

RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE DÍA

Fecha de aprobación de la Carta de Servicios: 08/04/2010

Fecha de la última evaluación: 10/03/2016

Fecha de publicación en decide.madrid: 20/06/2016

Fecha de cierre del proceso participativo: 30/09/16

Resumen de comentarios aportados en el proceso participativo: 18 comentarios

Apartado de la CS	Texto de la CS	Comentario literal	Decisión/contestación GRG
1. Introducción	a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Se debería afinar algo más dentro de esta atención, pues en muchas ocasiones personas mayores de 65 con alteraciones del estado de ánimo pero no un diagnóstico de Alzheimer ni otras demencias, terminan siendo derivadas a centros de día especializados en demencia sólo por el hecho de tener más de 65 años, siendo personas con un perfil muy poco adecuado, por sus alteraciones de ánimo, para convivir con personas con diagnóstico de demencia</i> <i>Por qué se identifica solamente la demencia tipo Alzheimer y no otras como Huntington, fronto-temporal, etc.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración. La enfermedad de Alzheimer es por su prevalencia y por su impacto social la de mayor representación.... Se clarificará este aspecto en la próxima revisión de la carta.
2. Datos de carácter general	El Servicio de Centros de Día se presta en centros municipales y privados, a	<i>Se prestará prioritariamente en centros públicos de gestión directa. Para ello el gobierno municipal se compromete a asumir paulatinamente la gestión de los centros en régimen</i>	Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de

	través de entidades colaboradoras,	<i>de concesión y a dotar adecuadamente aquellos barrios donde no haya suficiente plazas públicas. Así se evitará al máximo la concertación con centros privados.</i>	Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
4. Derechos y responsabilidades	b) Mostrar una conducta adecuada y basada en el respeto a los demás usuarias/os y a los profesionales.	<i>No existen protocolos claros en los centros de día concertados de cómo proceder cuando este punto no se cumple correctamente por parte de el/la usuario/a</i>	Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	g) Acudir al Centro de Día, la familia, cuidador y/o representante legal, cuando sean citados por los profesionales.	<i>No existen protocolos claros en los centros de día concertados de cómo proceder cuando este punto no se cumple correctamente por parte de el/la usuario/a</i>	
	i) Informar sobre las circunstancias personales, familiares, clínicas (informe médico) y sociales que puedan afectar a la atención que se da en el Centro, así como de los cambios que se produzcan a lo largo del tiempo de estancia.	<i>No existen protocolos claros en los centros de día concertados de cómo proceder cuando este punto no se cumple correctamente por parte de el/la usuario/a</i>	

<p>7. Servicios prestados</p>	<p>un equipo multidisciplinar, que contará con la titulación exigida para el desempeño de sus funciones. Este equipo estará formado por: Diplomado/a en Trabajador Social con funciones de Coordinador/a, Diplomado/a en Enfermería, Diplomado/a en Terapia Ocupacional, Diplomado/a en Fisioterapia, Auxiliares de Geriátrica/Clinica y en los Centros de Día de Alzheimer tendrán además Licenciado/a en Medicina y Licenciado/a en Psicología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Debería revisarse la ratio personas por auxiliar; en los centros de día especializados en deterioro cognitivo y demencias hay personas con un grado de dependencia muy alto, que exige un tiempo para su cuidado y atención que es difícil de afrontar con ratios de 10-12 personas usuarias por auxiliar de geriatría.</i> • <i>Se debería revisar la ratio de usuarios/personal auxiliar, y realizar un adecuado seguimiento de la ratio REAL, no la que figura en los documentos; la carga de trabajo en muchas ocasiones en los centros de día concertados es excesiva porque el personal auxiliar realiza polivalencias (en peluquería, cocina, limpieza, etc) que distorsiona la atención asistencial real al usuario</i> • <i>La limitación en el número de horas mínimas del equipo técnico establecida en los pliegos para los centros de día concertados hace que la atención del equipo técnico multidisciplinar diste mucho de ser una atención de calidad, de hecho, dificulta llevar a la práctica el concepto de "equipo multidisciplinar" al no coincidir en su horario los distintos miembros del equipo</i> • <i>Diplomado-Graduado en Logopedia. Especialista que mejora la comunicación y la deglución potenciando una mejor comprensión y evitando las neumonías aspirativas que provocan ingresos hospitalarios y deterioro de la calidad de vida.</i> 	<p>Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.</p>
--------------------------------------	---	--	---

	<p>5.- Alimentación y nutrición.</p> <p>Este Servicio incluye el proporcionar desayuno, comida y merienda, adaptados a las necesidades nutricionales, con menú ordinario y, en caso necesario, dietas especiales (sin sal, para diabéticos, astringente, triturada, para celiacos, etc.).</p>	<p><i>¿Quién atiende los problemas deglutorios de estas personas?</i></p>	<p>Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.</p>
8. Compromisos de Calidad	Compromisos de Calidad	<p><i>Se debería establecer algún indicador de calidad que midiera la ratio entre profesionales y personas mayores a lo largo de la jornada diaria. Las empresas privadas tienen plantillas muy reducidas y los profesionales no dan abasto. Algo parecido pasa con los psicólogos.</i></p>	<p>Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.</p>
	<p>2.1. Porcentaje de usuarias/os que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.</p> <p>2.2. Porcentaje de usuarias/os que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5.</p>	<p><i>Las personas mayores con un deterioro cognitivo moderado/avanzado no van a realizar una valoración adecuada en estos términos. Podrían obtenerse puntuaciones muy por encima de 8 en porcentajes superiores al 95% y que estos datos no reflejen un buen trato real en la atención al usuario/a</i></p>	<p>La valoración en estos casos la realizan los cuidadores principales de estos usuarios.</p>

	El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible	<i>La limitación en el número de vehículos del transporte imposibilita dar un servicio mínimamente flexible en cuanto a horario cuando la zona de influencia del centro de día se extiende a varios distritos</i>	Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta.	<i>En ocasiones se conciertan plazas de centro de día en ubicaciones que no cuentan con las características mínimas necesarias para asegurar dicha confortabilidad (espacio suficiente por usuario, distribución del centro adecuada a las necesidad, espacios al aire libre...)</i>	Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	5.1. Porcentaje de usuarias/os que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación igual o superior a 7. 5.2. Porcentaje de usuarias/os que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación inferior a 5.	<i>Las personas mayores con un deterioro cognitivo moderado/avanzado no van a realizar una valoración adecuada en estos términos. Podrían obtenerse puntuaciones muy por encima de 8 en porcentajes superiores al 95% y que estos datos no reflejen un equipamiento ni adecuado ni confortable</i>	La valoración, en estos casos, la realizan los cuidadores principales de estos usuarios.

	<p>Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.</p>	<p><i>Habría que establecer un mínimo de personal de atención por cada persona mayor atendida. Creo que una ratio razonable sería de un profesional por cada 5-7 personas mayores.</i></p>	<p>Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.</p>
<p>9. Datos de carácter complementario</p>	<p>Baremo de copago</p>	<p><i>De poco sirve todo lo anterior si se exige un copago a personas mayores que cobren menos de 1.000 € al mes</i></p>	<p>Es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.</p>

Madrid, 4 de noviembre de 2016
Grupo de Redacción y Gestión de la CS de los Centros de Día