

Diciembre 2015

TÍTULO

Servicios para la promoción de la autonomía personal

Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado

Requisitos

Services for the promotion of the personal autonomy. Management of the residential homes and residential homes with integrated day and night centre. Requirements.

Services pour la promotion de l'autonomie personnelle. Management des centres résidentiels et les centres résidentiels avec centre par jour ou nuit intégré. Exigences.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 158101:2008.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 158 *Servicios para la promoción de la autonomía personal y para personas en situación de dependencia* cuya Secretaría desempeña AESTE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 158101

Índice

0	Introducción.....	4
1	Objeto y campo de aplicación.....	4
2	Términos y definiciones.....	4
3	Principios y objetivos.....	6
3.1	Principios.....	6
3.2	Objetivos.....	7
4	Incorporación de las personas usuarias al servicio.....	7
4.1	Producción y prestación del servicio	7
5	Atención de las personas usuarias.....	9
5.1	Procesos relacionados con el cliente	9
5.2	Valoraciones de seguimiento.....	10
5.3	Plan de atención individual (PAI)	10
5.4	Atención y cuidados personales.....	11
5.5	Atención sanitaria.....	12
5.6	Atención psicosocial.....	13
6	Baja en el servicio	14
6.1	Finalización del servicio	14
6.2	Registros mínimos asociados	14
7	Dirección de personas.....	14
7.1	Política de dirección de personas.....	14
7.2	Responsabilidad de la dirección	15
8	Aspectos de organización y funcionamiento.....	15
8.1	Planificación de la prestación del servicio	15
8.2	Sistema de gestión del centro	16
8.3	Plan de Gestión	16
9	Servicios generales de apoyo e infraestructura	17
9.1	Infraestructura y equipamiento	17
9.2	Proceso de compras	19
9.3	Atención hostelera	19
10	Seguimiento y mejora	21
10.1	Evaluación del grado de satisfacción del cliente	21
10.2	Verificación del sistema de gestión del centro.....	22
11	Indicadores de calidad.....	23
Anexo A (Informativo)	Objetivos específicos de los centros.....	27
Anexo B (Informativo)	Derechos y deberes de los residentes.....	28

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma especifica los requisitos y el nivel de prestación de servicios mínimos requeridos que deben cumplir los centros residenciales para personas mayores y para personas en situación de dependencia.

Esta norma contempla la gestión de los centros incluyendo las instalaciones, la prestación de servicio y la gestión de la calidad.

Esta norma se aplica a todos los centros residenciales para personas mayores y para personas en situación de dependencia, cualquiera que sea su titularidad (pública o privada) y a todos los centros de día y centros de noche integrados en centros residenciales.

Se considera centro aquel que cuenta con la correspondiente autorización por parte de la Administración Pública competente para este colectivo.