

Derechos de los Usuarios/as

- A.- Acceder a los mismos y recibir asistencia sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
 - B.- A la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas, penas o tratos inhumanos o degradantes.
 - C.- A no ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias.
 - D.- Al respeto a la propia imagen.
 - E.- Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de la residencia o, en su caso, en los términos previstos en el Código Civil.
 - F.- A la participación en la programación y en el desarrollo de las actividades de la residencia mediante el Consejo de Participación y el buzón de sugerencias.
 - G.- Al trato con dignidad y respeto de la persona, tanto por parte del personal del servicio o centro, como de las otras personas usuarias.
 - H.- Al secreto profesional de datos de su expediente personal, de su historia sanitaria y social. Además, del secreto en las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
 - I.- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
 - J.- A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
 - K.- A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales del centro.
 - L.- A que se le facilite el acceso a la atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y, en general, a todas las necesidades personales que sean necesarias para conseguir un adecuado desarrollo y atención psico-físicas.
 - M.- Los residentes y sus familias podrán plantear sugerencias y/o quejas ante la dirección, para mejorar la calidad de vida de los residentes.
- El ejercicio de los derechos señalados en los epígrafes F y L podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución judicial.

Deberes de los Usuarios/as

- A.- Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del centro o servicio, previamente aprobadas por la Junta de la Residencia.
- B.- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- C.- Abonar las cuotas que reglamentariamente se establezcan por la utilización de los servicios del Centro.

La unidad responsable de la Carta de Servicio, es la dirección de la Residencia Municipal San José de Corella.

Estancias y Alojamiento

- 57 Plazas permanentes. Habitaciones individuales y dobles con baño y toma de antena de televisión.
- 10 estancias diurnas.
- Estancias temporales de respiro familiar (según disponibilidad de plazas).

Tramitación y Solicitudes

Para tramitar la solicitud de ingreso, deberá entrevistarse con la trabajadora social del Servicio Social de Base de Corella. Teléfono 948 080 080.

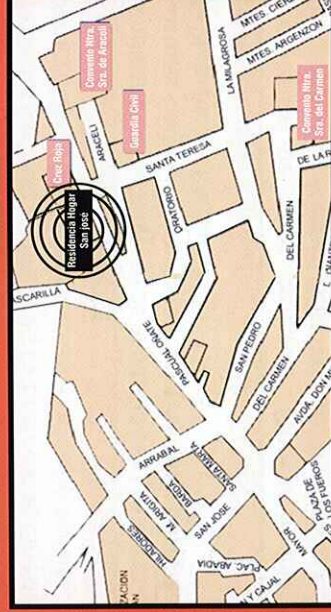
Si está interesado en conocer el centro, podrá concertar cita con la dirección de la Residencia.

Información y Atención al Público

C/ Pascual Oñate, 45 • 31591 Corella (Navarra)
Tel. 948 780 289 • Fax 948 780 329
residenciarecorella@laresnavarra.org
www.corella.net

Horario de Llamadas:

de 09:00 a 14:00 y de 18:00 a 20:00
todos los días de la semana

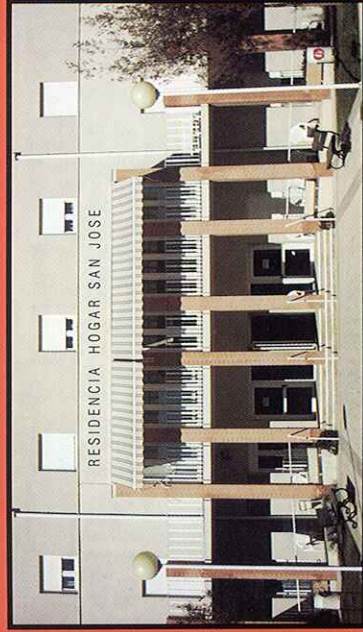


Residencia de Ancianos San José

Servicio Asistencial de Calidad

CORELLA





Presentación

La residencia municipal de personas mayores de Corella, tiene como misión, que las personas atendidas puedan disfrutar de una adecuada CALIDAD DE VIDA:

- Satisfacer las expectativas de calidad de servicio expresadas por el Ayuntamiento y la Junta de la Residencia.
- Teniendo en cuenta las directrices del Departamento de Bienestar Social del Gobierno de Navarra.
- Ofreciendo información confiable a sus familiares.
- Colaborando con entidades sociales.
- Mejorando continuamente nuestros servicios.

Esta carta de servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo para ofrecer un servicio público de calidad para las personas mayores de Corella.

Nuestros Compromisos de Calidad

- 1.- Facilitar preferentemente el acceso a la residencia a los ciudadanos y ciudadanas de Corella.
- 2.- Proporcionar una información precisa, garantizando confidencialidad y respeto.
- 3.- Las novedades que se realicen en la residencia se publicarán mensualmente en una revista interna.
- 4.- Las personas residentes tendrán un protocolo individual de atención sanitaria revisado con una periodicidad mínima mensual.
- 5.- Las actividades ocupacionales y socioculturales se ofertarán semanalmente y contarán con alternativas de libre elección para las personas residentes.
- 6.- Las personas residentes tendrán la ayuda necesaria en sus actividades de la vida diaria, fomentando su autonomía personal.
- 7.- Todas las actividades se realizarán con materiales homologados.
- 8.- Comunicar a la familia todas las incidencias valoradas que afecten a la salud y seguridad de las personas residentes.
- 9.- El personal de atención directa participará todos los años, en acciones formativas para mejorar la calidad del servicio.
- 10.- Todos los años se realizará un simulacro de evacuación ante emergencias.



Servicios Residenciales

Información y Orientación

Valoración integral de necesidades (sociales, sanitarias y personales); Asesoramiento individual de Calidad de Vida; Información y coordinación con familias; Educación sanitaria y formación a familiares; Gestión de ayudas económicas y tramitaciones sociosanitarias; Asistencia social municipal.

Cuidado de la Salud y Seguridad

Atención sanitaria y farmacológica permanente; Rehabilitación física; Gimnasia de mantenimiento; Parque de rehabilitación; Control dietético personalizado; Podología; Prevención de riesgos personales; Gestión de urgencias; Cuidado y atención a pacientes terminales; Atención médica y psicológica de la red pública.

Actividades de la Vida Diaria

Estimulación y ayuda en aseo e higiene personal, vestido y administración de alimentos; Estimulación y ayuda en desplazamientos.

Actividades Ocupacionales

Terapia ocupacional; Taller de periodismo; Jardinería y huerta (en verano); Voluntariado de residentes.

Actividades Socioculturales

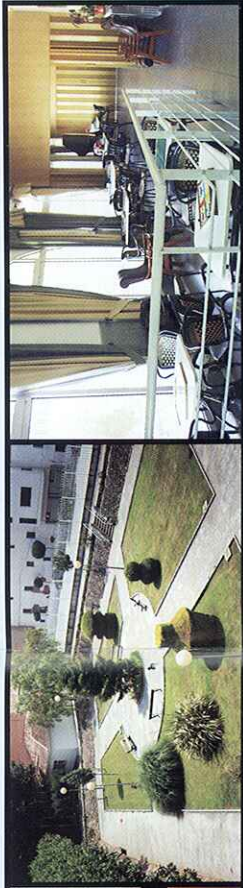
Animación de actividades socioculturales; Celebración de fiestas sociales; Excursiones; Campamentos; Cine de barrio; Música; Oficios religiosos y atención personales.

Servicios Complementarios

Limpieza y mantenimiento de habitaciones; Lavandería; Costura; Cocina Propia; Peluquería (Privada); Custodia de Propiedades Personales.

Comunicación Personal y Familiar

Accesibilidad de visitas personales (horario flexible); Teléfono público; Atención de llamadas en las habitaciones; Acceso a internet.



Cómo presentar sus sugerencias y reclamaciones para ayudarnos a mejorar

- Sugerencias telefónicas a la dirección de la residencia, el Servicio Social de Base ó el 012 municipal.
- Sugerencias escritas en hojas de sugerencias disponibles junto al buzón de sugerencias.
- Sugerencias directas a cualquier trabajador/a de la residencia.
- Buzón de sugerencias de la web del Ayuntamiento www.corella.net ó en el correo electrónico residenciacorella@laresnavarra.org.
- Las reclamaciones se podrán formalizar a través de hojas oficiales disponibles en la recepción del centro.

Formas de Colaboración y Participación

- En la Junta de la Residencia, Consejo de Participación y grupos de participación en actividades.
- Periódicamente, a través de encuestas que nos permitan conocer la opinión de los servicios prestados.

Normativa Reguladora

- Ley Foral 9/90 de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales y Decreto Foral 209/91.
- Orden Foral 75/03 de servicio de estancias diurnas en centros gerontológicos.
- Real Decreto 2817/ 83 de reglamentación técnico-sanitaria de comedores colectivos.
- Normativa de régimen interno de la Residencia S. José.
- Ley Foral 15/2006, de 14 diciembre de Servicios Sociales.