

LOS COMPROMISOS ORPEA

Carta de Calidad Familias/Residentes

Recepción

- Cada residente es considerado una persona totalmente libre que toma sus propias decisiones.
- Se realiza una visita completa del centro con el nuevo residente.
- Se presenta el personal al nuevo residente.

Instalaciones

- Se ofrece un centro creado/adaptado específicamente para acoger a personas mayores.
- Dispone de camas individuales.
- Limpieza y mantenimiento diarios.
- Se encarga de lavar, planchar y ordenar la ropa personal de los residentes.

El personal y los cuidados

- Son amables y respetuosos con los residentes.
- El personal pasa por la habitación una o más veces durante la noche según las necesidades del residente.
- Se llevan a cabo acciones específicas de prevención y rehabilitación (incontinencia, caídas...).
- Se ofrecen los servicios de una enfermera diplomada en permanencia (de guardia durante la noche).
- Se forma de manera regular al personal en las últimas técnicas de atención sanitaria y acompañamiento.
- Capacidad técnica para atender médicamente en el mismo centro a los residentes (y así evitar la hospitalización, excepto en caso necesario).

Información

- Se presenta cada mes una facturación detallada de los servicios.
- Se permite a las familias y a los residentes conocer claramente sus compromisos contractuales.

Comidas

- Se ofrecen alimentos de calidad.
- Se respeta el régimen alimenticio del residente.
- Se atiende a las personas dependientes para ayudarlas a comer.
- Se dispone de un servicio en la habitación equivalente al servicio en el comedor.
- Se prepara la comida triturada con el mismo cuidado que la comida normal (elección y presentación).

Habitación

- El personal considera la habitación como si fuera el domicilio del residente.
- Posibilidad de personalizar la habitación.
- Se adapta la habitación al estado de salud del residente (presencia de dispositivos especiales...).
- Se realiza la limpieza de la habitación a diario.

Accesibilidad

- El centro está equipado con pasamanos.
- Se retiran los obstáculos de los pasillos.
- Se garantiza una ayuda permanente a las personas dependientes para facilitar sus desplazamientos.

Actividades

- Se proponen actividades relacionadas con el mantenimiento de la autonomía (talleres de memoria, gimnasia para el cerebro...).
- Se respeta la decisión de los residentes de participar o no en las actividades.
- Se permite y se anima a los residentes a recibir a sus familiares e invitados.