



ENTR **e** PINAR **e**S D ^{EL} **M** eRCADILLO

GUIA DE ACOGIDA AL USUARIO Y FAMILIARES

RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO

Paraje el Molejón s/n – 23120 – Cambil (Jaén)

Tfno.- 953 300 144

**COMPLEJO DE CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA CABEZA**

Avda. de Granada 53 – 23740 – Andújar (Jaén)

Tfno.- 953 049 291



INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
Presentación	3
Quiénes somos	4
Misión, visión, valores	7
Carta de derechos y deberes de los usuarios	11
Cartera de servicios	15
Pasos a seguir para el ingreso	16
Proceso de acogida	18
Horarios del Centro	20

PRESENTACIÓN

Todas las personas que formamos parte del Grupo Entrepinares del Mercadillo nos sentimos orgullosos/as de pertenecer una organización que sueña con calidad de vida, con personas plenamente integradas y con participación en la sociedad, con ser una Entidad capaz de ofrecer el apoyo necesario para que todas aquellas personas dependientes con discapacidad intelectual o física sean capaces de dirigir su propia vida.

Seguro que tu aportación personal servirá para añadirle más valor a esta organización y esperamos que en ella encuentres calor y calidad humana.

La intención de esta guía de acogida es darte a conocer, de la manera más clara y transparente posible, quiénes componemos la **GRAN FAMILIA DE ENTREPINARES**, y darles asimismo a conocer nuestro estilo asistencial, basado en la **PERSONA** como centro de nuestro trabajo. En nuestra trayectoria hemos conseguido algo muy importante: crear un modelo asistencial basado en el **RESPECTO**, **CARIÑO** y sobre todo, en hacer todo nuestro trabajo con **CORAZÓN**.

Con esta guía pretendemos ofrecer a los usuarios y sus familiares un documento en el que se recoja nuestra oferta asistencial, Derechos y Deberes, la identificación con nombres y apellidos de las personas que componen el **EQUIPO** del Centro, las instalaciones y normativa aplicable y por supuesto, el modelo asistencial en el que basamos nuestro trabajo día a día.

Por supuesto, cualquier sugerencia que estimes de utilidad para la mejora de nuestro trabajo, te invitamos a que nos la hagas llegar a través del buzón situado en la recepción del Centro o a través de la Dirección del mismo, la cuál será estudiada, para en su caso, puesta en funcionamiento. Asimismo en nuestra página web www.residenciaentrepinares.es, encontrarás en el apartado “ayúdanos a mejorar” un medio para ponerte en contacto con nosotros.

Atentamente

DIRECCIÓN DE CENTROS

¿QUIÉNES SOMOS?

RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO (CAMBIL)

La Residencia “Entrepinares del Mercadillo” para personas con discapacidad intelectual y trastornos graves de conducta (RPDITC) y para personas gravemente afectadas (RGA), se encuentra situada en pleno corazón de Sierra Mágina, en la localidad de Cambil, provincia de Jaén. Inicia su andadura el 28 de Diciembre de 2.009. Se encuentra concertada con la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social de la Junta de Andalucía.



Este recurso surge por las necesidades de apoyo que presentan las personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta y discapacidad física gravemente afectadas, por lo que precisan una intervención más especializada, diferenciada, ajustada y regulada.



COMPLEJO DE CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA CABEZA (ANDÚJAR)

A finales del año 2011, la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social saca a licitación la Gestión del Servicio Público "Complejo de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Virgen de la Cabeza" de Andújar (Jaén), para personas con Discapacidad Intelectual y para personas con Discapacidad Intelectual y trastornos graves y continuados de conducta. Asimismo dicho complejo cuenta con una Unidad de Estancia Diurna y Taller Ocupacional. La Entidad Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. acude a dicho concurso, resultando adjudicataria de dicho contrato de Gestión.



El día 4 de Enero de 2012, el Complejo de Centros abre sus puertas, siendo inaugurado por la Excm. Consejera para la Igualdad y Bienestar Social, D^a Micaela Navarro Garzón.



RESIDENCIA DE MAYORES REINA SOFIA (VILLANUEVA DE LA REINA)

A finales del año 2013, estando la Entidad Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. en pleno proceso de expansión, licita junto con otras empresas para la gestión de la Residencia de Mayores Reina Sofía de Villanueva de la Reina, de titularidad municipal. Una vez finalizado el proceso, resulta adjudicataria de dicho contrato de gestión de servicio público, iniciando su andadura el día 1 de Enero de 2014.

Dicho Centro se encuentra concertado con la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social de la Junta de Andalucía, encontrándose a día de hoy a un 100% de ocupación.



En la actualidad, la entidad cuenta con una plantilla de más de 140 trabajadores.

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y MENCIONES

En 2013 la Entidad recibió la Bandera de Andalucía de la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social de la Junta de Andalucía, en reconocimiento a la labor desarrollada en el mundo de la discapacidad y de la dependencia. Actualmente, la Entidad se encuentra en pleno proceso de implantación del sistema de Calidad de la Agencia de Calidad Sanitaria y ya certificada en la norma ISO 14001 de Gestión Medioambiental.

MODELO ASISTENCIAL

El modelo asistencial en el que nos basamos ofrece un abordaje integral de la atención y el cuidado a cada usuario, de una manera interdisciplinar y adaptado a las necesidades y singularidades de cada uno de ellos, en base a los principios del **SECRETO PROFESIONAL** y el respeto a la **DIGNIDAD** y **DIVERSIDAD** de nuestros usuarios.

NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Nuestra MISIÓN es mejorar la Calidad de vida de las personas con discapacidad física, intelectual y la de sus familias, ayudándoles y apoyándoles en lo que sea necesario para cumplir sus derechos. Se ayudará a cada uno de manera personal e individualizada.

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad física e intelectual: Desde la Entidad entendemos que nuestro objetivo fundamental es la mejora de Calidad de Vida de las personas con discapacidad intelectual. Para ello nos posicionamos en el marco teórico y filosófico planteado por el modelo de Calidad de Vida propuesto por Shalock y Verdugo (2002) y en el paradigma de los Apoyos, contenido en la definición de Discapacidad intelectual propuesta por la A.A.I.D.D (1992,2002).

Mejorar la calidad de vida de los familiares: Apostamos también por prestar los apoyos necesarios para la mejora de la calidad de vida familiar, en cuanto núcleo fundamental para el desarrollo de las personas con discapacidad intelectual.

Promover los apoyos individuales: Entendemos que para mejorar la calidad de vida, hay que hacerlo desde un marco personal e individual, por lo que se tiene que plasmar en la prestación de apoyos. Como se ha indicado anteriormente, el referente lo encontramos en el planteamiento realizado por la A.A.I.D.D en la definición de Discapacidad Intelectual (1992 y 2002).

Ejercicio de sus derechos: El ejercicio de derechos por parte de las personas con discapacidad física e intelectual y un marco ético, deben orientar todas las acciones promovidas desde la entidad. Teniendo en cuenta que, en los casos en que alguna persona no pueda realizar este ejercicio, la entidad garantizará que alguien ejerza la defensa de sus derechos.

Nuestra VISIÓN es que las personas con discapacidad intelectual serán lo más importante. Las familias encontrarán en nuestros Centros toda la ayuda que sea necesaria. Cumplirá su tarea de manera justa, siempre dispuesta a mejorar.

Centrada en la persona: Las acciones de la organización están claramente orientadas a las personas y cuentan con su opinión, fomentado la participación y el ejercicio de derechos, con el objetivo de obtener resultados personales en sus proyectos de vida.

Apoyos para la familia: Proveedora de los apoyos que las familias puedan necesitar para afrontar las situaciones y cambios relacionados con el ciclo vital de la persona con discapacidad física e intelectual.

Cohesionada: Compartiendo un mismo proyecto.

Coherente con la misión: Todas las acciones de la entidad están orientadas y alineadas con la misión.

Con compromiso ético: El enfoque de las acciones estará basado siempre en un marco, que vendrá definido por nuestro Código Ético

Reconocida en el entorno: Ser una organización referente en nuestro contexto en la mejora de Calidad de Vida de las personas con discapacidad física e intelectual.

Abierta al cambio: Debemos estar alerta a los cambios sociales y a las necesidades planteadas por las personas con discapacidad física e intelectual y las familias, para realizar los cambios organizacionales necesarios. Siendo una organización flexible.

Los VALORES que se reflejarán a continuación son referidos a la entidad como tal y no a las personas con discapacidad intelectual. Éstos últimos aparecen en el Código Ético.

Solidaridad: Compromiso con el entorno y con otras entidades. Generosidad. Ayuda mutua.

Honestidad: Coherente y sincera con los principios que promueven la autodeterminación y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad física e intelectual.

Dignidad: Alejada del sentido de beneficencia.

Respeto: Tolerante con la diversidad.

Entusiasmo: Con motivación para afrontar retos y avanzar.

Flexibilidad: Capaz de dar respuesta a los múltiples cambios que se producen en nuestros contextos.

Creatividad: Aportando ideas y soluciones innovadoras.

Buen humor: Generando un entorno de alegría, potenciando el bienestar emocional en las personas que componen la Empresa.

Trabajo en equipo: Se cuenta con la participación de todos, promoviéndose la creación de equipos.

Eficiencia: Optimización de los recursos.

Sentido de pertenencia: Las personas que componen la entidad están identificadas con las líneas de la entidad, con una alta participación e implicadas en las diferentes áreas.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los/as usuarios/as del centro gozarán de los siguientes derechos:

1. A atención integral individualizada en el conjunto de sus necesidades básicas así como específicas que se concretan en los siguientes servicios: Alojamiento, manutención, higiene personal y aseo diario y cada vez que las circunstancias lo exijan, Ayuda en la realización de aquellas actividades que no puedan realizar por sí mismos. Atención psicológica, médico-sanitaria y social (formativas, recreativas y similares), mediante personal propio debidamente cualificado siempre o ajeno de los servicios sanitarios de la Seguridad Social y de los Servicios Sociales Comunitarios.
2. A participar y ser oídos, por sí o por sus representantes legales, en aquellas decisiones o medidas relacionadas con la atención que han de recibir en ellos. En los supuestos en que dichas decisiones o medidas supongan aislamiento, restricciones de libertades u otras de carácter extraordinario, deberán ser aprobadas por la autoridad judicial, salvo que razones de urgencia hiciesen necesaria la inmediata adopción de la medida, en cuyo caso se pondrá en conocimiento de aquélla cuanto antes.
3. A un trato digno, tanto por parte del personal del centro o servicio como de los/as otros/as usuarios/as.
4. Al secreto profesional de los datos de su historia sanitaria y social que deberá ser gestionada mediante el cumplimiento estricto de la legislación en vigor sobre protección de datos de carácter personal.
5. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, siendo obligación de la dirección de los centros promover las relaciones periódicas con sus familiares o tutores.

6. A la máxima intimidad y privacidad, siendo necesario hacer compatible este derecho con las exigencias derivadas de la protección de su vida, de su salud y de su seguridad.
7. A que se les satisfagan las necesidades que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo personal.
8. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia o de sus representantes legales, sin perjuicio de los supuestos en los que la permanencia en el centro esté sometida a decisión judicial.
9. A decorar su habitación a su gusto (con cuadros, fotos, etc.), siempre teniendo en cuenta que sus derechos los adquiere respecto a una plaza, no a la titularidad de la habitación, y que por ello estará sujeto a las limitaciones establecidas de manera justificada por la Dirección del centro. Si por motivos de seguridad del propio residente o de terceras personas, no fuera conveniente la presencia de tales objetos personales decorativos, la Dirección del Centro podrá retirarlos, poniéndolos a disposición de los familiares.
10. Al uso de aparatos eléctricos (TV, radio, pequeñas neveras, etc.) en las habitaciones siempre que obtengan permiso de la Dirección.
11. Al aseo persona diario, al cambio diario de la ropa interior y, en caso necesario, a la muda inmediata cuando las circunstancias así lo requieran.
12. A disfrutar de unas instalaciones en adecuado estado de conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinaria.
13. A disfrutar de una carta mensual de menús de comidas supervisada por un/a médico a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.
14. A disfrutar siempre que lo precisen, por prescripción médica, de menús de régimen adecuados a sus necesidades.
15. A no ser ingresado, sin que conste fehacientemente su consentimiento. En los casos de incapacidad presunta o declarada judicialmente en los que no sea posible que el usuario dé su consentimiento, se requerirá autorización judicial de ingreso involuntario para el ingreso.

16. A que sus condiciones de ingreso queden plasmadas en el documento contractual, firmado por el representante de la Entidad y el/la usuario/a y/o su representante legal del usuario.
17. A la reserva de su plaza en los casos en que se estipule por Régimen interno.
18. A ausentarse del centro por vacaciones, bajo autorización expresa de sus representantes legales en su caso, informando a la Dirección de la duración de las mismas, así como la forma de contactar con ellos.
19. A recibir visitas todos los días en la sala destinada a tal efecto y en las horas establecidas.
20. A salir del centro siempre que sus condiciones físicas o psíquicas se lo permitan, solos o acompañados. ,bajo autorización expresa de sus representantes legales en su caso,
21. A disfrutar de una línea telefónica la cual se ubicará en un lugar que permita la intimidad de las comunicaciones. Así mismo, a disponer, si fuera necesario, de ayudas de carácter personal para hacer efectivas dichas comunicaciones.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Los/as usuarios/as del centro tendrán el deber de:

1. Abonar el importe de las liquidaciones de estancias y los precios de los servicios que se establezcan.
2. Mostrar un trato digno, en función de sus capacidades, tanto hacia el personal del centro o servicio como hacia los/as otros/as usuarios/as.
3. Respetar, en función de sus capacidades, la máxima intimidad y privacidad del resto de residentes.
4. Conocer y cumplir, en función de sus capacidades, las normas que rijan el funcionamiento del centro.
5. No permanecer durante el tiempo de estancia del personal de limpieza en la habitación, salvo necesidades de urgencia.
6. Pedir permiso a la Dirección para el uso de aparatos eléctricos (TV, radio, pequeñas neveras, etc.) en las habitaciones.

7. No tener alimentos en las habitaciones que por su naturaleza se puedan descomponer, produzcan malos olores y deterioren el mobiliario, o productos que puedan originar un problema sanitario.
8. No fumar en el interior del Centro.
9. No poseer ningún objeto peligroso que pueda originar algún tipo de accidente en las habitaciones.
10. No acceder al área que el Centro dispone para su uso exclusivo del personal profesional.
11. No dar propinas o retribuciones a los/as empleados/as por sus servicios.
12. Comunicar a la Dirección o persona responsable la pérdida de cualquier objeto.
13. Entregar inmediatamente a la Dirección o persona responsable cualquier objeto que se encuentre, a fin de localizar a su propietario/a.
14. Respetar todos los horarios del Centro y sus servicios
15. Mantener un estado de aseo adecuado y a colaborar con el personal del Centro en dicha tarea.
16. No acceder a las habitaciones mientras que un compañero la utiliza para recibir visitas, salvo que se tenga autorización expresa, procurando no causar molestias al compañero/a de habitación.
17. Comunicar a la Dirección del centro o persona responsable una salida cuando esta exceda de los horarios establecidos a tal efecto.
18. Informar a la Dirección de la duración de las vacaciones que lo van a ausentar del Centro, así como la forma de contactar con él/ella.

NUESTRA CARTERA DE SERVICIOS

Nuestros Centros ofrecen a nuestros usuarios y familiares un modelo asistencia integral, en unas instalaciones modernas. Asimismo sus profesionales se caracterizan por el trato humano y personalizado, ofreciendo calidez y cariño a la persona interna y sus familiares. La Entidad cuenta con un Centro de titularidad privada (Residencia Entrepinares del Mercadillo) que se encuentra concertado con la Consejería de Igualdad, Salud y Política Social. Cuenta con 60 plazas concertadas (40 para personas con discapacidad psíquica y trastornos graves y continuados de conducta y 20 para personas con discapacidad física gravemente afectadas). Asimismo cuenta con un número de plazas acreditadas para su disponibilidad de forma privada. También cuenta con el Complejo de Centros para personas con discapacidad Virgen de la Cabeza, de titularidad pública, siendo nuestra Entidad la encargada de su gestión. Dicho Centro cuenta con 15 plazas para personas con discapacidad psíquica y trastornos graves y continuados de conducta y 24 plazas para personas con discapacidad psíquica (Residencia de Adultos con terapia ocupacional).

Los Centros disponen de los siguientes servicios:

- Servicio de Psiquiatría y de Medicina General
- Servicio de Enfermería
- Servicio de Fisioterapia
- Servicio de Psicología
- Servicio de Terapia Ocupacional
- Servicio de Trabajo Social
- Servicio de Administración
- Servicios religiosos
- Servicio de cocina y comedores
- Servicio de lavandería y limpieza
- Servicio de peluquería y depilación
- Servicio de podología
- Servicio de mantenimiento
- Servicio de acompañamiento a consultas y especialidades

PASOS A SEGUIR PARA PROCEDER AL INGRESO EN LOS CENTROS

¿Qué documentación debo aportar?

- 4 Fotografías tamaño carné.
- Fotocopia de la Calificación de Discapacidad del Centro de Valoración y Orientación
- Certificado del grado y nivel de dependencia.
- En caso de estar incapacitado legalmente, copia del auto y copia del nombramiento del tutor legal.
- Tarjeta Sanitaria del usuario/a y DNI (Originales).
- Fotocopia de los Certificados e Informes médicos, actualizado.
- Hoja de medicación, (si toma medicación).
- Informes Psicológicos actualizados que posea.
- Informes Sociales que posea.
- Declaración de Impuestos sobre la Renta y sobre el Patrimonio de las Personas Físicas de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Certificado de Pensión/es usuario/a AÑO 2014.
- Domiciliación Bancaria, y fotocopia cartilla. (fotocopia de la primera hoja de la cartilla)
- Certificado de empadronamiento de la unidad familiar
- Póliza de decesos
- Fotocopia Resolución de PIA (Ley Dependencia)

¿Qué objetos y enseres debo traer?

Toda la ropa vendrá debidamente marcada (nombre y los dos apellidos) para la identificación de la misma con etiqueta cosida (no con rotulador). Debo traer:

- 3 equipos de ropa de calle
- 6 chándal completos
- 10 mudas de ropa interior (bragas, calzoncillos, calcetines, camisetas interiores)
- 3 pijamas
- 1 par de calzado de calle
- 2 pares de zapatillas de deporte sin cordones.
- 1 par de zapatillas de casa o baño.

- 2 bañadores
- 2 albornoces
- Perchas de plástico para colgar la ropa.
- Ayudas técnicas (andador, silla de ruedas manual o eléctrica,...)
- Utensilios y productos de aseo personal: maquinilla eléctrica de afeitarse, toallitas, 2 esponjas de baño, gel, champú, desodorante, peines, colonia, crema dental, cepillo de dientes, compresas, crema... (si usa alguno especial)
- Medicación para 15 días y si usa pañales (UN PAQUETE ENTERO COMO MINIMO).

IMPORTANTE: El ingreso del residente, preferiblemente se hará de lunes a miércoles en horario de mañana de 10,00 a 11,00 horas.

RÉGIMEN DE PRECIOS

Los precios de las plazas concertadas se encuentran recogidas en la Resolución de 20 de Enero de 2012 de la Agencia de Servicios Sociales de Andalucía.

Para las plazas privadas, el régimen de precios se valora por la Dirección del Centro en función del nivel de dependencia y del nivel de ingresos del interesado.

PROCESO DE ACOGIDA EN LOS CENTROS

PREVIAMENTE AL INGRESO

- El equipo técnico acoge al usuario/a y su familia explicándoles el sentido del ingreso:
- El personal técnico recaba la información necesaria mediante entrevista personal para iniciar el proceso de intervención.
- Se brinda información del centro haciendo entrega del Reglamento de Funcionamiento interno y el Contrato de Ingreso. Se ofrece a la familia pautas generales durante el proceso de adaptación (un mes) en cuanto a visitas, contactos telefónicos, etc.
- Se le muestran las dependencias del Centro.
- Se cumplimentan todos los trámites administrativos necesarios.

ACOGIDA DEL USUARIO/A TRAS EL INGRESO

- Se acompaña a la persona usuaria a la dinámica habitual.
- Se le presenta a los demás trabajadores y usuarios. Se hace un seguimiento minucioso durante las primeras 48 horas de ingreso para valorar posibles reacciones.
- Se establece una persona de referencia de entre los usuarios/as afín a la nueva persona que ingresa.

DURANTE LA ESTANCIA EN LOS CENTROS

Los servicios médicos de psiquiatría y medicina general junto al equipo terapéutico asignado procederán a establecer un Plan Individualizado.

Tenga usted en cuenta:

- Consulte todo lo que estime necesario
- Si considera que debe comunicarse con el Servicio Médico o con cualquier miembro del equipo terapéutico, hágalo saber
- Usted y su familia son partícipes de determinados aspectos de su atención y toma de decisiones.

- Tiene a su disposición el servicio de atención al usuario a través de Dirección del Centro o de cualquier miembro del equipo técnico, para tramitar cualquier sugerencia, queja o reclamación. Pregunte en recepción. Asimismo ponemos a su disposición para cualquier consulta o sugerencia el apartado “AYUDENOS A MEJORAR” en nuestra página web www.residenciaentrepinares.es

HORARIOS DEL CENTRO

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE	
APERTURA	CIERRE
10:00 HORAS	20:30 HORAS

HORARIO DE COMIDAS RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO (CAMBIL)	
INVIERNO	VERANO
DESAYUNO: 9:30	DESAYUNO: 9:30
ALMUERZO: 13:30	ALMUERZO: 13:30
MERIENDA: 17:00	MERIENDA: 17:00
CENA: 20:30	CENA: 20:30

HORARIO DE COMIDAS CC DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VIRGEN DE LA CABEZA (ANDUJAR)	
INVIERNO	VERANO
DESAYUNO: 9:30	DESAYUNO: 9:30
ALMUERZO: 13:00	ALMUERZO: 13:00
MERIENDA: 17:00	MERIENDA: 17:00
CENA: 20:00	CENA: 20:00

HORARIO DE VISITAS	
INVIERNO	VERANO
10 a 13.30	10 a 13.30
17.30 a 20:00	17.30 a 20:00

1. Se ruega puntualidad en los horarios acordados para todos los servicios, con el fin de garantizar un mejor funcionamiento del Centro.
2. Con respecto a las llamadas de los familiares de los usuarios/as a éstos, se evitarán durante los horarios de comida y de descanso de los mismos. Se ruega hacer esas llamadas durante el horario de apertura del Centro.