

PACD

PLAN DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE DÍA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Denominación del servicio: Clínica Geriátrica Los Ángeles
Tipo de recurso: Centro de Día para personas mayores
Nº de Registro C2366
Capacidad autorizada: 40 plazas.

1.1 Régimen de Plazas y Modalidad de Estancia

El centro de día dispone de 40 plazas autorizadas, distribuidas entre usuarios de plaza privada y usuarios con plaza concertada/financiada por la Comunidad de Madrid. La modalidad de estancia es de carácter diurno y continuado, orientada a la permanencia del usuario en su entorno habitual. La asistencia efectiva se organizará de lunes a viernes excepto días festivos, garantizando la continuidad de los cuidados sociosanitarios e interdisciplinares requeridos por la norma UNE 158201.

Clínica Geriátrica Los Ángeles desarrolla su actividad como recurso especializado de atención diurna dirigido a personas mayores que precisan apoyo para mantener su autonomía personal, mejorar su calidad de vida y favorecer su permanencia en su entorno habitual.

El centro proporciona una atención integral mediante un equipo profesional multidisciplinar, aplicando un modelo de intervención basado en la atención centrada en la persona, el respeto a la dignidad y la promoción de la autonomía.

1.2 Infraestructura y Equipamiento

Este centro garantiza la seguridad y accesibilidad de las personas usuarias:

- **Accesibilidad universal:** Eliminación de barreras arquitectónicas en accesos, pasillos y baños adaptados.
- **Sistemas de seguridad ambiental:** Climatización regulada, iluminación natural/artificial adecuada y sistemas de protección contra incendios.
- **Bucle magnético:** garantiza una audición de mayor calidad a las personas con hipoacusia y portadoras de audífonos.

Áreas diferenciadas requeridas: Sala de fisioterapia, sala polivalente/talleres zona de comedor, baños geriátricos adaptados

2. MARCO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

2.1 MISIÓN

Prestar servicios de atención diurna especializada que promuevan el envejecimiento activo, la autonomía personal y la calidad de vida de las personas mayores, ofreciendo una atención integral, individualizada y humanizada mediante un equipo profesional comprometido con la excelencia.

Al mismo tiempo, actuamos como un soporte esencial de conciliación, respiro y orientación para sus familias y cuidadores en el entorno comunitario.

PACD

2.2 VISIÓN

Nuestra visión es posicionarnos como un centro de referencia sectorial en la promoción de la autonomía personal en la atención a personas mayores por la calidad de nuestros servicios, la atención centrada en la persona, la innovación en los cuidados, la profesionalidad de nuestro equipo, y la mejora continua, generando confianza en las personas usuarias, sus familias y la comunidad.

Trabajamos para consolidar un modelo asistencial dinámico, inclusivo y flexible, capaz de evolucionar al ritmo de las necesidades cambiantes de nuestros usuarios basándonos en la innovación sociosanitaria y el respeto absoluto a los derechos individuales.

2.3 VALORES

La actuación del centro se fundamenta en los siguientes valores:

- Respeto absoluto a la dignidad de la persona.
- Atención individualizada y personalizada.
- Promoción de la autonomía personal.
- Respeto a las preferencias y decisiones de las personas usuarias.
- Trato cercano y familiar.
- Profesionalidad y compromiso del equipo.
- Trabajo interdisciplinar.
- Confidencialidad y protección de la información personal.
- Igualdad de trato y ausencia de discriminación.
- Mejora continua de la calidad asistencial.

2.4 PRINCIPIOS

Principios orientadores de la atención, de los cuales, se deriven los criterios profesionales de intervención:

- **Ética:** Máximo respeto a la dignidad y valor humano, sin importar la capacidad o situación de dependencia.
- **Competencia y Autonomía:** Fomento de las capacidades individuales para que la persona mantenga el control y libertad sobre su propia vida.
- **Participación:** Derecho del usuario, familias y profesionales a co-decidir e involucrarse activamente en la vida del centro.
- **Integralidad:** Atención interdisciplinar (biológica, psicológica y social) coordinada con los recursos de la comunidad.
- **Individualidad:** Intervención flexible y adaptada a las necesidades específicas de cada usuario y su cuidador.
- **Independencia y Bienestar:** Apoyos con finalidad socio-terapéutica para mejorar la calidad de vida y la situación de dependencia.
- **Especialización:** Prestación de cuidados especializados y adaptados con precisión al perfil de dependencia o discapacidad.

PACD

3. OBJETIVOS DEL CENTRO DE DÍA

Los objetivos específicos sobre los que debe girar la intervención a realizar en un centro de día se concretan en los siguientes grupos de interés:

- la persona usuaria;
- la familia/personas cuidadoras y entorno;
- los profesionales

3.1. Los objetivos dirigidos a la persona usuario son:

- a) Promover y mantener su mayor grado de autonomía y funcionalidad posible.
- b) Prevenir su incremento de la dependencia a través de la potenciación de sus capacidades cognitivas, funcionales y sociales.
- c) Desarrollar las dimensiones de calidad de vida de la persona, con especial incidencia en la autoestima y bienestar emocional.
- d) Evitar o retrasar su institucionalización definitiva.
- e) Favorecer las relaciones interpersonales entre las personas usuarias.
- f) Fomentar su participación e integración socio-comunitaria.
- g) Proporcionarle nuevos aprendizajes.
- h) Apoyar, si procede, a la persona usuaria en lo que considera importante y a su proyecto de vida.

3.2. Los objetivos dirigidos a la familia y/o personas cuidadoras son:

- a) Proporcionarles información, orientación y asesoramiento.
- b) Promover actitudes que contribuyan a mejorar la calidad de los cuidados dispensados a la persona usuarias.
- c) Promover el desarrollo de habilidades que les permitan reducir el estrés de la persona cuidadora, así como mejorar el estado psicofísico de las personas cuidadoras y de la familia.
- d) Proporcionarles tiempo libre y descanso.
- e) Prevenir los conflictos familiares relacionados con el rol de personas cuidadoras.
- f) Reducir el riesgo de sobrecarga de la persona cuidadora.
- g) Promover la implicación de la familia/persona cuidadora con el centro, y en especial con el PAI de la persona usuaria, si esta así lo indica.
- h) Proporcionar una escucha activa que les ayude a canalizar las situaciones difíciles que se derivan de la atención permanente de una persona usuaria.

3.3 Los objetivos dirigidos a los profesionales son:

- a) Proporcionar formación continua en conocimientos, habilidades y aptitudes que aseguren la calidad en la prestación del servicio.
- b) Fomentar un buen ambiente de trabajo y prevenir o reducir el estrés laboral.
- c) Favorecer la satisfacción laboral y la motivación de los profesionales.
- d) Promover la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- e) Potenciar el trabajo en equipo.
- f) Favorecer las buenas prácticas profesionales.

PACD

4. DERECHOS, DEBERES Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

4.1 Garantía de Derechos, Intimidad y Autonomía (Modelo ACP)

La **Clínica Geriátrica Los Ángeles** garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas usuarias, recogidos de forma explícita en el Reglamento de Régimen Interno del centro y el Reglamento de convivencia. La práctica asistencial se articula bajo los siguientes principios de obligado cumplimiento:

- **Atención Centrada en la Persona (ACP):** Se respeta rigurosamente el derecho a decidir del usuario, situando su historia de vida, preferencias y proyecto vital como eje central en el diseño de su Plan de Atención Individualizada (PAI).
- **Persona de referencia:** cada persona usuaria tendrá asignada una persona de referencia dentro del equipo para canalizar su biografía, gustos y ser el nexo principal con la familia.
- **Derecho a la Intimidad y Dignidad:** Se salvaguarda la privacidad en los cuidados personales, higiene, transferencias y tratamientos, garantizando entornos reservados y un trato que fomente la autoestima y el respeto.
- **Confidencialidad y Protección de Datos:** Toda la información clínica y social está sujeta a estricto secreto profesional, gestionándose bajo los protocolos de seguridad informática de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la legislación nacional vigente.
- **Información clara,** conocer de forma comprensible y actualizada los servicios, normas del centro, plan de cuidados y evolución del estado de la salud.
- **Participación y libertades,** participar en las actividades del centro, expresar opiniones sobre el funcionamiento y mantener la libertad de decisión en su proceso de atención.

4.2 Órganos de Participación y Representación

Para canalizar la voz de las personas usuarias y sus familias, e impulsar un modelo de participativo, el centro tiene constituidos dos órganos formales de consulta y deliberación:

- **Comité de Usuarios:** Órgano representativo de periodicidad bimestral donde los usuarios (y/o sus familias en caso de tutoría legal) exponen sus inquietudes, debaten sobre la convivencia y elevan propuestas de mejora directamente a la Equipo Directivo.
- **Comisión de Menús:** Espacio técnico-participativo en el que las personas usuarias, junto con la Equipo Directivo y el equipo de nutrición/restauración, evalúan la aceptación de los menús, proponen adaptaciones culturales o estacionales y revisan la calidad del servicio de restauración.

5. PERSONAS DESTINATARIAS Y REQUISITOS DE ACCESO

El Centro de Día está dirigido a personas mayores de 60 años (o menores dependientes por resolución administrativa) residentes en la Comunidad de Madrid que presentan:

- **Situaciones de dependencia:** Personas con Grado I, II o III reconocido (en caso de grado III el usuario no puede permanecer encamado permanentemente, no puede

PACD

tener alteraciones de conducta graves ni requiere motorización médica constante) o en proceso de valoración.

- **Deterioro funcional:** Limitación en la autonomía física que requiere supervisión y apoyo en las Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria (ABVD y AIVD).
- **Deterioro cognitivo:** Personas con diagnóstico de demencia (Alzheimer, vascular, mixta, etc.) en diferentes estadios (leve o moderado) que precisen un entorno seguro y terapéutico.
- **Vulnerabilidad social:** Personas en riesgo de aislamiento que requieran socialización, soporte en su proyecto de vida y acompañamiento especializado.
- **Vías de acceso:** Admisión formalizada mediante plaza privada (contrato directo) o plaza concertada/financiada públicamente (Prestación Económica Vinculada al Servicio - PEVS) de la Comunidad de Madrid.

6. CARTERA DE SERVICIOS

6.1 Servicio de atención asistencial

Incluye:

- Acogida y atención diaria.
- Supervisión y apoyo en actividades básicas de la vida diaria.
- Higiene y cuidado personal.
- Apoyo en movilidad y transferencias.
- Prevención de riesgos y seguimiento de necesidades.

6.2 Servicio de atención sanitaria

Incluye:

- Atención Médica y Enfermería: Control de constantes y administración de medicación.
- Atención de urgencias.

6.3 Servicio de atención social

Incluye:

- Valoración social inicial.
- Información y orientación a familias.
- Seguimiento de la adaptación al centro.
- Gestión de recursos y trámites legales.
- Coordinación con recursos sociales externos.

6.4 Servicio de Terapia Ocupacional

Incluye:

- Valoración cognitiva.
- Mantener capacidades funcionales.
- Favorecer independencia.
- Entrenamiento en actividades de la vida diaria.
- Psicomotricidad.

6.5 Servicio de Fisioterapia y Mantenimiento físico

Incluye:

- Valoración funcional.
- Ejercicio terapéutico adaptado.
- Prevención de caídas.
- Mantenimiento de movilidad.

PACD

6.6 Atención Psicológica

Incluye:

- Valoración emocional.
- Apoyo psicológico.
- Intervenciones individuales y grupales.
- Orientación familiar.

6.7 Servicio de Restauración

Incluye:

- Comida adaptada a las necesidades nutricionales.
- Supervisión de alimentación e hidratación.
- Dietas especiales cuando sean necesarias.

6.8 Servicio de animación sociocultural

Incluye:

- Actividades de ocio adaptadas a las necesidades de los usuarios

6.9 Transporte adaptado

El centro dispone de vehículos adaptados para realizar las rutas de centro de día garantizando seguridad y accesibilidad a los mismos.

Disponen de plataformas elevadoras, sistemas de anclaje de seguridad y sistema de climatización y confort.

6.10 Servicios Complementarios (Opcionales)

Podología, peluquería.

6.11 Servicio de limpieza.

- Limpieza y desinfección de zona comunes.

6.12 Servicio de mantenimiento

- Mantenimiento técnico y preventivo de instalaciones y vehículos.

6.13 Servicio de administración

- Gestión de información, contabilidad, facturación, cobros y temas administrativos.

7. MODELO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

La Clínica Geriátrica Los Ángeles aplica un modelo de Atención Centrada en la Persona.

Cada usuario dispondrá de una valoración inicial por parte de todos los departamentos y un Plan Personal de Atención individualizado que recogerá:

- Historia personal.
- Historia de vida.
- Valoración inicial.
- Plan de atención individual:
 - Capacidades preservadas.
 - Necesidades de apoyo.
 - Preferencias personales.
 - Objetivos individuales.
 - Actividades recomendadas.

El Plan de Atención Individualizada inicial (PAI) se realizará dentro de los primeros 30 días desde el ingreso de la persona usuaria.

PACD

En la elaboración del PAI se fijan los objetivos con la persona usuaria y/o la familia atendiendo a los gustos y preferencias de la persona usuaria.

El plan será revisado por el equipo profesional cada seis meses o cuando se produzca un cambio en el estado o situación de la persona usuaria.

8. RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El centro contará con profesionales adecuados a las necesidades del servicio:

- Equipo Directivo: Asume la representación legal, organización, coordinación y gestión integral del centro.
- Equipo médico: Realizar la valoración médica inicial de los usuarios al ingresar y hacer el seguimiento de su estancia en el centro.
- Auxiliares de enfermería/Personal gerocultor: proporcionan los apoyos necesarios en la realización de las actividades básicas de la vida diaria de las personas usuarias para suplir o complementar las limitaciones funcionales que presentan, promoviendo siempre su autonomía residual.
- Equipo de enfermería: Controlan de forma periódica las constantes vitales (tensión, glucemia, peso, etc.).
- Trabajador/a social: Gestiona el proceso de información, acogida, preingreso y adaptación del usuario y su familia al centro. Además de tramitar, orientar e informar sobre recursos públicos y mantener una comunicación fluida y constante con las familias.
- Psicólogo/a: Evalúa el estado cognitivo, conductual y afectivo/emocional del usuario ofreciendo apoyo psicológico, orientación y contención emocional a las personas usuarias.
- Terapeuta ocupacional: Valora las capacidades funcionales del usuario para las Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria (ABVD e AIVD), llevando a cabo el reentrenamiento y mantenimiento la autonomía en la alimentación, el vestido o el aseo, y prescribir/adaptar productos de apoyo.
- Fisioterapeuta: Realiza la valoración física, articular, muscular y del equilibrio del usuario, aplicando tratamientos individuales y/o grupales para la rehabilitación física y la prevención activa de caídas.
- Animador sociocultural: programa y realiza las actividades de ocio que se llevan a cabo en el centro, atendiendo a los gustos y preferencias de los usuarios y adaptándolas a sus capacidades.
- Cocina: realiza la comida de todos los días, con dos menús a elegir y menús especiales pautados.
- Limpieza: asegurando no solo la limpieza por estética, sino para la desinfección y prevención de contagios.
- Mantenimiento: control preventivo de instalaciones y transporte adaptado.
- Administración: gestión documental, facturación y contratos.

La **Clínica Geriátrica Los Ángeles** garantiza el estricto cumplimiento de las ratios de personal exigidas por la normativa de la Comunidad de Madrid.

- **Atención Directa Continua:** Los auxiliares y gerocultores cubren todo el horario de apertura, reforzando las horas críticas de actividades específicas como las comidas, transferencias y aseos y cubren además el servicio de transporte.

PACD

- **Equipo Técnico Interdisciplinar:** Los profesionales sanitarios y terapéuticos cuentan con una presencia programada y proporcional para asegurar el seguimiento de todos los PAI'S.
- **Garantía de Cobertura:** El centro dispone de diversas bolsas de empleo para la sustitución más rápida posible de bajas, permisos o vacaciones, haciendo todo lo posible para que la ratio legal nunca disminuya.
- **Plan Anual de Formación:** Realizamos formación continuada que recoge un mínimo de horas anuales por trabajador en materias clave.

9. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

- Programa de Salud: Control de patologías crónicas y prevención de caídas. Control de constantes y administración de medicación.
- Programa Cognitivo: Talleres de memoria, orientación y reminiscencia.
- Programa Funcional: Entrenamiento en actividades de la vida diaria y psicomotricidad.
- Programa Psicosocial: Talleres de ocio, salidas comunitarias y animación sociocultural.
- Programa de Familias: Tutorías individuales de seguimiento.

10. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN OBLIGATORIOS

- Dentro de nuestro Plan de Atención de centro de día disponemos de protocolos adaptados a cada disciplina, aquí se resumen los protocolos clave:
- Protocolo de Ingreso, Acogida y Adaptación: Ingreso y adaptación hasta la asignación del profesional de referencia.
- Protocolo de Valoración Integral Multidimensional y PAI: Metodología y plazos de aplicación de escalas y diseño del plan formativo-terapéutico.
- Protocolo Prevención y Actuación ante Caídas: Prevención, actuación y registro.
- Protocolo de Administración de la Medicación: Custodia, preparación y administración.
- Protocolo de Urgencias Médicas: actuación ante una urgencia.
- Protocolo de derivación Hospitalaria: actuación ante una derivación hospitalaria y traslados.
- Protocolo de Ingreso: Acogida y adaptación de la persona usuaria.
- Protocolo de Contenciones/Sujeciones: Procedimiento de reducción, prescripción médica y consentimiento informado.
- Protocolo de alimentación: Prevención de la disfagia, control de ingestas.
- Protocolo de hidratación: Prevención de la deshidratación, disfagia, utilización de espesantes.
- Protocolo de prevención y detección de Sospecha de Maltrato: Indicadores físicos o conductuales de alerta y hoja de ruta legal ante la sospecha de vulneración de derechos.
- Protocolo de actuación ante la desaparición de un residente: Protocolo de búsqueda interna, aviso inmediato a Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía/Guardia Civil), dirección y familia.

PACD

- Protocolo de bajas: Causas justificadas (voluntaria, fallecimiento, pérdida de requisitos de perfil por alta complejidad médica, impago estructural) y proceso de liquidación económica.
- Protocolo específico de limpieza y desinfección de las instalaciones y del equipamiento geriátrico.
- Protocolo de mantenimiento preventivo de las ayudas técnicas (grúas, plataformas del transporte, etc.).

11. GESTION DE LA CALIDAD Y EVALUACION

Dentro de nuestro sistema de gestión de la calidad tenemos establecido:

- **Indicadores de Calidad:** Para evaluar la eficacia del servicio y el desempeño del centro, se establece un sistema de monitorización basado en indicadores cuantitativos clave, revisados periódicamente.

- **Gestión de Quejas y Sugerencias:** El centro dispone de un canal formalizado para asegurar el derecho de expresión de las personas usuarias y familias, integrado en el ciclo de mejora. Estas quejas o sugerencias pueden manifestarse mediante buzón físico en recepción, verbalmente a supervisoras o trabajadora social y a través de correo electrónico. El centro se compromete a dar respuesta efectiva en un plazo máximo de 15 días.

- **Encuestas de Satisfacción:** Existe un proceso sistemático de recogida de información para medir la percepción de la calidad percibida en los diferentes servicios (asistencial, transporte, restauración y trato recibido), etc. Estas encuestas se realizan con una periodicidad anual. De los datos obtenidos se realiza análisis de los mismos para establecer los puntos de mejora.

- **Plan de Mejora Continua:** Se analizan las desviaciones detectadas a través de las auditorías internas, las quejas de los usuarios o los indicadores de calidad fuera de rango, activando así el protocolo de mejora continua: El equipo interdisciplinar determina cual es el origen del fallo, se implantan medidas correctivas y posteriormente se evalúa si han sido efectivas.

- **Canal de Denuncias:** El centro dispone de un canal anónimo o confidencial, para enviar denuncias penales e infracciones administrativas graves o muy graves.