



CARTERA DE SERVICIOS

1. Introducción

La Cartera de Servicios recoge, de forma clara y accesible, los servicios que ofrece la Residencia de Mayores “San Francisco de Asís”, así como nuestros compromisos de atención y los canales de participación y comunicación con las personas residentes y sus familias.

Este documento forma parte del compromiso de mejora continua del Centro y se actualiza periódicamente para responder a las necesidades de las personas atendidas y a la normativa vigente.

2. Datos de contacto y localización

Nombre	Residencia de Mayores “San Francisco de Asís”
Dirección	Carretera Santa Coloma de Somoza Km 1 24700 ASTORGA
Teléfono	987615500
Correo electrónico	info@residenciasanfranciscodeasis.org
Web	www.residenciasanfranciscodeasis.org
Horario de atención	De lunes a viernes de 10 a 14 horas. Fuera de ese horario concertar cita previa
Horario de visitas	Ver Régimen de visitas del Centro
Cómo llegar	Accesos y aparcamiento: Google Maps

3. Presentación del Centro

La Residencia de Mayores “San Francisco de Asís” es una entidad sin ánimo de lucro, gestionada por la Congregación Religiosa de las Madres Franciscanas de Nuestra Señora del Buen Consejo y asociada a Lares Castilla y León.

Ofrecemos atención residencial a personas mayores con distintos niveles de autonomía (válidas o con dependencia), desde un enfoque integral y humanista-cristiano, procurando mantener los vínculos con su entorno social y familiar.

- Disponemos de:
- 13 habitaciones individuales.
- 18 habitaciones dobles.
- Zonas comunes para convivencia, actividades y visitas, así como espacios exteriores (jardines).



4. Misión, visión y valores

Misión

Cuidar y acompañar a las personas mayores ofreciendo una atención centrada en la persona, cálida y profesional, promoviendo su dignidad, bienestar y autonomía, en un entorno seguro y familiar.

Visión

Ser un hogar de referencia en Astorga por la calidad humana y técnica de la atención, la cercanía con las familias y la mejora continua, integrados en la comunidad.

Valores

- Dignidad y respeto a la historia de vida de cada persona.
- Trato humano, cercano y compasivo.
- Profesionalidad, responsabilidad y trabajo en equipo.
- Solidaridad, servicio y amor fraternal desde la inspiración cristiana.
- Participación y transparencia con familias y residentes.
- Confidencialidad y protección de datos.

5. Objetivos de esta Cartera de Servicios

- Garantizar una atención integral, personalizada y continuada.
- Promover la autonomía, la prevención de la dependencia y el bienestar físico, emocional, social y espiritual.
- Facilitar el conocimiento del Centro, sus servicios y vías de participación.
- Establecer compromisos de calidad y mecanismos de evaluación.

6. Modelo de atención

Nuestra atención se basa en la Atención Centrada en la Persona (ACP) y en el trabajo interdisciplinar. Tras el ingreso, se realiza una valoración inicial y se elabora un Plan Individual de Atención (PIA) que recoge objetivos, apoyos y seguimiento, revisándose de forma periódica.

Se promueve la participación de la persona residente y, cuando proceda, de su familia o representante legal, en la toma de decisiones relacionadas con su cuidado.

7. Servicios que prestamos

7.1. Servicios básicos y generales

- Alojamiento y manutención.
- Cocina propia y servicio de restauración.
- Elaboración de menús ordinarios y adaptados (texturas, dietas terapéuticas), según indicación sanitaria.
- Lavandería y lencería.
- Limpieza diaria de habitaciones y zonas comunes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones.
- Administración y apoyo en gestiones vinculadas a la vida en el Centro.



- Información y atención a familias (comunicación, coordinación y acompañamiento).

7.2. Atención sanitaria y cuidados

- Atención médica y seguimiento clínico (según organización del Centro y coordinación con recursos sanitarios).
- Enfermería: control de constantes, curas, seguimiento de tratamientos y cuidados pautados.
- Gestión, preparación, administración y control de la medicación, conforme a prescripción.
- Cuidados personales e higiene (apoyo en actividades básicas de la vida diaria).
- Prevención y seguimiento de riesgos: caídas, úlceras por presión, deshidratación, malnutrición, etc.
- Seguimiento nutricional y control de ingestas cuando sea necesario.
- Promoción y educación para la salud.

7.3. Rehabilitación, fisioterapia y mantenimiento funcional

- Valoración funcional inicial y seguimiento.
- Programas de mantenimiento y movilidad, individual o grupal.
- Prevención de caídas y entrenamiento del equilibrio, según necesidades.
- Fisioterapia respiratoria cuando esté indicada.
- Recomendaciones posturales y pautas de ergonomía para el confort.

7.4. Estimulación cognitiva y apoyo psicosocial

- Valoración geriátrica integral (funcional, cognitiva, emocional y social) para orientar apoyos.
- Programas de estimulación cognitiva y orientación a la realidad.
- Acompañamiento emocional, escucha activa y apoyo en procesos de adaptación.
- Intervención social: coordinación con familia y recursos comunitarios, información y apoyo en trámites cuando proceda.

7.5. Ocio, tiempo libre y participación

- Animación sociocultural: talleres, celebraciones, juegos y actividades adaptadas.
- Actividades intergeneracionales y relación con la comunidad.
- Salidas y actividades externas, cuando sean posibles y seguras.
- Programa de voluntariado (si procede) y participación en iniciativas solidarias.
- Fomento de la autonomía en actividades de la vida diaria (AVD).

7.6. Atención religiosa y pastoral

La Residencia ofrece acompañamiento espiritual y atención religiosa, respetando la libertad de conciencia de cada persona.

- Celebraciones litúrgicas y tiempos de oración.
- Acompañamiento personal y escucha.
- Atención a enfermos y sacramentos, cuando se solicite.



7.7. Servicios complementarios

Servicios disponibles según organización del Centro y contratación/solicitud de la persona residente o su familia:

- Peluquería.
- Podología.
- Servicio telefónico (según disponibilidad).
- Acceso a internet / Wi-Fi en zonas habilitadas.
- Máquina de café.
- Espacios al aire libre y jardines.

7.8. Formación y cualificación del personal

El Centro impulsa un plan de formación continua orientado a la mejora de competencias técnicas y humanas del equipo (cuidados, movilizaciones, prevención de caídas, trato adecuado, comunicación con familias, protocolos, etc.).

8. Procedimiento de acceso y admisión

El ingreso se realiza mediante un proceso de información, solicitud y valoración, que incluye:

- Información inicial y visita al Centro (presencial o por los canales disponibles).
- Entrevista con la persona solicitante y/o familia para conocer necesidades y preferencias.
- Revisión de documentación y valoración previa.
- Asignación de plaza (según disponibilidad) y firma del contrato asistencial.
- Valoración inicial tras el ingreso y elaboración del Plan Individual de Atención (PIA).

Documentación habitual requerida (orientativa):

- Documento de identidad y tarjeta sanitaria.
- Informe médico actualizado y tratamiento farmacológico.
- Información social relevante y, si procede, resolución de dependencia.
- Datos de contacto de la familia o representante.

9. Régimen económico y tarifas

El precio de la plaza residencial depende, entre otros factores, del tipo de habitación y del grado de dependencia. En el proceso de admisión se facilita información actualizada de tarifas, servicios incluidos y servicios complementarios.

10. Derechos y deberes de las personas residentes

Derechos

- Ser tratadas con respeto, dignidad y sin discriminación.
- Preservar la intimidad y la confidencialidad de sus datos.
- Participar en decisiones relacionadas con su atención y vida cotidiana.
- Recibir información comprensible sobre normas del Centro, servicios y funcionamiento.
- Presentar quejas y sugerencias y recibir respuesta.



Residencia de Mayores "San Francisco de Asís"

- Mantener relaciones con su familia y entorno, de acuerdo con normas de convivencia y seguridad.

Deberes

- Respetar a otras personas residentes, familias, profesionales y a las Hermanas de la comunidad.
- Cuidar las instalaciones y hacer un uso responsable de los recursos.
- Cumplir las normas de convivencia y seguridad del Centro.
- Aportar información relevante para una adecuada atención (en la medida de lo posible).

11. Compromisos de calidad y mejora continua

La Residencia trabaja con procedimientos y protocolos orientados a la calidad, la seguridad y la continuidad de cuidados. Entre otros, nos comprometemos a:

- Realizar valoración inicial y planificación de cuidados tras el ingreso, con seguimiento periódico.
- Garantizar una correcta gestión de la medicación y de los tratamientos pautados.
- Favorecer la comunicación con las familias y la participación de residentes.
- Promover un entorno seguro (prevención de caídas, control de riesgos y planes de emergencia).
- Proteger la confidencialidad y los datos personales.
- Impulsar la formación continua del equipo.

Indicadores orientativos de seguimiento:

- Encuestas de satisfacción (residentes y familias).
- Registro y análisis de incidencias y eventos adversos.
- Evolución de valoraciones funcionales y objetivos del PIA.
- Revisión interna de protocolos y auditorías/autoevaluaciones.

12. Quejas y sugerencias

Las personas residentes y sus familias pueden realizar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de:

- Buzón de sugerencias.
- Hojas de reclamación.
- Consejo de residentes (cuando esté constituido) y reuniones informativas.
- Encuestas de satisfacción.
- Correo electrónico y atención directa en el Centro.

Todas las comunicaciones se registran y se gestionan siguiendo el procedimiento interno, ofreciendo respuesta y, cuando proceda, medidas de mejora.



Residencia de Mayores “San Francisco de Asís”

13. Normativa aplicable

El Centro se rige por la normativa vigente en materia de servicios sociales y atención a la dependencia en Castilla y León, así como por su Reglamento de Régimen Interno y por la normativa relacionada con derechos de las personas usuarias, seguridad, salud y protección de datos.

14. Contacto

Residencia de Mayores “San Francisco de Asís”
Ctra. Santa Coloma, Km 1 · 24700 Astorga (León)
Tel.: 987 615 500
Correo: info@residenciasanfranciscodeasis.org
WEB: www.residenciasanfranciscodeasis.org