

I. DISPOSICIÓN XERAIS

VICEPRESIDENCIA DA IGUALDADE E DO BENESTAR

Orde do 16 de outubro de 2006 pola que se aproba a carta de servizos básica para as residencias de persoas maiores da rede pública da Xunta de Galicia.

As cartas de servizos configúranse como un instrumento para a mellora da calidade dos servizos nas administracións públicas dentro dunha cultura de mellora continua. Na Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar decidiuse utilizar este instrumento, entre outros, para a mellora da calidade do servizo aos cidadáns nas residencias de maiores da rede pública da Xunta de Galicia.

Os seus obxectivos son, por unha parte, avanzar cara a unha Administración máis transparente para os cidadáns e establecer uns servizos e estándares básicos de atención para todos os usuarios das residencias públicas sobre os que a propia Administración asume o seu compromiso de cumprimento, e por outra, realizar unha análise dos servizos e procesos que se están a levar a cabo co obxectivo de incrementar a calidade do servizo ofrecido, tendo en conta as expectativas de mellora dos usuarios. Cúmprese desta maneira un dobre obxectivo, informar con máis claridade os cidadáns e acadar unha mellora dos servizos.

O Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e observatorio de calidade regula o marco en que se deben desenvolver as cartas sectoriais de servizos e establece que estas serán aprobadas por orde do conselleiro.

Polo exposto, e en uso das facultades que teño atribuídas pola Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e do seu presidente, modificada pola Lei 11/1988, do 20 de outubro, polo Decreto 211/2005, do 3 de agosto, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia e polo Decreto 517/2005, do 6 de outubro, polo que se establece a estrutura orgánica da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar,

DISPOÑO:

Artigo único.-Apróbese a carta de servizos básica para as residencias de persoas maiores da rede pública da Xunta de Galicia, segundo o texto que se relaciona no anexo desta orde.

Disposición derradeira

Esta orde entrará en vigor o mesmo día da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 16 de outubro de 2006.

Anxo Manuel Quintana González
Vicepresidente da Igualdade e do Benestar

ANEXO

Carta de servizos

Carta de servizos básica para as residencias de persoas maiores da rede pública da Xunta de Galicia.

A misión:

Esta carta de servizos é o documento marco xeral de referencia onde se recollen os dereitos básicos dos usuarios, a relación dos servizos de partida que ofrecen e os compromisos mínimos de calidade e as expectativas de seren satisfeitos, que asumen os centros residenciais para persoas maiores da rede pública da Xunta de Galicia.

Dereitos dos usuarios:

Dereito:

-A acceder a centros e servizos e a recibir asistencia sen discriminación.

-A un trato digno, tanto por parte do persoal como dos usuarios.

-Ao segredo profesional da historia clínica ou sociosanitaria e á protección dos datos persoais.

-A manter relacións interpersoais e a recibir visitas de acordo co establecido no regulamento de réxime interno.

-A un programa de intervención ou de atención individualizado.

-Á intimidade persoal e á protección da propia imaxe.

-A que se lle facilite o acceso á atención social, sanitaria, educativa, cultural e calquera outra que sexa axeitada para o seu desenvolvemento psicofísico.

-A elevar aos órganos de participación ou dirección propostas de mellora.

-A recibir, en todo momento, a información necesaria e axeitada para decidir de acordo coa súa vontade (consentimento informado).

-A coñecer, en todo momento, o prezo dos servizos e as súas variacións e as modificacións esenciais na prestación destes.

-A cesar na utilización dos servizos ou na permanencia no centro.

-De queixa e libre acceso ao libro de reclamacións.

-A asociarse para favorecer a participación e defender os seus dereitos.

-A acceder aos servizos ofrecidos polo centro nas condicións establecidas.

-Aos cuidados necesarios establecidos en caso de dependencia ou invalidez (nas residencias con prazas para persoas con dependencia moderada ou severa).

-A unha programación de actividades que permita un desenvolvemento persoal axeitado.

Servizos prestados:

Aloxamento e manutención:

- Atención residencial integral.
 - Limpeza diaria das habitacións e das zonas comúns.
 - Control e mantemento de instalacións e dependencias.
 - Recepción e sistemas de comunicacións intra-residenciais.
 - Teléfono público.
 - Servizo de conserxaría (correo e recepción de chamadas).
 - Sistemas de alarma e de chamada de aviso nas habitacións.
 - Lavandaría e tratamento de roupa.
 - Biblioteca.
 - Salas de TV.
 - Comedor principal.
 - Sala de usos múltiples.
- Atención sanitaria e coidados asistenciais:
- Apertura da historia ao ingresar no centro.
 - Atención básica de enfermaría.
 - Persoal de atención directa especializado.
 - Programas de medicina preventiva e de promoción da saúde.
 - Apoio aos residentes dependentes nas súas necesidades básicas: alimentación, hixiene, vestido, mobilidade e nas restantes actividades da vida diaria (nas residencias con prazas para persoas en situación de dependencia).

-Programa de coidados especializados a persoas encamadas (nas residencias con prazas para persoas en situación de dependencia).

-Dietas especiais nos casos de prescrición do facultativo.

Atención social e ocupacional:

- Apoio á adaptación do maior na residencia e de integración nas actividades programadas.
 - Fomento do mantemento da relación familiar co maior e coa residencia.
 - Promoción das relacións interpersoais entre residentes.
 - Servizo de atención e información aos familiares.
 - Horario de visitas de acordo co establecido no regulamento de réxime interno.
 - Actividades culturais, de lecer, tempo libre e extrarresidenciais.
- Compromisos de calidade:
- Asegurar unha dieta equilibrada, axustada ás necesidades dos usuarios, con produtos de calidade

e cunha adecuada preparación, asegurando no menú a elección entre dúas alternativas, do primeiro prato ou da sobremesa.

-Asegurar un horario de visitas mínimo de oito horas diarias de acordo co regulamento de réxime interno e normas de funcionamento.

-Asegurar un mínimo de tres actividades extrarresidenciais anuais.

-Asegurar un mínimo de dez actividades ocupacionais ou de lecer con carácter permanente.

-Posta á disposición dos usuarios dun regulamento de réxime interno aprobado pola Xunta de Galicia que regule as normas de funcionamento específicas de cada un dos centros e a participación dos usuarios.

Indicadores:

-Número de actividades extrarresidenciais realizadas no ano (obxectivo: tres por centro).

-Número de actividades culturais ou formativas, de lecer e de terapia ocupacional de carácter permanente realizadas no ano (obxectivo: dez por centro).

-Porcentaxe de usuarios que acoden ás actividades culturais ou formativas, de lecer e de terapia ocupacional (obxectivo: 25%).

-Número de queixas e suxestións internas recibidas, avaliadas e resoltas en dez días (obxectivo: 100%).

Reclamacións e suxestións:

Todos os centros residenciais dispoñen dun libro de reclamacións á disposición dos usuarios ou familiares.

Ademais en todos os centros existen caixas de suxestións nas cales o cidadán pode facer constar as súas suxestións, queixas e reclamacións sobre o funcionamento dos anteditos servizos. No prazo non superior a dez días, recibirá a axeitada contestación por parte da dirección do centro.

Tamén poden presentar suxestións e queixas sobre o funcionamento dos servizos públicos de acordo cos artigos 25 a 29 do Decreto 164/2005, sobre o sistema de queixas e suxestións do cidadán. Estas presentaranse por escrito, por correo ou por correo electrónico dirixido á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, poderanse presentar en calquera dos rexistros da Administración da Xunta de Galicia e demais admitidos no artigo 38.4º da Lei de 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e procedemento administrativo común.

Información:

Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, San Caetano, s/n, 15781 Santiago de Compostela (A Coruña). Teléfono: 900 33 36 66. Fax: 981 95 76 97. Correo electrónico: residenciasmaiores@xunta.es. Páxina web: www.xunta.es/vicepresidencia.

Lexislación:

-Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais.

-Decreto 243/1995, do 28 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación de centros.

-Orde do 18 de abril de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores.

-Orde do 18 de agosto de 2000 pola que se aproba o Estatuto básico dos centros de servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia.

Centro:

Residencias de maiores	Localidade	Enderezo/Teléfono
A Coruña		
R. de Carballo	Carballo	Praza de Vigo, s/n, 981 70 32 56
R. de Santiago de Compostela	Santiago de Compostela	Porta do Camiño, As Rodas, 981 58 30 00
R. de Ferrol	Ferrol	Pardo Bazán, s/n, 981 31 62 11
Asistidos da Terceira Idade de Oleiros	Oleiros	Lugar de Pousada, 981 63 17 77
Torrente Ballester	A Coruña	Adormideras, s/n, 981 22 63 67
R. da Pobra do Caramiñal	A Pobra do Caramiñal	Rúa Venecia, s/n, 981 83 27 03
Lugo		
As Gándaras	Lugo	As Gándaras, s/n, 982 22 83 91
R. de Monforte de Lemos	Monforte de Lemos	Paseo do Malecón, s/n, 982 41 02 11
R. de Burela	Burela	Rosalía de Castro, s/n, 982 58 18 06
A Milagrosa	Lugo	Rúa Curros Enríquez, s/n, 982 21 13 02
Ourense		
R. do Carballiño	O Carballiño	Cornubal, s/n, 988 27 02 70
Nosa Señora dos Miragres	Barbadás	R/ Bardanes, C. de Vaca, 156, 988 22 77 37
R. de Castro Caldelas	Castro Caldelas	Devesa do Conde, s/n, 988 20 33 45
Pontevedra		
R. da Estrada	A Estrada	Praza Martínez Anido, nº 3, 986 57 15 96
R. de Vigo Arieiro	Vigo	Arieiro, s/n, Bembrive, 986 37 41 41
Vigo-O Meixoeiro	Vigo	Estrada Madrid-Ourense, s/n, 986 25 35 11
R. de Marín	Marín	Ezequiel Massoni, nº 19, 986 89 12 88
R. de Campolongo	Pontevedra	Rúa Fernández Ladreda, nº 26, 986 86 02 06

Cumprimento de compromisos:

Os resultados anuais da avaliación dos indicadores publicaranse na páxina web da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar. Páxina web: www.xunta.es/vicepresidencia.

Participación dos cidadáns:

A colaboración que se espera recibir dos cidadáns canalizarase a través dos órganos de participación dos usuarios ou familiares, segundo o que se recolla no regulamento de réxime interno e a través das caixas de suxestións ou no correo electrónico da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.

**CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA**

Orde do 16 de outubro de 2006 pola que se publica o protocolo de avaliación elaborado pola Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación (CGIACA), relativo aos criterios e méritos de valoración e os procedementos para solicitar a valoración previa e asignación dos complementos de recoñecemento á excelencia curricular docente e investigadora, e de recoñecemento polos cargos de xestión.

A Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades, establece nos seus artigos 55 e 69 que as comunidades autónomas poderán establecer retribucións adicionais vinculadas a méritos individuais docentes, investigadores e de xestión.

En desenvolvemento do anterior publicouse a Lei 1/2003, do 9 de maio, dos consellos sociais do sistema universitario de Galicia, que establece a capacidade do consello social para acordar, dentro dos límites fixados pola comunidade autónoma, a asignación singular e individualizada de retribucións adicionais ligadas a méritos docentes, investigadores e de xestión, e o Decreto 266/2002, do 6 de setembro, de contratación do profesorado universitario, que establece estas retribucións adicionais para o profesorado contratado das universidades.

Posteriormente publicouse o Decreto 55/2004, do 4 de marzo, polo que se establecen as retribucións adicionais vinculadas a méritos individuais docentes, investigadores e de xestión do profesorado universitario, remitindo nos seus artigos 4 e 8 e na súa disposición transitoria a un protocolo de avaliación dos méritos e circunstancias específicas destes complementos retributivos.

O protocolo de avaliación que se publica a través desta orde afecta os dous complementos pendentes de desenvolvemento: o de recoñecemento á excelencia curricular docente e investigadora e o de recoñecemento polos cargos de xestión. Complétase así o desenvolvemento dos catro complementos establecidos polo citado Decreto 55/2004, xa que o complemento de recoñecemento ao labor docente e o complemento de recoñecemento ao labor investigador, foron desenvolvidos con anterioridade a través da Orde do 16 de abril de 2004, modificada pola do 11 de abril de 2006 (*Diario Oficial de Galicia* do 8 de maio), pola que se publica o protocolo de avaliación elaborado pola Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación (CGIACA) relativo aos criterios e méritos de valoración, e ao procedemento para solicitar os referidos complementos.

A finalidade desta regulación é a de recoñecer, fomentar e incentivar a actividade docente, investigadora e de xestión de calidade do persoal docente e investigador das universidades públicas de Galicia, polo que se desenvolven estes complementos