



ASOCIACION ESTATAL DE
DIRECTORES Y GERENTES EN
SERVICIOS SOCIALES

DECÁLOGO PARA ELEGIR RESIDENCIA PARA UNA PERSONA MAYOR

DECÁLOGO PARA ELEGIR RESIDENCIA PARA UNA PERSONA MAYOR

- 1. Previa.** Antes de decidir el ingreso definitivo de una persona mayor en una residencia conviene valorar bien si esa es la opción adecuada a sus necesidades, teniendo en cuenta su estado físico y mental, su entorno social y familiar y si el hogar en el que vive está capacitado para responder a su situación y facilita una correcta atención. Existen diferentes opciones que hay que valorar para ver si esa persona puede permanecer en su domicilio o con su familia, si es posible: servicios como la ayuda a domicilio, comidas a domicilio, teleasistencia y sistemas de seguridad en el hogar, adaptaciones en la vivienda y soluciones domóticas, centros de día, así como estancias temporales en residencias.
Es recomendable acudir a un profesional de los servicios sociales para asesorarse sobre la alternativa más adecuada, así como para conocer si puede acceder a un servicio público o recibir alguna ayuda en función de su situación personal y económica.
- 2. Búsqueda de residencia.** Para iniciar la búsqueda es aconsejable pedir asesoramiento en los servicios sociales de su localidad y, si es posible, solicitar un listado de residencias con plazas concertadas en el entorno que interese centrar la búsqueda, ya que lo normal es que los centros con plazas concertadas tengan una acreditación específica, que sea garantía de calidad, además de cumplir la normativa vigente. Es también útil preguntar en su entorno social y familiar si hay alguna persona que conozca el sector.
No es aconsejable iniciar la búsqueda de residencia exclusivamente a través de Internet. Este medio puede ser útil para comprar determinados productos o servicios, pero no para asesorarse sobre la residencia que ofrece más calidad de servicio o mejor relación calidad precio, ya que existen muchos portales en internet de búsqueda de residencias, creados por empresas que no siempre aconsejan los centros que mejor servicio proporcionan, sino aquellos que pagan por obtener una mejor puntuación.
- 3. Visita.** Nunca se debe elegir una residencia sin haber visitado previamente todas las que hayamos seleccionado por nuestras necesidades de servicio. Es muy importante la disposición del centro a enseñarnos sus instalaciones y explicarnos sus servicios con facilidad. En un horario prudente (que respete las horas de comida y sueño), hacer una visita a un centro sin haber concertado cita por teléfono previamente, y que este centro tenga la disposición de enseñarnos todas sus instalaciones y darnos toda su información en cuanto al servicio que prestan, refleja una buena disposición y seguridad del mismo.
- 4. Visión y transparencia.** Cuando entramos en un Centro de Mayores todo lo que nos rodea nos habla de cómo se trabaja ahí, por lo que debemos tener abiertos todos los sentidos desde la vista hasta el olfato. Debemos tener en cuenta que lo sucio huele e indica dejadez y si esto lo mezclamos con imágenes de deterioro de mobiliario e instalaciones es muestra evidente de una mala gestión del entorno del usuario, por lo que refleja que el servicio carece de calidad.
La transparencia es fundamental tanto en las explicaciones del servicio que se da como en las instalaciones que nos enseñan ¿Si nos enseñan donde va a dormir la persona, por qué



no enseñarnos en qué cocina se elaborará la comida que va a comer, que menús estarán a su disposición, en que lavandería se lavará su ropa...?

5. **Servicios.** Es fundamental conocer qué servicios tiene el Centro. Muchos centros ofrecen servicios que no son propios, por ejemplo, residencias que dicen tener servicio de

enfermería y médico, pero no dicen que es el servicio que da el Centro Sanitario de esa zona a cualquier domicilio. Que los profesionales que dan los servicios en los centros sean propios, implica que trabajen por los usuarios con seguimiento individualizado.

Es importante saber también cuál es la disponibilidad de los servicios, qué jornada dedica cada uno de ellos a la atención del usuario. Muchos Centros ofrecen servicios de fisioterapia o terapia ocupacional y no reflejan que estos servicios se dan sólo 3 horas semanales y sin dedicación exclusiva y diaria al usuario.

6. **Autonomía personal.** Un aspecto de extraordinaria importancia al elegir residencia es comprobar que en ella se esfuerzan por conservar en la medida de lo posible la autonomía personal de sus usuarios y que tiene para ello un proyecto y unos procesos que se ejecutan por profesionales técnicos competentes. Para ello es necesario un buen servicio de fisioterapia y de terapia ocupacional, que no solo ofrezca actividades grupales sino una atención individualizada a cada usuario.

7. **Autorizaciones administrativas.** En el tablón de anuncios del Centro deben estar expuestos los documentos que acrediten que cuenta con todos los permisos y licencias pertinentes. Ello constituye la garantía de que tiene las medidas de seguridad, higiene y calidad que las normas establecen. Si estos documentos no están visibles, debe exigirse a la dirección del centro que los muestre. Estas son las autorizaciones administrativas con las que debe contar un centro residencial para personas mayores:

Licencia de Actividad y de Apertura otorgada por el Ayuntamiento correspondiente. Este documento acredita, entre otras cosas, que el centro cumple con las medidas de seguridad en caso de incendios, inundación, etc.

Autorización de Funcionamiento e inclusión en el Registro de Centros y Servicios Sociales del Gobierno de la Comunidad. Corresponde a las CCAA y a sus servicios de inspección controlar que los centros cumplen las condiciones materiales y funcionales y en concreto que cuenta con la dotación de personal necesario para ejercer la actividad.

Autorización de Sanidad para un Servicio de Elaboración de Alimentos y Comedores Colectivos, como se exige a cualquier establecimiento público de restauración.

Autorización de del Departamento de Salud de la CCAA por el que se acredita que el centro cumple con las normas exigidas para prestar servicios de Médicos, de Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, etc.

8. **Precio.** Hay que tener en cuenta si el precio incluye todos los servicios que ofrezca la residencia. Es lo que se llama “precio cerrado”. Hay muchos Centros que dan un precio fijo mensual al que luego suman importes diferentes dependiendo de los servicios que haya recibido, tales como peluquería, podología y otros. Con ello no es posible saber el precio que finalmente se va a pagar, quedando así margen para el abuso por parte del Centro e inseguridad por parte del usuario.

9. **Contrato.** Es imprescindible exigir un contrato por escrito y leerlo detenidamente antes de firmarlo y decidir el ingreso en la residencia. El modelo de contrato debe ser aprobado por



el órgano competente del Gobierno Autónomo con carácter previo a la Autorización de Apertura del centro.

El contrato tiene que estar encabezado, por el Centro y el usuario (quienes firman) y en caso de que el usuario muestre incapacidad para decidir, encabezar el contrato con la firma del familiar responsable que se declare, si no existe incapacitación judicial, en cuyo caso

será quien esté asignado como tutor el que constará en el mismo, indicando los datos del documento de incapacitación.

Estos son algunos aspectos que interesa ver con detenimiento en el contrato:

- Señalar si el día que se firma el contrato es el mismo día que se empieza a prestar el servicio y por lo tanto desde ese día se facturará al usuario.
- Plasmar de forma clara también, el importe mensual que corresponde al abono del servicio. Los Centros acreditados tienen expuestas las Tarifas oficiales compulsadas anualmente por el órgano competente de la correspondiente Comunidad Autónoma.
- En el contrato existe la obligación de especificar que con la firma del mismo, el usuario o su familiar responsable en su caso, tiene derecho a recibir una copia del Reglamento de Régimen Interior del Centro, el cual debe estar compulsado por el departamento de Inspección de Servicios Sociales para garantizar que refleje con claridad tanto los derechos del usuario como las normas del Centro.
- Especificar la autorización del usuario al Centro para facilitar a su familiar responsable la información que necesite de su estancia en el Centro.
- En el contrato el Centro debe especificar que asume la guardia y custodia de toda la información de carácter personal y sanitario del usuario (protección de datos)

No deje de preguntar sobre cualquier aspecto que no esté claro o que eche en falta, hasta que tenga claro lo que dice ese contrato que va a firmar.

10. **Contacto familiar.** La posibilidad de mantener el contacto con la familia a través de visitas, llamadas telefónicas (internet, ya en algunos casos) o salidas, es una de las cosas más importantes para la calidad de vida de las personas que viven en una residencia. Por eso interesa mucho saber si existen en la residencia se promueven y facilitan estos contactos o si existen limitaciones más allá de las que resultan obvias por respeto a la intimidad o al descanso del resto de residentes, como por ejemplo horarios muy reducidos para las visitas o llamadas, o impedir el acceso de las familias a las habitaciones del residente.

Es también muy importante a la hora de elegir residencia, la ubicación de la misma, para mantener a la persona mayor lo más cerca posible de su entorno y facilitar así las visitas de familiares y amigos y, si es posible las salidas y paseos por lugares conocidos para el/ella.

Para más información:

Coordinador documento Asociación: Gustavo García

José Manuel Ramírez Navarro, Presidente de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales

e-mail: info@directoressociales.com