



**BUENAS PRÁCTICAS DADAS A CONOCER
POR LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS
MAYORES DE LA COMUNIDAD DE
MADRID EN 2022**

Edita:

Comunidad de Madrid.

Realiza:

Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación. Consejería de Familia, Juventud y Política social.

Colaboradores:

Alfredo Bohórquez Rodríguez. [ALBOR CONSULTOR](#).
Stephan Biel. [BIEL CONSULTING](#).

Edición:

11/2022.

Soporte y formato de edición:

Publicación en línea en formato pdf.

Publicado en Madrid. Published in Madrid.



ÍNDICE:

1. PRESENTACIÓN	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS APORTADAS POR LOS CENTROS	7
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
5. BIBLIOGRAFÍA Y PÁGINAS WEB RECOMENDADAS	57

1. PRESENTACIÓN

Para la Comunidad de Madrid es muy importante conocer las experiencias y divulgar las buenas prácticas de las residencias de personas mayores. Cada centro aporta un gran valor a la sociedad, ya que permite que las personas mayores tengan y compartan un lugar de vida y reciban los apoyos y cuidados profesionales que necesitan. Estos apoyos y cuidados son realizados por grandes profesionales, que entregan lo mejor cada día, por lo que tienen nuestra gratitud y reconocimiento.

Queremos agradecer a las 42 residencias la aportación de un total de 124 propuestas de buenas prácticas, en áreas tan interesantes como la valoración geriátrica, la atención a las personas mayores, la calidad, la formación, la gestión, la satisfacción o el plan de cuidados. Estas propuestas han sido valoradas externamente por dos consultoras expertas y, de las 124 propuestas, 20 han sido clasificadas como buenas prácticas.

Enhorabuena, pues, a las siguientes 12 residencias por llevar a cabo las 20 buenas prácticas que se comparten en esta publicación:

- Asispa-Sotofresnos, Benito Menni, Fundación Santísima Virgen y San Celedonio, Guadarrama- Escorial, La Paz, La Pinarilla, Los Llanos Vital, LuSanz, Orpea-Estremera, Peñas Albas, San Miguel y Valdeluz-Leganés.

Cada centro aporta experiencias y conocimientos que pueden ser muy útiles para otros y para sus profesionales. En este sentido, esta publicación pretende poner en común experiencias y buenas prácticas para que sirvan de orientación e inspiración a otras residencias, con el objetivo de mejorar y seguir avanzando hacia una mejor asistencia a nuestras personas mayores.

Invitamos, también a tenerlas cuenta estas buenas prácticas en otros sectores de atención, donde muchas de ellas podrán ser implementadas con un pequeño esfuerzo.

2. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, a través de la Subdirección General de Calidad e Innovación, ha llevado a cabo, en los meses de abril y mayo de 2022, una autoevaluación de calidad dirigida a las 476 residencias de personas mayores inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

Uno de los frutos de esa autoevaluación ha sido la aportación voluntaria, por parte de 42 residencias, de un total de 124 buenas prácticas.

Mediante un contrato menor adjudicado a [ALBOR CONSULTOR](#) y [BIEL CONSULTING](#), se ha llevado a cabo un proceso de revisión de la documentación aportada, de depuración y clasificación de la misma, y, cuando ha sido necesario, se ha solicitado a los centros que completasen la documentación, con objeto de tener una imagen ampliada de la propuesta de buena práctica.

Este es el listado de las 124 Buenas Prácticas (BBPP) aportadas por los centros:



Listado de las 124 propuestas para valorar como buena práctica:

Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área	Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área
C2557	Análisis de accesibilidad	Accesibilidad	C0886	Fisioterapia	Atención
C7574	Accesibilidad	Accesibilidad	C0927	Programa de intervención individual	Atención
C0565	Protocolo de defunción y duelo	Atención	C0927	Protocolo defunción	Atención
C0620	Protocolo de defunción	Atención	C1167	Plan de cuidados interdisciplinar	Atención
C0660	Primera Acogida y Adaptación Valoración del usuario	Atención	C1544	Plan atención individual	Atención
C0678	Manual de procedimientos, admisión, ingreso, acogida, salida.	Atención	C1544	Prestación de servicios	Atención
C0678	Memoria Terapia ocupacional 2021	Atención	C1544	Proceso de prestación del servicio.	Atención
C0678	Plan asistencial (protocolo).	Atención	C1990	Terapia Ocupacional	Atención
C0678	Protocolo de admisión, ingreso, acogida, salida.	Atención	C2288	Programación anual de actividades	Atención
C0678	Protocolo información familias.	Atención	C2288	Protocolo de finalización	Atención
C0678	Protocolo terapia ocupacional	Atención	C2229	Protocolo de alta	Atención
C0708	Protocolo ante el fallecimiento	Atención	C2229	Protocolo de caídas	Atención
C0719	Admisión	Atención	C2343	Protocolo de comunicación, participación y consulta	Atención
C0741	Administración medicamentos	Atención	C6196	Compromisos de calidad, protocolo de comunicación y valoración geriátrica	Atención
C0741	Ficha terapia ocupacional Nuevo	Atención	C7574	Ficha de cambio de medicación	Atención
C0886	Actividad	Atención			

Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área	Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área
C0485	Manual Buenas Prácticas	Calidad	C2229	Modelo de informe de auditoría interna	Calidad
C0610	Proyecto de calidad de la residencia	Calidad	C2288	Carta de Servicios	Calidad
C0620	Protocolo de sugerencias y quejas	Calidad	C2288	Plan de calidad	Calidad
C0632	Listado de documentación del sistema de gestión de calidad.	Calidad	C2343	Política de calidad y compromisos	Calidad
C0632	Listado de registros del sistema de gestión de calidad	Calidad	C2403	Evaluación de desempeño	Calidad
C0678	Manual de procedimientos, auditorías internas.	Calidad	C2403	No conformidad	Calidad
C0678	Manual de procedimientos, gestión de recursos	Calidad	C2403	Política de calidad	Calidad
C0678	Manual de procedimientos, no conformidades	Calidad	C2557	Manual de buenas prácticas	Calidad
C0678	Procedimientos, revisión por la dirección	Calidad	C2711	Proyecto de calidad	Calidad
C0678	Manual de procedimientos, no conformidades	Calidad	C2737	Política de calidad	Calidad
C0678	Manual de procedimientos, control de la documentación	Calidad	C3106	Manual de Buenas prácticas	Calidad
C0708	Protocolo de quejas y reclamación	Calidad	C3442	Carta de compromiso de calidad familias y residentes	Calidad
C0886	Política de calidad	Calidad	C5332	Certificados externos	Calidad
C0927	Calidad	Calidad	C7574	Misión y principios	Calidad
C1182	Registro de acciones de mejora	Calidad	C7574	Política y sistema de calidad	Calidad
C1544	Memoria asistencial	Calidad	C7574	Satisfacción de usuario	Calidad

Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área	Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área
C0660	Factura	Documental	C1990	Plan de formación	Formación
C1182	Carta de servicios	Documental	C2288	Cuestionario de evaluación de formación	Formación
C1585	Registro	Documental	C2288	Formación continua 2022	Formación
C2403	La organización, su entorno y las partes interesadas	Documental	C2403	Plan de formación	Formación
C2403	Reglamento de régimen interior	Documental	C3751	Cuestionario de necesidades formativas	Formación
C2403	Sistema de gestión	Documental	C3853	Ficha de formación (aporta 4 fichas separadas)	Formación
C3786	Ideario	Documental	C7452	Ficha, catálogo de acciones formativas	Formación
C3853	Ficha de condiciones de la residencia	Documental	C7836	Cuestionario de evaluación del curso	Formación
C5504	Reglamento de Régimen Interno	Documental	C0719	Conclusiones dirección.	Gestión
C7574	Informe médico	Documental	C0719	Formación anual	Gestión
C7574	Servicios prestados	Documental	C0927	Criterio organizativo	Gestión
C0565	Acta de autoevaluación de calidad de la dirección	Evaluación	C1605	Servicios	Gestión
C0167	Cuestionario de acción formativa	Formación	C1606	Política de calidad	Gestión
C0416	Cuadro de mandos de formación	Formación	C1606	Política de calidad.	Gestión
C0620	Plan anual de formación	Formación	C0620	Autoevaluación de instalaciones	Instalaciones
C0886	Formación	Formación	C0660	Autorización del uso de la imagen personal	Legal
C1182	Formación	Formación			

Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área	Centro	Propuesta a valorar como buena práctica	Área
C0416	Sistema seguimiento de gestión de objetivos	Objetivos	C0565	Encuesta de satisfacción de residentes	Satisfacción
C0490	Ficha modelo de PAI (Plan de Atención Integral)	PAI	C0660	Encuesta de satisfacción	Satisfacción
C0620	Justificante PAI (4 documentos)	PAI	C0886	Encuesta satisfacción	Satisfacción
C0620	Programa de atención integral (PAI)	PAI	C0927	Encuesta satisfacción	Satisfacción
C0708	PAI	PAI	C1182	Resultado de encuesta	Satisfacción
C0741	Informe PAI	PAI	C1544	Gestión de calidad	Satisfacción
C0886	PAI	PAI	C2403	Encuesta de satisfacción de familiares	Satisfacción
C1585	PAI	PAI	C2616	Satisfacción de familias	Satisfacción
C2403	Plan Interdisciplinar de atención	PAI	C2737	Cuestionario satisfacción residentes y familiares	Satisfacción
C1167	Plan de Cuidados Integral (PCI)	Plan de cuidados	C0678	Protocolo de Valoración Integral Geriátrica (VIG)	Valoración
C1167	Plan de cuidados interdisciplinar	Plan de cuidados	C0741	Escala Norton	Valoración
C1990	Plan de intervención individual	Plan de cuidados	C1990	Valoración semestral	Valoración
C2403	Análisis de riesgos	Riesgos	C2212	Protocolo de valoración geriátrica	Valoración
C0167	Cuestionario de satisfacción de actividad de ocio	Satisfacción	C2343	Protocolo de valoración geriátrica	Valoración
C0485	Encuesta de satisfacción de terapia ocupacional	Satisfacción			

3. EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS APORTADAS POR LOS CENTROS

¿Qué es una buena práctica (BBPP)?

Las guías de buenas prácticas son facilitadores para el puesto de trabajo de gran utilidad en el día a día. Permiten ofrecer la misma calidad de servicios a cada individuo. Son guías para enseñar cómo y qué ofrecemos en el servicio, con el objetivo de que todos vayamos en la misma línea.

Según Catherine Offermann, el término de buenas prácticas se utilizó por primera vez en el desarrollo más amplio de organizaciones y describe una continua mejora de los procesos en términos de calidad, eficiencia y resultados. La mejor práctica asistencial es un enfoque para un tema identificado, con el objetivo de usar intervenciones actuales validadas y basadas en evidencia, de forma continua dentro de los procesos asistenciales, para que sea repetitiva una y otra vez, con el fin de poder implementar una práctica exitosa y sostenible. Esto se logra tomando decisiones de mejores prácticas, vigilando sistemáticamente los valores y principios, el conocimiento científico actual, la experiencia práctica, así como los factores contextuales relevantes del ámbito (1).

Según la literatura, para elaborar una BBPP hay que usar ciertos factores comunes definidos (figura 1).



Figura 1: Estructura de una buena práctica

Podemos decir que, dentro de la aplicación de una BBPP encontramos estándares de diferentes profesiones que están involucrados en el proceso socioasistencial.

La guía de BBPP del Principado de Asturias, sostiene: “Una BBPP es para ayudar a los y las profesionales y responsables de los centros de atención a personas en situación de dependencia y/o discapacidad a emprender acciones que tengan como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas que son usuarias de los mismos. Para lograrlo, será necesario revisar y, seguramente, modificar algunos estilos de relación interpersonal, formas de realizar nuestras intervenciones profesionales y sistemas de organización y de gestión de los recursos” (2).

EUSKADI LAGUNKOIA del Gobierno Vasco, ha definido en su web que la BBPP tiene la finalidad de transferir conocimiento y por ello ha desarrollado un apartado propio para valorar, categorizar y compartir las BBPP (3).

Respecto a las buenas prácticas recogidas en este documento, se han seguido las pautas de criterios comunes y hemos optado por los 6 W's (4) para presentar las BBPP aportadas por las residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid. El objetivo es intercambiar conocimientos, ser transparentes y colaborativos. Esta iniciativa puede ser el primer paso para generar un catálogo de buenas prácticas en el ámbito de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid, en el que encontrar soluciones a un problema en concreto e ideas innovadoras para retos comunes.

A continuación, se detalla la **metodología de la evaluación** de las 124 buenas prácticas propuestas por las residencias de personas mayores a la Comunidad de Madrid, que se desarrolla en las siguientes fases:

- 1º. Revisión de la documentación aportada por los centros, llevada a cabo por dos consultores senior.
- 2º. Ante información incompleta, solicitud de información complementaria.
- 3º. Evaluación de la buena práctica, con el siguiente baremo (cada uno de los 5 aspectos tiene una valoración de 1 a 5 puntos:

IMPORTANCIA Y RELEVANCIA	APLICABILIDAD	METODOLOGÍA	RESULTADOS	REPLICABILIDAD
Está bien enfocada, aporta conocimiento y calidad como buena práctica y es relevante o importante para las personas (empleados/as, personas usuarias o familiares).	Se puede llevar a la práctica, es viable y no es muy compleja o teórica.	Aporta instrumentos, está completa, aporta buenas evidencias y referencias o base científico- profesional.	Aporta resultados y sistema de evaluación y mejora.	Es replicable por otras organizaciones o servicios.

4º. La puntuación total de cada buena práctica, es el resultado de sumar las columnas arriba mencionadas:

<p>Clasificación de las buenas prácticas (BBPP):</p> <p>NO ES BUENA PRÁCTICA: 14 o menos puntos</p> <p>SÍ LO ES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena práctica: 15-18 puntos • Buena práctica Avanzada: 19-22 puntos • Buena práctica Excelente: 23-25 puntos

Siguiendo estos criterios, se han agrupado las BBPP como sigue (Tabla 1):

Tabla 1. Resultados de la valoración de las buenas prácticas	
Tipo de propuestas	Resultados
Nº. total de propuestas presentadas	124 (100%)
Nº. propuestas valoradas como buena práctica	20 (16,12%)
Nº. propuestas que no alcanzan la puntuación para ser una buena práctica	104 (83,88%)

Respecto a las propuestas que han sido valoradas como BBPP, se presenta un resumen de cada una de forma homogénea, utilizando la siguiente estructura:

- Título de la buena práctica, entidad.
- Área o categoría. Destinatarios.
- Justificación (con descripción y objetivos).
- Metodología (e instrumentos).
- Material--registros.


En aquellas BBPP cuya entidad ha autorizado publicar el documento completo, se incluye un enlace que permite el acceso al contenido desarrollado por aquella, que es la responsable de la misma.

Siguiendo la clasificación de las BBPP en tres niveles: básico, avanzado, y excelente (tabla 2):

Tabla 2. Clasificación de las 20 buenas prácticas publicadas

Tabla 2. Clasificación de las 20 buenas prácticas publicadas	
DE NIVEL EXCELENTE	10. C0660 Centro LuSanz. Protocolo acogida, adaptación y valoración
1. C2288 Residencia San Miguel. Plan de calidad	11. C0678 Residencia La Paz. Protocolo de terapia ocupacional.
DE NIVEL AVANZADO	12. C1544 Residencia Benito Menni. Prestación del servicio.
2. C0620 Fundación Santísima Virgen y San Celedonio. Protocolo de defunción	13. C2288 Residencia San Miguel. Formación continua.
3. C0678 Residencia La Paz. Protocolo de valoración para el plan asistencial	14. C2288 Residencia San Miguel. Protocolo de finalización
4. C0678 Residencia La Paz. Protocolo de admisión, ingreso, acogida y salida	15. C2403 Residencia Peñas Albas. Análisis de riesgos
5. C0678 Residencia La Paz. No conformidades, reclamaciones y satisfacción	16. C2403 Residencia Peñas Albas. Entorno y partes interesadas
6. C2212 ASISPA. Centro Sotofresnos. Valoración geriátrica integral	17. C2557 Residencia Guadarrama-Escorial. Análisis de accesibilidad
7. C2229 Residencia Los Llanos Vital. Modelo de auditoría interna	18. C3106 Residencia La Pinarilla. Manual de buenas prácticas
8. C2557 Residencia Guadarrama-Escorial. Manual de buenas prácticas	19. C3442 Residencia Orpea Estremera. Carta compromiso residentes
DE NIVEL BÁSICO:	20. C7452 Residencia Valdeluz. Leganés. Catálogo de acciones formativas
9. C0620 Fundación Santísima Virgen y San Celedonio. Plan anual formación	


BUENA PRÁCTICA DE NIVEL EXCELENTE (23 PUNTOS)

<h1 style="color: red; font-size: 2em;">1</h1> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">Buena práctica</p>	<h2 style="font-weight: bold;">PLAN DE CALIDAD</h2> 
Entidad	C2288 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES SAN MIGUEL, Villalbilla residenciasanmiguel@gmail.com
Área o categoría	Calidad
Destinatarios	Todo el personal de la residencia, personas usuarias y familiares
Justificación, descripción y objetivos	<p>Incorpora la carta de servicios (datos de identificación, objetivos y fines, compromisos de calidad e indicadores, marco legal, derechos y obligaciones, servicios, formas de participación, sugerencias, quejas y reclamaciones, garantías e información de contacto), gestión de conocimiento e información (programa EUDORACARE), evaluación de satisfacción, profesionalización de la gestión (registros, protocolos), mejora continua (cambios, valoración, evolución), formación continua, accesibilidad y barreras arquitectónicas y conclusiones. Indicadores de autoevaluación.</p> <p>LÍNEAS ESTRATÉGICAS (para cada una establece objetivos): 1. Participación del usuario y la familia y responsabilidad social. 2. Orientación hacia la persona residente y la persona como eje central del recurso. 3. Protagonismo, implicación y responsabilidad profesional. 4. Eficacia: garantizar la sostenibilidad del centro. 5. La calidad del servicio prestado: elemento distintivo del valor de la organización.</p>

Buena práctica	PLAN DE CALIDAD
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>Las escalas de valoración más utilizadas y recomendadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • actividades básicas de la vida diaria: Barthel; • capacidades cognitivas: Mini mental; • riesgo de pérdida de integridad cutánea: Norton. Movilidad: Tinetti. <p>Protocolos: Quejas y sugerencias. Acogida. Caídas. Higiene del residente y del centro – Incontinencia. Caídas. Sujeciones. Administración de medicación. Acompañamiento en la muerte. Confidencialidad. Alta del centro. Atención asistencial. Actuación delante del dolor. Medidas de aislamiento. Servicios generales y mantenimiento. Salidas de los residentes. Actuación ante infecciones y esterilización de material. Otros protocolos de atención terapéutica y social (violencia laboral y antiacoso)</p>
<p>Material, registros y documentación</p>	<p>El propio plan de calidad es el soporte documental.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa</p>


Buena práctica	PLAN DE CALIDAD
<p>Resultados, indicadores y evaluación</p>	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021: 18 residentes. Encuesta a empleados/as (9 profesionales): en satisfacción global con la residencia: 7 muy satisfactorio, 1 satisfactorio y 1 indiferente.</p> <p>ALGUNOS DE LOS INDICADORES APORTADOS: Valoración inicial PAI antes de 30 días del ingreso. Revisión PAI semestral. Elaboración de valoraciones extraordinarias. Información entregada a las personas usuarias y/o a sus familiares dentro de los 30 días siguientes a cuando se han realizado. Historias de vida en un plazo de 30 días desde el ingreso. Nº CONSULTAS/ AÑO. Nivel de satisfacción de usuarios y familiares. Nº de acciones formativas anuales. Actualización de PROTOCOLOS de trabajo. Nº reuniones PAI/año. Nº de Quejas relativas a prácticas profesionales. Nº de Accidentes Laborales anuales. Nº reuniones de calidad. Nº planes de trabajo. Programas implantados. Mejoras en el programa informático.</p>
<p>Comentarios, mejoras y puntuación</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 23 puntos (Buena práctica excelente) Es un plan de calidad muy completo, que incorpora carta de servicios detallada, compromisos de calidad, líneas estratégicas, objetivos e indicadores.</p> <p>Convendría desarrollar hacia los siguientes aspectos de excelencia: Incorporar propósito, visión, valores, priorizar los indicadores para generar un cuadro de mandos integral (con los objetivos más importantes), incorporar el diagrama del mapa de procesos clave y en el liderazgo y buenas prácticas con personas (residentes, familias y empleados).</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>2 Buena práctica</p>	<p>PROTOCOLO: ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</p> 
<p>Entidad</p>	<p>C0620 FUNDACIÓN SANTÍSIMA VIRGEN Y SAN CELEDONIO RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES, Madrid lacovid19@fsvsc.es</p>
<p>Área o categoría</p>	<p>Atención</p>
<p>Destinatarios</p>	<p>Médico. DUE de turno. Auxiliar encargado del residente fallecido. Dirección, Área social. Responsable área asistencial. Sacerdote (siempre que sea requerido). Servicios funerarios. Familia.</p>
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Establecer una serie de actuaciones y pautas ante la defunción de un residente, de manera que el personal de turno no tenga dudas sobre cómo actuar de una manera eficiente. Establece como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Homogeneizar secuencias y procesos a la hora de afrontar la muerte de un residente. • Llevar a cabo los procedimientos de la forma más eficaz posible. • Ayudar y apoyar a la familia en el proceso de muerte y duelo. • Actuar de forma eficaz para preparar el cuerpo de un difunto para el velatorio en el centro y/o para trasladarlo a los servicios funerarios. • Respetar en todo momento el dolor de la familia.


Buena práctica	ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN.
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Se trata de un protocolo de actuación descriptiva de acompañamiento y atención durante el proceso de defunción. Favorecer actitudes y actuaciones respetuosas con el dolor de la familia del residente, procurando dedicarles el tiempo necesario. Además, con él se busca la forma más adecuada de aliviar la tensión emocional dejándoles expresar sus sentimientos de tristeza, aflicción o rabia, entre otras, que puedan ocurrir.</p> <p>Establece pautas específicas en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El momento del fallecimiento. Preparación del fallecido. • Traslado del cuerpo. Entrega de bienes a familiares. • Comunicación y documentación. Limpieza. • Fallecimiento en el hospital. Prevención y solución de problemas.
Material, registros y documentación	<p>El propio proceso de defunción es el material documental. Aporta el registro de entrega de bienes a familiares</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa</p>
Resultados, indicadores y evaluación	<p>No establece indicadores de medición o evaluación.</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>Las pautas son muy concretas, con un importante enfoque profesional y humanista. Como mejora, convendría definir indicadores de satisfacción de familiares y tasa de incidencias de problemas.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>3 Buena práctica</p>	<p>PROTOCOLO: VALORACIÓN PARA EL PLAN ASISTENCIAL</p> 
<p>Entidad</p>	<p>C0678 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES LA PAZ, Villamanta residencialapazvillamanta@outlook.es</p>
<p>Área o categoría</p>	<p>Atención</p>
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes (nuevos ingresos) y profesionales implicados (médico, enfermera, terapia ocupacional, encargadas y auxiliares)</p>
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Tiene como finalidad establecer una metodología a seguir para realizar una valoración de cada residente, con los instrumentos adecuados y válidos para la valoración de cada problemática planteada. Cuantificar todos los atributos y carencias importantes del residente, para elaborar un plan asistencial.</p>


Buena práctica	PROTOCOLO: VALORACIÓN PARA EL PLAN ASISTENCIAL.
Metodología aplicada e instrumentos	<p>La valoración incorpora las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración clínica: anamnesis, exploración, actuaciones preventivas...). • Valoración funcional: Barthel. • Valoración mental: Mini mental Lobo, GDS de Reisberg, Yesavage, escala de ansiedad de Hamilton... • Valoración social. • Valoración nutricional: MNA nutricional, parámetros antropométricos... • Valoración de cuidados de enfermería: factores de riesgo, hábitos de vida, continencia, ingesta, insomnio, piel, úlceras por presión, grupos de riesgo (cardiopatías, hipertensión, diabetes etc.), medicamentos y medidas de prevención.
Material, registros y documentación	<p>Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan asistencial individual (PAI). Registro toma de constantes. • Perfil de Glucosa. Tensión arterial. Peso. <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>
Resultados, indicadores y evaluación	No aporta resultados, ni indicadores de resultados.
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>El protocolo presente es la parte de inicio (Valoración Geriátrica Integral) para establecer el plan asistencial y de apoyo. Como mejora convendría desarrollar el uso de instrumentos científicos por parte de los profesionales implicados y definir aspectos éticos y de atención centrada y dirigida por la persona (ACP/ ADP). Ver documentos complementarios en bibliografía recomendada.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>4 Buena práctica</p>	<p>PROTOCOLO DE ADMISIÓN, INGRESO, ACOGIDA Y SALIDA</p> 
<p>Entidad</p>	<p>C0678 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES LA PAZ, Villamanta residencialapazvillamanta@outlook.es</p>
<p>Área o categoría</p>	<p>Atención</p>
<p>Destinatarios</p>	<p>Nuevos residentes, familiares y acompañantes. Trabajadora social. Dirección (Directora y encargadas). Médico. Rehabilitación. Enfermería y Auxiliares.</p>
<p>Justificación, descripción y objetivos.</p>	<p>Plantea establecer el sistema de actuación por parte de la dirección y profesionales sociales, desde que se produce una vacante hasta que se hace efectiva la nueva alta y ésta se adapta al nuevo hogar. Se trata de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que el ingreso sea lo menos traumático posible. • Conseguir que se sienta aceptado. • Que el entorno le sea cercano. • Que la información recibida sea veraz y que se cumpla con las necesidades que se demandan. • Conseguir un entorno familiar donde el nuevo ingreso y su familia se sientan cómodos.


Buena práctica	PROTOCOLO DE ADMISIÓN, INGRESO, ACOGIDA Y SALIDA.
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Descripción del proceso a seguir de la persona y su acompañante durante el alta en el nuevo hogar. Incluye aspectos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalla la fase de acogida: Recepción e información inicial (Servicios, trámites, menús, horarios, reglamentos, visitas, tarifas), contrato, recorrido por el centro, persona de referencia. • Proceso de valoración integral. • Detalla la fase de adaptación y el Plan de Atención Personalizado. • Incluye listado de enseres de uso personal y ropa.
Material, registros y documentación	Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.
Resultados, indicadores y evaluación	No aporta indicadores
Comentarios, mejoras y puntuación.	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>En bibliografía complementaria se aportan publicaciones con modelos de escalas de valoración geriátrica.</p> <p>Convendría definir indicadores que permitan evaluar el procedimiento y la satisfacción de los implicados, con el fin de tener datos comparativos de mejora.</p> <p>Igualmente como mejora convendría definir pautas prácticas de buen trato, incorporar un comité de bienvenida de otros residentes, definir aspectos de personalización de la habitación, referencia a internamiento del presunto incapaz y desde el inicio desplegar la atención centrada y dirigida por la persona.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>5 Buena práctica</p>	<p>PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS, Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	
<p>Entidad</p>	<p>C0678 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES LA PAZ, Villamanta residencialapazvillamanta@outlook.es</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Calidad</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Responsable de calidad, colaboradores implicados y todo el personal del servicio.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Tiene por objeto identificar cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad y cualquier no conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad del centro y que sea estudiada y subsanada, identificando y evaluando las causas que originen problemas de calidad, para conseguir que los problemas no vuelvan a repetirse.</p>	


Buena práctica	PROCEDIMIENTO: NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS, Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Procedimiento aplicado a todo el servicio, los productos o documentos no conformes con los requisitos especificados por el centro en la información documentada del sistema de gestión de calidad, incluidas las reclamaciones de los clientes.</p> <p>Las no conformidades se detectan mediante las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y medición de los productos/ servicios, inspecciones o auditorías • Incumplimientos de requisitos aplicables. • Revisión del Sistema de gestión por la dirección. • Revisión por el cliente o proveedores. • Incumplimiento del control operacional establecido o reclamación del cliente. <p>Aporta pautas específicas de la gestión de No-conformidades y acciones correctivas.</p> <p>Aporta aspectos para impulsar la satisfacción de clientes.</p>
Material, registros y documentación	<p>Registros: No Conformidad. Acción correctiva. Libro de Reclamaciones. Hojas de quejas y reclamaciones. Hojas de sugerencias. Encuestas de satisfacción.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>
Resultados y evaluación	<p>Detalla aspectos de evaluación en las reclamaciones.</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría desarrollar indicadores vinculados con el procedimiento descrito, la satisfacción del cliente y su impacto hacia la calidad de vida. Incorporar indicadores y datos de resultados, con análisis de las acciones de mejora detectadas y realizadas.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>6 Buena práctica</p>	<p>PROTOCOLO DE VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL</p>	
<p>Entidad</p>	<p>C2212 ASISPA CENTRO RESIDENCIAL SOTOFRESNOS, Soto del Real residenciasotofresnos@asispa.org</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Valoración</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Personas usuarias, familiares y profesionales.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Describe la sistemática establecida para la realización de la Valoración Geriátrica Integral (VGI) y la elaboración del Plan de Atención Personal y de Vida (PAP y V).</p> <p>VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL (VGI): proceso diagnóstico multidimensional, interdisciplinario, dirigido a cuantificar los problemas y las capacidades médicas, funcionales, psíquicas y sociales de una persona mayor para trazar un plan de tratamiento y seguimiento.</p> <p>Objetivos: Conocer a la persona. Precisión diagnóstica. Identificar problemas. Valorar funcionalidad. Establecer plan de cuidados y tratamiento integral. Monitorizar cambios. Planificar organización y cuidados. Integrar preferencias y valores de la persona en la toma de decisiones. Estimar la esperanza de vida. Predecir la tolerancia y beneficio de tratamientos.</p>	


Buena práctica	PROTOCOLO DE VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Se utilizarán herramientas objetivas y específicas como las escalas de valoración o los cuestionarios, debiendo dejarse registrados los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • cognición: MEC, MMSE, Pfeiffer, CAMCOG; • afectiva: CORNELL, NPI; • funcional: Barthel, Lawton y Brody, Tinetti, ASWORTH, IFM, SPBB; • nutricional: MNA, EAT-10, FINDRISK; • higiene y cuidados: NORTON, BRADEN, DOWNTOWN; • social: ZARIT, UCLA; • deterioro global, GDS, FAST, escala de supervivencia 6M. <p>Se realizará listado de situaciones detectadas.</p> <p>Seguimiento periódico: con una periodicidad mínima de seis meses o cuando la situación del residente lo requiera se realizará revisión de la evolución de las situaciones detectadas.</p>
Material, registros y documentación	<p>Registros en Gestiresidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Atención Personal y Vida • Evolutivo • Informes generales a familias
Resultados, indicadores y evaluación	<p>Este protocolo no aporta resultados, ni indicadores para la evaluación.</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>Convendría definir en este protocolo la metodología y esquema de funcionamiento de la elaboración y seguimiento del Plan de Atención Personal y de Vida.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

7 Buena práctica	MODELO DE AUDITORÍA INTERNA	
Entidad	C2229 RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES LOS LLANOS VITAL, Alpedrete rgarcia@losllanosvital.es	
Área o categoría	Calidad	
Destinatarios	Departamentos: Enfermería, Médicos, Servicios Generales, Auxiliares, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Mantenimiento.	
Justificación, descripción y objetivos	Es un modelo de auditoría que incluye para cada área profesional un listado de aspectos a revisar de los 3 últimos seguimientos.	
Metodología aplicada e instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermería: Control de HTA, Glucemias, Úlceras; Control de peso. Control de medicación. Registros. Temperatura neveras de medicación. Dietas. Citas médicas y acompañamientos. Informes. Test antígenos. • Servicios Generales: Prendas marcadas. Revisión de habitaciones (telefonía, sistema llamadas, menaje, baños, elementos personales de aseo. Inventario de ropa. Indicadores y registros. Control calidad cocina. • Médicos: PAI actualizados, registro de infecciones, revisión de tratamientos, registros de caídas, analíticas, residentes vacunados. • Fisioterapia: Planes de actuación, seguimientos, caídas, indicadores. • Auxiliares: Registro de alimentación, deposiciones, uñas, comedor, camas mojadas, pautas de oxígeno. 	

Buena práctica	PROTOCOLO DE VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL
Metodología aplicada e instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Terapia ocupacional: seguimientos, planes de atención, registros de actividades y terapias. Planes de actuación. Indicadores. • Animación: Registros de participación. • Trabajo social: Indicadores. PAI, contratos de residentes, quejas, no conformidades y tiempos de respuesta. • Mantenimiento: Indicadores de calidad, inspecciones, controles internos y externos (caldera, ascensores, DDD, legionella, sistema contra incendios, purificadores de aire-COVID). • Calidad: Auditoría interna trimestral, no conformidades. Respuesta en tiempo y forma.
Material, registros y documentación	<p>El propio modelo es el registro de todos sus aspectos de seguimiento y mejora.</p> <p>Enlace a la publicación completa.</p>
Resultados, indicadores y evaluación	<p>Incidencias medicación ($\leq 3\%$). UPP ($\leq 3\%$). Extravío de ropa ($\leq 10\%$). Incidencias lavandería ($\leq 2\%$). Quejas de comedor ($\leq 2\%$). Errores detectados en Supervisiones de limpieza (10%). Infecciones Urinarias ($\leq 10\%$). Revisión de tratamientos. (8%). Asistencia de usuarios CD ($\geq 98\%$). Asistencia usuarios Resi ($\geq 80\%$). Caídas totales ($\leq 25\%$). Personas que sufren caída ($\leq 18\%$). Medidas de sujeción ($\leq 4\%$). Camas mojadas (≤ 20camas/mes). Registro Depositiones (≤ 3 días sin registro). Adaptación al recurso. Reclamaciones ($\leq 2\%$).</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>Convendría desarrollar un modelo de seguimiento de auditoría interna que se hace trimestralmente y definir indicadores de calidad, con estándares de referencia.</p> <p>Como elementos de mejora convendría definir indicadores centinela, tales como salidas no controladas, intentos de suicidio, averías en instalaciones críticas. Definir indicadores como sospecha de malos tratos y los resultados anuales de encuestas de satisfacción.</p>


BUENA PRÁCTICA DE NIVEL AVANZADO (19 PUNTOS)

<p>8</p> <p>Buena práctica</p>	<p>MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS</p>  <p>Residencia Guadarrama-Escorial</p>	
<p>Entidad</p>	<p>C2557 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE GUADARRAMA-ESCORIAL, Guadarrama guadarramaescorial@telefonica.net</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Calidad</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes, familiares y personal de la residencia.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>La justificación técnica se sustenta en la necesidad de establecer actitudes y actuaciones adecuadas en el correcto desempeño de las actividades del personal.</p> <p>Definición: Es una Guía que orienta sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de las funciones de los profesionales, en sus relaciones con las personas usuarias y acompañantes, y con las demás personas profesionales.</p> <p>Tiene una estructura común (definición, contenido, objetivos y pautas de actuación).</p> <p>La buena práctica es la aplicación de la técnica y el conocimiento profesional de forma estructurada (sistematizada y protocolizada) en función de los principios y derechos de la persona usuaria o destinataria, para desarrollar los programas y Carta de Servicios.</p> <p>Los objetivos son: Orientar la acción de los profesionales. Normalizar los procedimientos de actuación profesional con el fin de evitar actitudes inadecuadas, improvisaciones y sentimientos de inseguridad que afecten negativamente. Recoger pactos o consensos en relación a la práctica cotidiana. Recomendar prácticas posibles.</p>	

Buena práctica	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>El manual incorpora los aspectos normativos, éticos y técnicos. Establece los principios generales que regirán la actuación de los servicios: de igualdad y universalidad, corresponsabilidad de las personas usuarias, multiculturalidad, cohesión social y solidaridad, socialización, prevención, planificación, normalización, autonomía, participación, integración, globalidad, profesionalización y atención personalizada.</p> <p>Derechos de los residentes (dignidad, privacidad, confidencialidad, autonomía, acceso a la información, evaluación de necesidades, al plan individual de atención, a la calidad del servicio, participación, y al conocimiento y defensa de sus derechos).</p> <p>Obligaciones (facilitar la información necesaria, cumplir las normas de régimen interior y de convivencia, respeto al resto de personas usuarias y personal, respeto a las instalaciones, a las fechas establecidas para las intervenciones y abonar el precio).</p>
<p>Material, registros y documentación</p>	<p>Incorpora los siguientes protocolos: Preingreso, ingreso y adaptación (primer contacto en el domicilio, se aporta reglamento, el primer PAI se realiza a los 30 días del ingreso, comité de bienvenida, acompañamiento, profesional de referencia, consenso y diálogo con la persona usuaria, convivencia, entorno seguro). Atención integral continuada (evaluación de objetivos iniciales, modelo de atención biopsicosocial, asistencia biosanitaria, pautas de intimidad, personalización, flexibilidad de horarios, alimentación e hidratación, deglución, participación en determinación de menús, higiene y cuidados personales, gustos y preferencias, ayudas técnicas, autoestima, atención sanitaria, valoración geriátrica integral, educación y prevención, bienestar, asistencia psicosocial- psicológica- social- animación sociocultural- participación, comprensión y empatía, integración, ambiente de convivencia, no discriminación, espiritualidad y fallecimiento).</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>


Buena práctica	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
Resultados y evaluación	No aporta indicadores o sistema de evaluación
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 19 puntos (Buena práctica avanzada)</p> <p>La buena práctica tiene una estructuración muy bien fundamentada y pautas de actuación muy claras y basadas en buenos principios y modelos éticos y asistenciales.</p> <p>Como elementos de mejora convendría desarrollar más específicas la atención centrada y dirigida por la persona (solo es parcialmente descrito en los contenidos), y definir los indicadores de calidad más importantes (cuadro de mandos integral) y el sistema de evaluación de la calidad de la atención.</p> <p>También, desarrollar aspectos de excelencia (EFQM 2020) tales como: propósito, visión, valores, objetivos estratégicos, mapa de procesos clave, cuadro de mandos integral, liderazgo, ecosistema (grupos de interés), responsabilidad social con la comunidad, alianzas y modelo de seguimiento anual y de mejora. Igualmente convendría definir prevención de malas prácticas (aspectos de “no hacer”).</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (15 PUNTOS)

<h1 style="font-size: 2em; color: red;">9</h1> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">Buena práctica</p>	<h2 style="font-weight: bold;">PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</h2>	
Entidad	C0620 FUNDACIÓN SANTÍSIMA VIRGEN Y SAN CELEDONIO RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES, Madrid lacovid19@fsvsc.es	
Área o categoría	Formación	
Destinatarios	Todo el personal implicado de la residencia.	
Justificación, descripción y objetivos	<p>Mejorar la atención integral y la calidad de vida de las personas mayores con distintos grados de dependencia y necesidad asistencial y de cuidados.</p> <p>Para todo ello el plan de formación anual contribuirá en la mejora de los procedimientos y formas de trabajar, aumentando la implicación del personal en todos los procesos e incrementando los niveles de eficacia y de eficiencia.</p> <p>Como objetivo específicos aborda la implicación del personal con el plan estratégico, comprometer a los profesionales en la mejora, siendo el eje principal la persona usuaria, adquirir técnicas de trabajo, desarrollar habilidades competenciales y ampliación de conocimientos técnicos.</p>	

Buena práctica	PLAN ANUAL DE FORMACIÓN
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Se recogen 3 ejes para el desarrollo de la formación anual del personal de la residencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias técnicas: prevención de lesiones de espalda, atención centrada en la persona, conocimiento de enfermería... • Desarrollo de <i>soft skills</i> (conocimiento blando): relaciones y trabajo en equipo, gestión emocional y prevención de estrés laboral, liderazgo, comunicación e influencia. • Normativa y regulación: Acoso laboral y protección de datos.
Material, registros y documentación	<p>El propio plan de formación es el soporte documental.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa</p>
Resultados, indicadores y evaluación	<p>No se aportan indicadores, ni instrumentos de evaluación de la formación.</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría definir indicadores que permitan evaluar el conocimiento adquirido, la transferencia del mismo, y su aplicabilidad en su práctica. Así mismo convendría desarrollar procedimientos de satisfacción por parte del personal y docente (tanto interno como externo), con el fin de poder evaluar objetivamente los tres ejes. Incluir los registros y el material requerido.</p> <p>Convendría definir en la formación aspectos de ética, buen trato, síndromes geriátricos y comunicación y atención especializada para personas con demencia o Alzheimer.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (15 PUNTOS)

<p>10 Buena práctica</p>	<p>PROTOCOLO: PRIMERA ACOGIDA, ADAPTACIÓN Y VALORACIÓN DE LA PERSONA USUARIA</p>	
<p>Entidad</p>	<p>C0660 CENTRO RESIDENCIAL LUSANZ, Madrid contacto@residencialusanz.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Atención</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes (nuevos ingresos) y profesionales implicados (médico, enfermera, terapia ocupacional, encargadas y auxiliares)</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos.</p>	<p>El propósito del presente protocolo es describir las tareas básicas a realizar en la actividad de primera acogida y adaptación.</p> <p>El protocolo está dirigido a facilitar la adaptación del residente a su nueva situación y al centro. Así, dar respuesta a cualquier persona, que se traslada a su nuevo hogar, dejar su domicilio actual supone tanto para la persona como para sus familiares y allegados un paso muy importante de la vida actual. Generar confianza por parte del personal implicado será objetivo principal para la adaptación.</p>	


Buena práctica	PRIMERA ACOGIDA, ADAPTACIÓN Y VALORACIÓN DE LA PERSONA USUARIA
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>Se establece un proceso de acogida con la función del personal trabajador implicado. La dirección se encargará de recibir a la persona mayor y a los familiares. El equipo sanitario y de atención directa deberá recoger información médica y acompañar, presentar, orientar y ayudar a la persona mayor. La terapeuta ocupacional se encargará de la planificación de actividades y su participación en las mismas de cara a recoger datos para la intervención terapéutica y sociocultural. Personal de cocina y limpieza, y todo el personal, se presentarán al/la residente y le explicarán su función en el centro.</p>
<p>Material, registros y documentación</p>	<p>El documento es una instrucción que tiene de forma detallada pautas de actuación. se estructura en 4 columnas: Actividad, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿Con qué? (parte de las 5 W's del Paradigma de Lasswell').</p> <p>Autoriza su publicación: Enlace a la publicación completa.</p>
<p>Resultados, indicadores y evaluación</p>	<p>No aporta indicadores o resultados.</p>

Comentarios, mejoras y puntuación

PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)


Convendría desarrollar pautas específicas para las personas residencias con demencia o enfermedad de Alzheimer, e igualmente incorporar aspectos con las familias; definir indicadores que permitan evaluar el procedimiento e impacto e incorporar en el proceso aspectos como el comité de bienvenida de otros residentes; desarrollar y definir aspectos como la atención centrada y dirigida por la persona, personalización de habitación, aspectos para impulsar el buen trato; definir de manera más precisa los aspectos del plan de atención integral y los instrumentos de valoración geriátrica integral.

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (16 PUNTOS)

<h1 style="font-size: 2em; color: red; margin: 0;">11</h1> <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">Buena práctica</p>	<h2 style="margin: 0;">PROTOCOLO DE TERAPIA OCUPACIONAL</h2> 
Entidad	C0678 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES LA PAZ, Villamanta residencialapazvillamanta@outlook.es
Área o categoría	Atención
Destinatarios	Personas mayores, familias y allegados, profesionales de terapia ocupacional y colaboradores.
Justificación, descripción y objetivos	<p>El objeto es establecer el sistema de actuación por parte del terapeuta ocupacional, cuya finalidad es mejorar y/o mantener las funciones físicas, cognitivas y afectivas del residente, de manera que le permitan conservar el mayor grado de independencia en sus actividades cotidianas.</p> <p>Los objetivos son: Prevenir la aparición y el incremento de la dependencia. Mejorar o mantener la capacidad funcional y mental. Conseguir la máxima independencia. Entrenamiento en ayudas técnicas. Aumentar y/o mantener la autoestima. Fomentar las relaciones sociales e interpersonales. Conseguir la aceptación de la discapacidad. Ayudar a buscar nuevos intereses o motivaciones. Orientar y asesorar del programa de intervención.</p>


Buena práctica	PROTOCOLO DE TERAPIA OCUPACIONAL
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Una vez que el médico ha valorado positivamente al residente para que éste reciba los servicios del departamento de Terapia Ocupacional, será el terapeuta quien establezca el programa más conveniente en función de las posibilidades del residente y los objetivos perseguidos. En función de las capacidades y habilidades conservadas cada paciente será incluido en el grupo más conveniente para potenciarlas y desarrollarlas al máximo.</p> <p>Establece pautas específicas para los siguientes grupos de trabajo: Grupo preventivo (residentes con déficits escasos). Grupo terapéutico 1 (residentes con deterioro cognitivo). Grupo terapéutico 2 (residentes con limitación funcional). grupos de paseo. Tratamiento individual.</p>
Material, registros y documentación	<p>Registros: Valoración Integral inicial y se registra el control de asistencia y la evolución de los residentes. Programa de Atención Individualizada. Registro de incidencias. Registro/seguimiento período de adaptación.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>
Resultados, indicadores y evaluación	<p>Índice de Barthel y Mini-Examen Lobo y Cols. No aporta indicadores, ni sistema de evaluación de resultados</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 16 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría desarrollar más específica la atención centrada y dirigida por la persona, definir indicadores de medición de resultados y detallar el sistema de evaluación. Convendría, también, vincular la actividad con las dimensiones de calidad de vida y los proyectos de vida.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (15 PUNTOS)

<h1>12</h1> <p>Buena práctica</p>	<p>PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA RESIDENCIA</p> 	
<p>Entidad</p>	<p>C1544 RESIDENCIA ASISTIDA DE PERSONAS MAYORES DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BENITO MENNI, Ciempozuelos mcfeliz.cabm@hospitalarias.es</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Asistencial</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Persona usuaria, familias y equipo integral.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Describe el conjunto de servicios que se ofrece a los residentes ingresados en la Residencia Asistida de Personas Mayores del Complejo Asistencial Benito Menni.</p> <p>El objetivo fundamental es proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención geriátrica integral por un equipo interdisciplinar. • Especialización en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de alteraciones conductuales asociadas a patología de base. • Promoción del envejecimiento activo. 	


Buena práctica	PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA RESIDENCIA
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>Se establece un proceso de admisión (pre admisión, selección y admisión, preingreso) a personas usuarias con criterios específicos, la valoración geriátrica integral (con los detalles de cada valoración profesional). La valoración clínica se cerrará en las primeras 24 horas y si es necesario, se abrirá una nueva valoración para recoger los grandes síndromes geriátricos, que se cerrará antes del mes del ingreso. Utilizan sistemas de clasificación internacional de enfermedades. Se describen detalladamente las funciones y la implicación de cada uno. Utilizan instrumentos validados: MNA, Norton, Riesgo de UPP, Barthel, MIF (Medida de Independencia Funcional), Índice de Lawton, Escala Tinetti (equilibrio y marcha), Pfeiffer, Thalman, Yesavage. Incluyen la valoración espiritual.</p> <p>Se detalla el plan terapéutico individualizado, especificando tipos de programa, intervención y seguimiento asistencial (salud, estimulación cognitiva, investigación, socialización y comunicación, terapia ocupacional, fisioterapia, psiquiatría). Incorpora aspectos de comunicación interna y externa.</p>
<p>Material, registros y documentación</p>	<p>En el siguiente enlace de la publicación completa, se encuentra el material, los registros y la documentación vinculada con este protocolo.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>
<p>Resultados y evaluación</p>	<p>Establecen un sistema de evaluación con seguimiento de objetivos, seguimiento individual de profesionales y seguimiento de programas.</p>
<p>Comentarios, mejoras y puntuación</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)</p> <p>Es un proceso muy detallado y completo. Convendría definir más específico la atención centrada y dirigida por la persona como eje horizontal. Convendría simplificar la información de forma más resumida y esquemática, incorporar el resumen del mapa de procesos de la residencias y aspectos de valoración integral y prevención de riesgos.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (15 PUNTOS)

<p>13 Buena práctica</p>	<p>FORMACIÓN CONTINUA</p> 	
<p>Entidad</p>	<p>C2288 RESIDENCIA PERSONAS MAYORES SAN MIGUEL, Villalbilla residenciasanmiguel@gmail.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Formación</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Profesionales del centro.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>La Residencia San Miguel considera fundamental realizar una amplia oferta formativa para facilitar el reciclaje constante de todos los trabajadores y su puesta al día. Sin duda esto repercute en la calidad de los servicios y la excelencia profesional en la prestación de servicios al residente y a sus familiares. Incorporan una formación mínima de acogida. La Residencia San Miguel se compromete a cumplir con la oferta de formación, la cual tiene 200 horas anuales abarcando formación técnica y humana. La formación abarca las siguientes competencias: Iniciales, conceptuales, metodológicas, sociales y específicas.</p>	

Buena práctica	FORMACIÓN CONTINUA
Metodología aplicada e instrumentos	<p>Competencias conceptuales: Lavado de manos, uso de datos personales, detención de incidencias, formación contra incendios, prevención de riesgos laborales, uso de equipo individual de seguridad, seguridad y traslado de residentes. Competencias metodológicas: Protocolos aplicables, lectura, gestión y registro país, colocación correcta absorbentes, reuniones formativas de limpieza, reuniones formativas sanitarias. Competencias sociales: Buen trato, cuidado del entorno, bioética en residencias, derechos de los residentes, prevención del maltrato a la persona mayor, orden y control de espacios comunes. Competencias específicas: Alérgenos, hidratación, manipulación de alimentos, desinfección de superficies, manipulación de ropa contaminada.</p>
Material, registros y documentación	<p>Aportan los contenidos de cursos 2022: Sensibilización en Igualdad de Género (40h), Gestión y Dirección de Residencias de Mayores (90h), Alergias Alimentarias y Aplicadas el Reglamento (56h), Reglamento General de Protección de Datos (56h), Manipulación de Alimentos, Prevención de Riesgos Laborales (manual formato online y autocuestionario), Reuniones Formativas: Registros, actualización y seguimiento EUDORACARE, gestión y registro país, revisión y actualización de protocolos.</p> <p>Instrucción formativa: manual de buenas prácticas.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>
Resultados, evaluación	<p>No aportan datos de formación, ni indicadores.</p>
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría desarrollar y definir específicamente aspectos de síndromes geriátricos, buen trato, y trato y cuidados a personas con demencia, y sus respectivos indicadores.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (15 PUNTOS)

<h1 style="font-size: 2em; color: red;">14</h1> <p>Buena práctica</p>	<h3>PROTOCOLO DE FINALIZACIÓN (BAJA-RENUNCIA)</h3> 
Entidad	C2288 RESIDENCIA PERSONAS MAYORES SAN MIGUEL, Villalbilla residenciasanmiguel@gmail.com
Área o categoría	Atención
Destinatarios	Residentes, familias y profesionales del centro.
Justificación, descripción y objetivos	<p>Incorpora los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición: Conjunto de actuaciones encaminadas a la tramitación de las bajas definitivas tanto voluntarias como obligatorias que se producen en la residencia. • Objetivos: Poner a disposición de la persona usuaria la documentación general, así como sus pertenencias, que se debe llevar a la salida del centro. Proporcionar la información necesaria para facilitar la continuidad de atención a las necesidades de la persona en su nuevo domicilio. Facilitar el mantenimiento de relaciones establecidas con otras personas de la residencia. Cerrar administrativamente la estancia en el centro.

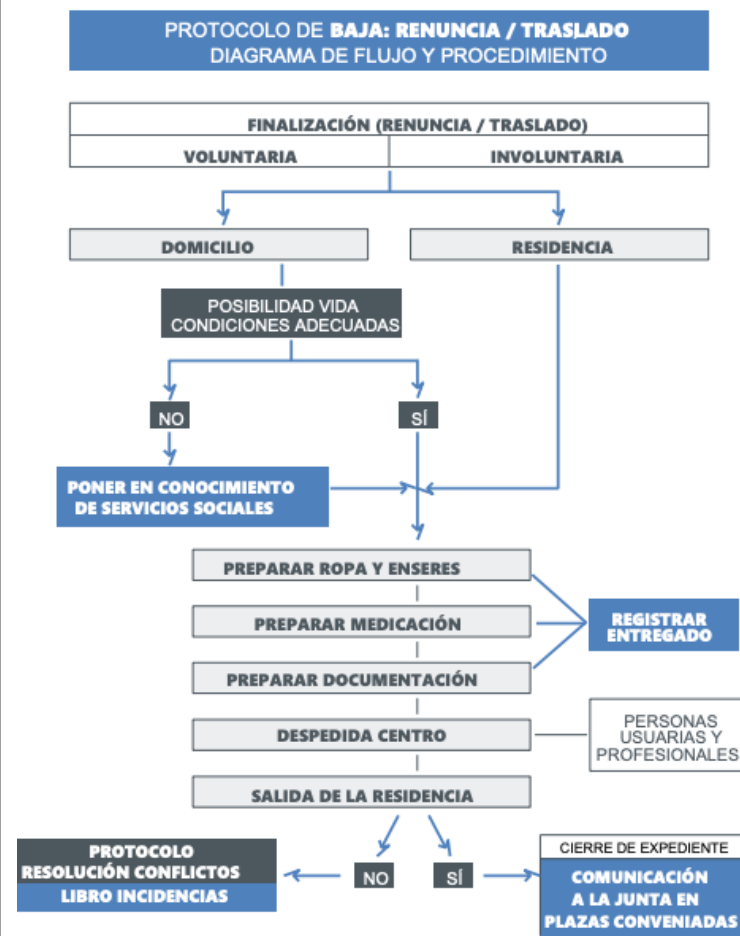
Buena práctica	PROTOCOLO DE FINALIZACIÓN	
Metodología aplicada e instrumentos	<p>En el caso en el que la persona usuaria solicite baja voluntaria es necesario que la persona usuaria firme un escrito donde indique que renuncia a su plaza de manera voluntaria (15 días antes de la fecha de baja en el caso de optar por la devolución de la fianza). Este escrito es registrado en el sistema informático archivado en su expediente y se procede a la baja en dicho sistema y en administración. Se entregará la última valoración (PAI) e informes médicos en el caso de solicitarlos el usuario.</p>	
Material, registros y documentación	<p>También incorpora un protocolo de fallecimiento, detallando definición, objetivos, alcance y responsable-revisión.</p> <p>Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.</p>	
Resultados, evaluación	<p>No aporta indicadores o evaluación del proceso de finalización</p>	

Comentarios, mejoras y puntuación


PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)

Convendría desarrollar encuesta de satisfacción a la salida y pautas específicas para el residente y familia en los aspectos de cuidados y atención (informe de finalización).

Convendría definir indicadores, evaluación y resultados.




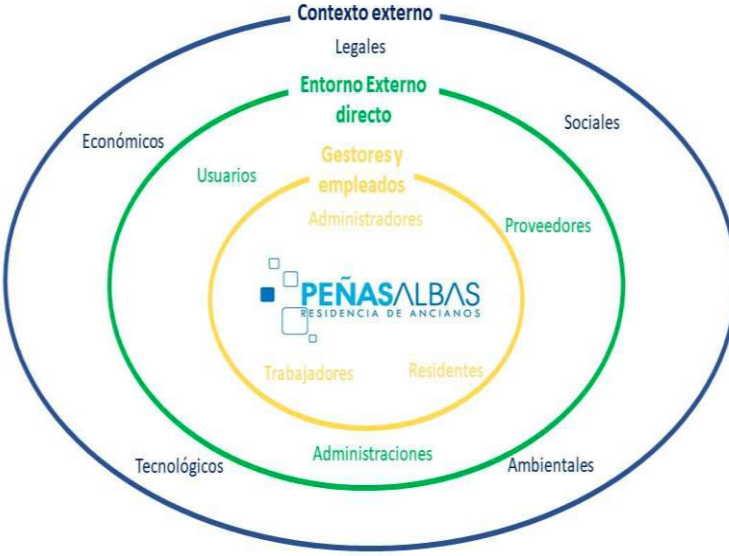
BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (16 PUNTOS)

<p>15 Buena práctica</p>	<p>ANÁLISIS DE RIESGOS</p> 	
<p>Entidad</p>	<p>C2403 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES PEÑAS ALBAS, Villalbilla direccion@residenciaalbas.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Riesgos</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes, residencia y empleados</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>El objetivo es identificar los riesgos de la residencia, valorarlos y establecer acciones de prevención y reducción del riesgo.</p> <p>La residencia ha identificado 12 riesgos asociados a los siguientes aspectos: Cambios normativos, pérdida o consecución de plazas públicas, falta de material, alimentos o medicamentos por incidencias en compras, averías en calefacción o instalaciones críticas, baja de residentes por paso a otro centro, falta de personal especializado- rotación, desviación en la calidad de prestación del servicio, impagos, accidentes laborales, falta de personal, pérdida de trabajadores cualificados, aumento de competencia de otras residencias en la zona.</p>	


Buena práctica	ANÁLISIS DE RIESGOS
Metodología aplicada e instrumentos	Es una tabla-ficha de valoración de riesgos de la actividad en una residencia. Identifica algunos riesgos: categoría, proceso asociado, descripción, consecuencia, gravedad, probabilidad, datos del riesgo anterior, puntuación de riesgo, plan de acción, decisión adoptada y fecha de revisión.
Material, registros y documentación	El mapa de riesgos se presenta en una ficha que contiene todos los datos de cada riesgo y tiene una firma de revisión anual.
Resultados, indicadores y evaluación	Aportan resultados de la medición de cada uno de los riesgos. Cada riesgo tiene un sistema de medición individual.
Comentarios, mejoras y puntuación.	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 16 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría desarrollar para su aplicabilidad general una descripción de cómo y de qué manera se elabora la ficha y qué indicadores se usa (fuente). Igualmente, en la fórmula de cálculo del riesgo interesa incluir las variables de probabilidad e impacto (consecuencias).</p> <p>Convendría valorar y desarrollar otros riesgos del servicio, tales como los accidentes y salidas no controladas; el posible maltrato; la insatisfacción de residentes y familias; la insatisfacción del personal; o los conflictos entre el personal.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (16 PUNTOS)

<h1>16</h1> <p>Buena práctica</p>	<h3>LA ORGANIZACIÓN, SU ENTORNO Y PARTES INTERESADAS</h3>	
<p>Entidad</p>	<p>C2403 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES PEÑAS ALBAS, Villalbilla direccion@residenciaalbas.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Ecosistema</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>La residencia, residentes, familiares, trabajadores/as, la administración pública, proveedores, propietarios, competidores</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Define las partes interesadas (propietarios, trabajadores/as, residentes, familiares, administraciones, la sociedad, proveedores, sindicatos, profesionales de la sanidad).</p> <p>Se plantean como elementos o necesidades importantes aumentar la ocupación del centro, aumentar la disponibilidad de profesionales, normalización tras la pandemia, mejora de las cargas de trabajo y prevención de riesgos laborales.</p> <p>Analiza los riesgos potenciales, en aspectos como formación, mantenimiento de instalaciones, impacto del coronavirus, competidores en la zona, centralización de compras, cambios en marcos normativos, concierto de plazas, economía nacional con incrementos de costes, limitación en visitas familiares por coronavirus.</p>	


Buena práctica	LA ORGANIZACIÓN, SU ENTORNO Y PARTES INTERESADAS	<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE PUEDEN AFECTAR A LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN</p> 
Metodología aplicada e instrumentos	De cada una de las partes interesadas, se detalla el rol desempeñado, su importancia, sus necesidades y sus expectativas.	
Material, registros y documentación	No aporta registros o documentación adicional.	
Resultados, indicadores y evaluación	No aporta indicadores o sistema de evaluación.	
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 15 puntos (Buena práctica)</p> <p>Convendría desarrollar la mejora del análisis con respecto a residentes y familiares y la aportación de acciones de responsabilidad social desde la residencia a la comunidad.</p>	

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (17 PUNTOS)

<p>17 Buena práctica</p>	<p>ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD</p> <div style="text-align: right;">  Residencia Guadarrama-Escorial </div>	
<p>Entidad</p>	<p>C2557 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE GUADARRAMA-ESCORIAL, Guadarrama guadarramaescorial@telefonica.net</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Infraestructuras</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes, familiares y personal de la residencia</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Establece una descripción general del edificio y sus características (m2, habitaciones, baños, capacidad, ubicación, acceso, equipamiento), apoyos y eliminación de barreras físicas (rampas con desnivel inferior al 5%, dos ascensores, barandillas, pasillos anchos, suelos antideslizantes, camas geriátricas, no sujeciones, altura de enchufes, fácil manipulación de manillas), barreras visuales (iluminación adecuada, cartelería y señalética, teléfonos accesibles, estores para evitar deslumbramientos, colores), barreras auditivas (evitar ruido de fondo, sistemas de aviso acústicos), mobiliario (tamaño y altura adecuada de mesas y sillas, reposapiés de apoyo, dos grúas de apoyo en habitaciones, camillas regulables en altura, cama eléctrica en enfermería).</p>	


Buena práctica	ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD
Metodología aplicada e instrumentos	Establece una relación de aspectos y también identifica los elementos de mejora: sensores de movimiento en las camas (detección de caídas o situaciones de riesgo), protectores en las escaleras, mejora de las señales y carteles, estudio sobre el funcionamiento adecuado de las señales y avisos acústicos.
Material, registros y documentación	El documento incluye una relación de equipamiento que facilita la accesibilidad y movilidad. Autoriza su publicación completa: Enlace a la publicación completa.
Resultados, indicadores y evaluación	Se aportan elementos de mejora. No se detallan indicadores o sistema de evaluación.
Comentarios, mejoras y puntuación	PUNTUACIÓN OBTENIDA: 17 puntos (Buena práctica) Convendría definir un documento de análisis de accesibilidad y los elementos de mejora. Convendría definir aspectos de accesibilidad y apoyo para personas con deterioro cognitivo y demencias (alzheimer) y los circuitos de desplazamientos para personas en silla de ruedas.

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (20 PUNTOS)

<h1>18</h1> <p>Buena práctica</p>	<h3>MANUAL DE PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y PREVENCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS</h3>	
<p>Entidad</p>	<p>C3106 RESIDENCIA LA PINARILLA, Chapinería administracion@residencialapinarilla.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Calidad</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes, familiares y personal de la residencia.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Justificación y descripción: Integra un conjunto de Buenas Prácticas para la intervención, basadas en los principios rectores de la atención desde los modelos de calidad de vida. Las buenas prácticas surgen como el resultado de un proceso compartido de reflexión y sistematización.</p> <p>Objetivo principal: Es acercarnos al paradigma del envejecimiento activo (EA), consiguiendo que esta etapa de la vida se caracterice por la calidad de vida, entendiendo ésta como satisfacción y bienestar personal, actividad, consecución de proyectos personales y desarrollo de iniciativas personal y socialmente valiosas.</p> <p>Objetivos: 1. Atender todas las necesidades que los residentes puedan plantear. 2. Generar un ambiente agradable, saludable, acogedor, pacífico, y, que genere convivencia. 3. Atender aquellas necesidades que sobrevengan por la edad tan avanzada o enfermedades. 4. Evitar cualquier situación de marginación. 5. Promover la participación de todos. 6. Resolver las cuestiones que vengan dadas por las limitaciones de los residentes. 7. Facilitar el contacto con el exterior (familia, amigos, etc.), promoviendo actividades para aquellos que lo deseen.</p>	

Buena práctica	MANUAL DE PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y PREVENCIÓN DE MALAS PRÁCTICAS
Metodología aplicada e instrumentos	Incluye los siguientes aspectos: objetivos, áreas a mejorar y metodología, detalla el modelo de calidad de vida (bienestar emocional, relaciones personales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social, defensa de derechos). Incluye pautas de buenas prácticas (ejercicio de derechos, participación, bienestar psicoafectivo-emociones-comunicación y convivencia, intervención profesional, entorno físico y comunidad, uso limitado de contenciones, toma de decisiones de las personas usuarias, PAI, consentimiento informado, consejo de residentes). En anexo incorporan pautas concretas en buen trato e intimidad)
Material, registros y documentación	El manual es el propio soporte documental.
Resultados, indicadores y evaluación	Establecen como resultados: desarrollo de autonomía, mejora de bienestar emocional, fortalecer relaciones interpersonales, propiciar el desarrollo personal y el bienestar físico, incrementar la inclusión social y la protección de derechos.
Comentarios, mejoras y puntuación	PUNTUACIÓN OBTENIDA: 20 puntos (Buena práctica avanzada) Es un manual bien fundamentado en principios éticos y modelo de calidad de vida, y establece pautas concretas. Convendría desarrollar aspectos de excelencia (EFQM 2020) tales como: propósito, visión, valores, objetivos estratégicos, mapa de procesos clave, cuadro de mandos integral, liderazgo, ecosistema, responsabilidad social, alianzas y seguimiento anual y mejora. También, incorporar prevención de malas prácticas (aspectos de “no hacer”).


BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (16 PUNTOS)

<h1>19</h1> <p>Buena práctica</p>	<h3>CARTA DE COMPROMISO DE CALIDAD CON FAMILIAS Y RESIDENTES</h3>	
<p>Entidad</p>	<p>C3442 RESIDENCIA ORPEA, Estremera direccion.estremera@orpea.net</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Calidad</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Residentes, familiares y profesionales de la residencia.</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Es una carta que se entrega a residentes y familiares que incluye los compromisos de la residencia y sus profesionales en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción, instalaciones, el personal y los cuidados, información, comidas, habitación, accesibilidad y actividades. 	
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>La carta en sí misma es el instrumento que se entrega a residentes y familiares y contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 personas mayores. Dispone de camas individuales. Limpieza y mantenimiento diarios. Se encarga de lavar, planchar y ordenar la ropa de los residentes. 	

Buena práctica	CARTA DE COMPROMISO DE CALIDAD CON FAMILIAS Y RESIDENTES
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 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. ● 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 (dispositivos especiales...). 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 anima a los residentes a recibir a sus familiares e invitados.

Buena práctica	CARTA DE COMPROMISO DE CALIDAD FAMILIAS Y RESIDENTES
Material, registros y documentación	No se aporta información complementaria. Enlace a la publicación completa.
Resultados, indicadores y evaluación	No se aporta información de resultados, indicadores o evaluación del cumplimiento de la carta de compromiso.
Comentarios, mejoras y puntuación	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 16 puntos (Buena práctica)</p> <p>Estos Compromisos de Calidad tienen su origen en la encuesta anónima de octubre de 1999 realizada entre familiares residentes de Grupo ORPEA. De las 2.022 personas que respondieron a la encuesta, el 73% eran familiares, el 20%, residentes, y el 7% restante respondió en común.</p> <p>Convendría desarrollar aspectos de mejora futura, asociar los compromisos a porcentajes de resultados de satisfacción de residentes y familiares, e incluir aspectos concretos de participación, respuesta ante quejas, reclamaciones y sugerencias.</p>

BUENA PRÁCTICA DE NIVEL BÁSICO (17 PUNTOS)

<p>20 Buena práctica</p>	<p>FICHA, CATÁLOGO DE ACCIONES FORMATIVAS</p>	
<p>Entidad</p>	<p>C7452 RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES VALDELUZ, Leganés rvaldivia@valdeluz.com</p>	
<p>Área o categoría</p>	<p>Formación</p>	
<p>Destinatarios</p>	<p>Profesionales de la residencia</p>	
<p>Justificación, descripción y objetivos</p>	<p>Aportan una ficha (tabla) que contiene la siguiente información de cada una de las actividades formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la acción formativa. Empresa de formación. • Duración (horas). Modalidad (teleformación o presencial). • Objetivos de formación, contenidos (unidades formativas). • Fecha (programación-realización), destinatarios. • Área de conocimiento y ámbito de aplicación. 	

Buena práctica	FICHA, CATÁLOGO DE ACCIONES FORMATIVAS
<p>Metodología aplicada e instrumentos</p>	<p>Se incluye la realización de los siguientes cursos de formación: Cuidados paliativos y bioética. Emergencias y evacuación. Disfagia. Apoyo en alimentación. Primeros auxilios-RCP. Técnica de eliminación de secreciones-fisioterapia respiratoria. Técnica Bobath. Aptitud comercial. Movilización de personas. Gestión del estrés. Abordaje ante polifarmacia. Seguridad de la persona. Competencias para el bienestar de personas con demencia. Aeroterapias y oxigenoterapia, tratamientos de frío-calor. Demencias en Atención Centrada en la Persona. Estimulación basal.</p>
<p>Material, registros y documentación</p>	<p>Al ser una ficha de catálogo de acciones formativas, no se aportan registros complementarios.</p>
<p>Resultados, indicadores y evaluación</p>	<p>Al ser una ficha de catálogo de acciones formativas, no se aportan indicadores o sistema de evaluación de la formación,</p>
<p>Comentarios, mejoras y puntuación</p>	<p>PUNTUACIÓN OBTENIDA: 17 puntos (Buena práctica)</p> <p>Resaltamos la estructura del catálogo formativo y la formación vinculada a aspectos de atención. Convendría destacar y desarrollar áreas formativas importantes a tener en cuenta en el catálogo anual, tales como como buen trato, ética, atención en síndromes geriátricos o técnicas de cuidados, comunicación y conducta con personas con demencia, entre otros.</p>

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Standards of Best Practice: [Simulation Standard III: Participant Objectives, Clinical Simulation in Nursing, 9\(6S\), S15-S18.](#)
- Guía de buenas prácticas del Principado de Asturias. [Bases y reflexiones en torno a las Buenas Prácticas en Residencias de personas mayores en situación de dependencia Tomo 1](#)
- BBPP online. [Euskadi Lagunkoia es una iniciativa promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales y puesta en marcha por la Fundación Matia.](#)
- Publicación en prensa digital. Andrés R. <https://www.laizquierdadiario.com/El-Paradigma-de-Lasswell-y-los-origenes-de-las-5W-del-periodismo>. [publicación digital]. 2020.

5. BIBLIOGRAFÍA Y PÁGINAS WEB RECOMENDADAS

- Comunidad de Madrid. [Manual de buenas prácticas higiénicas en residencias de mayores](#), [publicación digital]. 2002.
- Diputación Foral de Bizkaia. [Manual de buenas prácticas en centros \(no residenciales\) de incorporación social](#), [publicación digital]. 2003.
- García Alonso, C. [Escalas de valoración geriátrica de uso frecuente en residencias de mayores](#), Biblioteca ALBOR [publicación digital]. 2021.
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales. [Manual de buenas prácticas en centros residenciales](#), [publicación digital]. 2019.
- [European Quality Framework for long-term care services](#) [publicación digital]. 2012.
- Mensajeros de La Paz. [Manual de buenas prácticas en residencias de personas mayores](#), [publicación digital]. 2010.
- OCDE. <https://www.oecd.org/els/health-systems/long-term-care.htm>, Página web.
- OMS. [Manual para la elaboración de directrices](#), [publicación digital]. 2015.
- Tim Bown. [Pensamiento de diseño](#), [publicación digital]. 2008.

