocio
- ◆ Formación y orientación a las familias
- ◆ Podología
- ◆ Peluquería

3. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

Servicios	Las personas usuarias tienen derecho a:
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Decorar de forma personalizada su habitación. - No ser obligado a trasladarse de habitación por motivos organizativos del centro.
Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer anticipadamente los menús semanales según dietas establecidas.
Limpieza y mantenimiento de dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el horario diario de limpieza de la habitación y cumplirlo, para que así la persona usuaria pueda organizar su tiempo. - Responsabilizarse, si así lo desea, de la limpieza de su habitación.
Lavandería y ropería	<ul style="list-style-type: none"> - La entrega de la ropa limpia, revisada y planchada en el máximo de cinco días.
Atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un plan personalizado de atención, a participar en su diseño y a que éste sea aceptado mediante el consentimiento informado.
Apoyo y asistencia en las Actividades de la Vida Diaria	<ul style="list-style-type: none"> - Ser aseado de forma personalizada y garantizando el respeto a la intimidad. - Ser llevado al baño sin demora cuando la persona lo precisa. - Ser vestido y arreglado respetando los deseos y estilos personales.
Programación de actividades estimulativas y de ocio	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la propuesta de actividades y elegir en cuáles participar.
Formación y orientación a las familias	<ul style="list-style-type: none"> - Acceder a un servicio de orientación individualizada. - Participar en acciones formativas grupales previamente programadas.
Podología	<ul style="list-style-type: none"> - Ser atendida, como máxima demora, en la semana siguiente a la solicitud del servicio.
Peluquería	<ul style="list-style-type: none"> - Acceder al servicio, para quien lo solicite, con frecuencia al menos quincenal.

4. Fórmulas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

- Buzón de sugerencias.
- Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Junta de participación de la persona usuaria.
- Consejo mixto de participación (personas usuarias, familias y profesionales).
- Evaluación anual del centro mediante cuestionarios de opinión y satisfacción (personas usuarias, familias y profesionales).

5. Normativa reguladora

- Ley 7/91 de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano.
- Ley 1/2003 de 24 de febrero de Servicios Sociales del Principado de Asturias
- Decreto 43/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Autorización, Registro e Inspección de Centros y Servicios Sociales.
- Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

6. Forma de presentación de las quejas y sugerencias

- El centro dispone de un procedimiento para hacer reclamaciones, las cuales deberán ser realizadas mediante modelo escrito y firmado disponible en la recepción del centro (Hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones).
- Asimismo existe un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones, sin que sea preciso identificarse, que permite transmitir las.
- En todo caso, las quejas y sugerencias podrán elevarse tanto a la dirección de la residencia como al representante de las personas usuarias.

Compromisos de calidad

El centro, dentro de su plan de mejora continua de la calidad, adquiere los siguientes compromisos.

1. Situaciones cotidianas de la vida en la residencia donde la persona usuaria puede elegir

Ámbito cotidianos de elección	La persona puede elegir o decidir sobre...
Aseo y arreglo personal.	<ul style="list-style-type: none"> - La hora en qué es aseada. - Que el profesional que realiza su aseo sea de su mismo sexo. - La ropa que diariamente prefiere ponerse - Cómo ser peinada y maquillada.
Alimentación y servicio de comidas.	<ul style="list-style-type: none"> - La dieta a seguir, entre las existentes. - En el menú de alimentación diario, entre dos primeros platos, dos segundos y dos postres. - El horario, dentro de una franja, de comida y cena. Desayuno: 8-10 horas; Comida: 13,00-15,00; Cena: 19,300-21-30. La persona puede elegir desayunar, comer y cenar en su habitación
Relación social y	<ul style="list-style-type: none"> - Compartir o no habitación.

Documentos Marco para la Mejora de la Calidad

convivencia con otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Con quién compartir su habitación. - Dónde pasar el día en el centro. - Qué visitas quiere o no recibir.
Plan de atención personalizada y participación en actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - En qué actividades terapéuticas y estimulativas participar. - Entre el equipo de auxiliares de atención directa, quién actuará de profesional de referencia.
Uso del tiempo propio.	<ul style="list-style-type: none"> - Sus actividades de ocio, incluyendo opciones individuales. - Participar o no en actividades de ocio grupales. - Para las personas que tienen movilidad reducida, en qué dependencias del centro pasar su tiempo.

2. Niveles de calidad ofertados

Plazos

- Compromiso de tramitar la solicitud de ingreso en un máximo de 48 horas
- Compromiso de elaborar el plan personalizado de atención en el primer mes de estancia en la residencia
- Compromiso de revisión de cada plan personalizado de atención, como mínimo, cada seis meses.
- Compromiso de informar a la familia de incidentes graves en un máximo de 3 horas
- Compromiso de dar respuesta a quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 48 horas

Sistemas de información

La residencia tiene los siguientes soportes y documentos para favorecer la información y comunicación con las personas usuarias y familias (en el caso de personas no competentes o personas autónomas que así lo deseen):

- Tablón de anuncios
- Cartas informativas
- Boletín informativo
- Página Web residencia
- Carta de servicios
- Carta derechos y deberes
- Plan General de Intervención
- Reuniones informativas para las personas usuarias y las familias
 - Inicio año: presentación planificación anual
 - Final año: balance año y comunicación del grado de cumplimiento de los compromisos

Horario y lugar de atención al público

En cualquier momento, podrán solicitar información a los distintos profesionales del centro sobre la prestación de servicios, siempre que se trate de asuntos de su competencia. Como figuras especialmente importantes de cara a obtener información relevante cabe citar a la trabajadora social del centro, al auxiliar de referencia asignado a la persona usuaria y la directora.

Trabajadora social: Lunes-viernes (13,00-14,00 hrs.)

Dirección: Lunes 14-17 horas, con cita previa

Otros

Además, la residencia se compromete a:

- Diseñar y llevar a cabo una programación trimestral de actividades de ocio, contando con la participación de las personas usuarias y familias en su diseño.
- Nuevos servicios, programas o abordajes:
 - Musicoterapia (1 sesión semanal)
 - Apoyo a la personalización de la habitación (decoración)
 - Elaboración de la historia de vida de cada persona que así lo desee
 - Apoyo a salidas para gestiones personales con acompañamiento (mensual, previa petición)

3. Facilidades para acceder al servicio

Dado que el ingreso en una residencia es un cambio muy importante en la vida de la persona, y de su familia, los profesionales del centro realizarán una labor de apoyo especial dirigida a favorecer la inicial adaptación:

- Desde el centro se informará a las personas interesadas en acceder a una plaza sobre la organización del centro, sus normas, así como sobre las condiciones económicas.
- El centro prestará ayuda en la fase previa al ingreso, proponiendo una secuencia personalizada que favorezca la adaptación a la vida en residencia. Dentro de esta intervención:
- Se mantendrán las entrevistas que se precisen con la persona, antes de ingresar, y si así lo desea, podrá acudir acompañada de familiares o allegados, para así proporcionar una adecuada información.
- También se facilitarán estancias previas (diurnas o fines de semana) para facilitar una adaptación progresiva al centro.
- Se facilitará el contacto con residentes para poder tener un conocimiento de la vida en el centro de las personas que ahí conviven.
- Se orientará a la persona sobre qué estrategias favorecen la mejor adaptación a la vida en residencia.
- Se utilizará el procedimiento del consentimiento informado (firmado) para asegurar una información individualizada a cada caso (personas usuaria, y en su caso, familiares).
- Se apoyará también de una forma especial a las familias en esta fase.

4. Sistemas de calidad

El centro cuenta con los siguientes sistemas de calidad:

- Plan para la mejora de la calidad del centro
- Plan de prevención de riesgos laborales

5. Indicadores para la evaluación de la calidad

Para evaluar el grado de cumplimiento de estos compromisos se utilizarán los siguientes indicadores:

Compromisos adquiridos	Medido a través de	Quién valora o verifica	Estándar propuesto
Ámbitos cotidianos de elección personal en la residencia	Cuestionario de opinión sobre las oportunidades de elección real que se ha tenido y satisfacción	Personas usuarias .Familias Responsable de calidad del centro	Satisfacción 90%
Compromisos plazos	Verificación plazos	Responsable de calidad del centro	Cumplimiento 90% de los plazos comprometidos
Sistemas información	Cuestionario opinión sobre la información que desde el centro se facilita Quejas atendidas con parte de conformidad recibido	Personas usuarias Familias Responsable de calidad del centro	Satisfacción 95% 80%
Facilidades acceder servicio (atención nuevos residentes)	Cuestionario de opinión sobre atención recibida antes del ingreso y en las primeras semanas	Personas usuarias Familias Profesionales	Satisfacción 95%
Nuevas propuestas	Verificación de la puesta en marcha de las iniciativas anunciadas	Responsable de calidad del centro	100% de las iniciativas anunciadas se han realizado
Sistemas de calidad	Verificación existencia documentos	Responsable de calidad del centro	100% planes descritos cuentan con soporte documental
General	Cuestionario calidad percibida servicios y atención centro	Personas usuarias Familias Profesionales	Satisfacción 90%

Estos indicadores de evaluación se harán públicos, al menos, una vez al año.

6. Medidas de subsanación

En el caso de que algunos de los compromisos adquiridos no se vean cumplidos, el centro establecerá las medidas de subsanación oportunas. Dichas medidas de subsanación también se harán públicas.

Información complementaria

Nº fax: XXXXXXXX

Correo electrónico: residenciaXXX@XXX.XX

Página WEB www.residenciaeltexu.es

Bibliografía utilizada para la elaboración del documento

- 1) Medina Tornero ME y Medina Ruiz E. (2010). Gestión de la calidad en servicios sociales. Murcia: Diego Marín.
- 2) Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias.
- 3) Viñuelas E. (2011) Guión orientativo para la elaboración de cartas de servicios.