

CENTRO DE MAYORES VIRGEN DEL CARMEN S.L.



Nuestra empresa actualmente gestiona dos centros contiguos y conectados: un centro residencial de mayores, y un centro de estancia diurna de mayores.

Localización

Están ubicados en la provincia de Cádiz, en una población de unos 98 mil habitantes que cuenta con otros 4 centros residenciales para personas mayores, pero de perfiles muy diferentes (son residencias mucho más grandes). Nuestras fincas están localizadas en una posición realmente privilegiada, justo enfrente de una de las principales calles peatonales de la ciudad, y a unos 50 metros de una glorieta ajardinada, lo cual facilita e incentiva las salidas de los residentes, solos o – en la mayoría de los casos – con sus familiares. Además está a unos 200 metros de la estación de RENFE, y la glorieta cuenta con una de las principales paradas de autobús, con lo cual se puede decir que los centros son accesibles, pese a no contar con aparcamiento propio.

Ambos centros están en edificios que fueron reformados y ampliados para su uso actual, pero que conservan muchos aspectos de las casas que fueron anteriormente (patio sevillano con azulejos, monteras tragaluz, jardín, etc.).

La Casa de Mayores



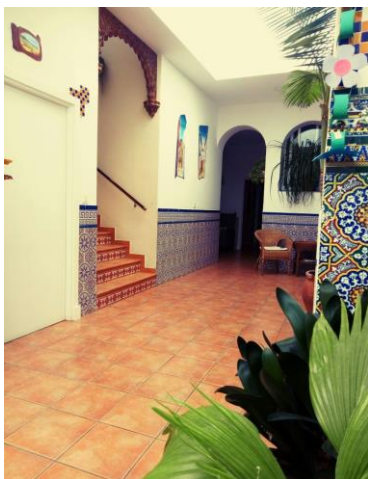
Fachada del centro residencial

La Casa de Mayores es un centro residencial pequeño, con capacidad de 27 plazas, en 13 habitaciones dobles y una individual. Cuenta con la Acreditación de la Junta de Andalucía desde 2013, y los residentes reciben subvenciones públicas a través de la Ley de Dependencia mediante una ayuda económica directa llamada la “prestación vinculada al servicio”. El centro no cuenta en la actualidad con plazas concertadas, con lo cual tiene mayor libertad a la hora de elegir a los residentes que ingresan; afortunadamente, gracias a su buena fama, la residencia está siempre llena y funciona con lista de espera (incluso durante los años de pandemia). Goza de una buena reputación en la ciudad, donde gran parte de la población parece reclamar más centros de esta índole; pequeños y con una asistencia más personalizada.



Patio interior de luces de la de Casa de Mayores

El edificio tiene 2 plantas y en la cubierta hay una instalación nueva de placas fotovoltaicas. La planta baja contiene la mayor parte de las zonas comunes, salón principal, sala acristalada para actividades, comedor, patios interiores, jardines delantero y trasero, así como una cocina, la enfermería/sala de gimnasia, lavandería, administración, y también algunos de los dormitorios de los residentes.



Patio de luces y escalera



Comedor



Cocina



Placas fotovoltaicas en cubierta

En planta alta están el resto de los dormitorios, una azotea, así como otras zonas comunes adaptadas (de tamaño reducido). Gracias a las monteras, el edificio tiene mucha luz natural y la decoración y el mobiliario son mucho más parecidos a los de una casa que a los de una clínica. El estilo de la decoración también recuerda a la de un alojamiento rural: cada habitación tiene nombre

de un pueblo de Cádiz (del litoral en planta baja y de la sierra, en planta alta), y un cuadro de ese pueblo, todos pintados al óleo por el familiar de un antiguo residente.



Habitación planta baja



Habitación planta alta



Baño

En la actualidad, el centro cuenta con muchas más residentes mujeres que hombres (actualmente 19 mujeres por 8 hombres), y una amplia mayoría de residentes de 80 años o más (23 de ellos). Son residentes de diferentes perfiles, desde personas casi independientes hasta personas con demencias avanzadas.

Se adjunta el tablón de precios actuales, tanto de las plazas como de los servicios adicionales de peluquería (propia) y podología (externa):

TARIFA DE PRECIOS

HABITACIÓN DOBLE:

Planta Baja - Todas: 1850 €

Planta Alta - Zahara, El Bosque: 1950€

Benamahoma, Grazalema, Vejer: 1980 €

Arcos: 2005 €

Medina Sidonia y Ubrique 2050 €

HABITACIÓN INDIVIDUAL: 2105 €

Peluquería - Señora: corte y peinar 6 €

corte y tinte 14 €

- Caballero: corte 6 €

Podología - 15 €

Modelo de Gestión

Desde hace varios años se ha ido incorporando poco a poco el modelo de “Atención Centrada en la Persona” en la gestión del centro residencial. Este modelo, que sitúa a la persona mayor como agente activo y protagonista de su proceso de atención, se lleva aplicando en otros países desde hace varios años, y es reconocido internacionalmente como uno de los ejes que deben estar presentes en una atención de calidad. Una de las principales ideas que promueve es la de respetar la autonomía de las personas (autonomía en el sentido del derecho a decidir), sin importar su nivel de dependencia física o cognitiva, y recomienda buscar oportunidades y apoyos para que éstas tengan control sobre su propio entorno y su vida cotidiana. La autonomía personal de cada persona – como bien nos recuerda el modelo – es un derecho tanto legal como moral, y debemos velar por preservarla, en todo lo posible, hasta el final.

Además de promover la autonomía de la persona mayor, el modelo da mucha importancia al entorno donde vive la persona mayor (debe de ser hogareño y no como el de una clínica), así como el trato que debe recibir. En la Casa de Mayores se pueden identificar varias buenas prácticas asociadas con este enfoque, muchas de ellas favorecidas sin duda por el número reducido de residentes: un trato familiar y a la vez respetuoso con los residentes y sus familiares, una política de flexibilidad en todas las situaciones, continuidad en la política de personal y poca rotación de turnos, una alta exigencia sobre el personal en cuanto a la humanidad en el trato personal, además de muchos detalles de calidez en el diseño y la decoración del centro (muchas plantas, cuadros de lugares locales significativos, mucha luz natural), entre otras. También merece la pena destacar que las zonas comunes están organizadas según el concepto de *unidad de convivencia*: un número de personas reducidos en el salón, que está situado contiguo a la cocina y al comedor, y también frente a un atractivo jardín.

Se ha instaurado la participación de cada residente en su propio plan de atención individualizada. Se insiste mucho en las prácticas que fomentan la autonomía y la independencia funcional de los residentes y se han introducido actividades significativas, como talleres de cocina (y participación en la elaboración del menú del día) y la creación de un huerto en el jardín, el cual es cuidado por los propios residentes.



Zonas de huerto

Además de las actividades diarias habituales (talleres, manualidades, etc.), también se realizan actividades de ocio como fiestas y, aprovechando la furgoneta propia de transporte, excursiones a lugares dentro y fuera de la localidad.

La plantilla de ambos centros ha recibido formación en el modelo de Atención Centrada en la Persona (la más reciente en 2022).

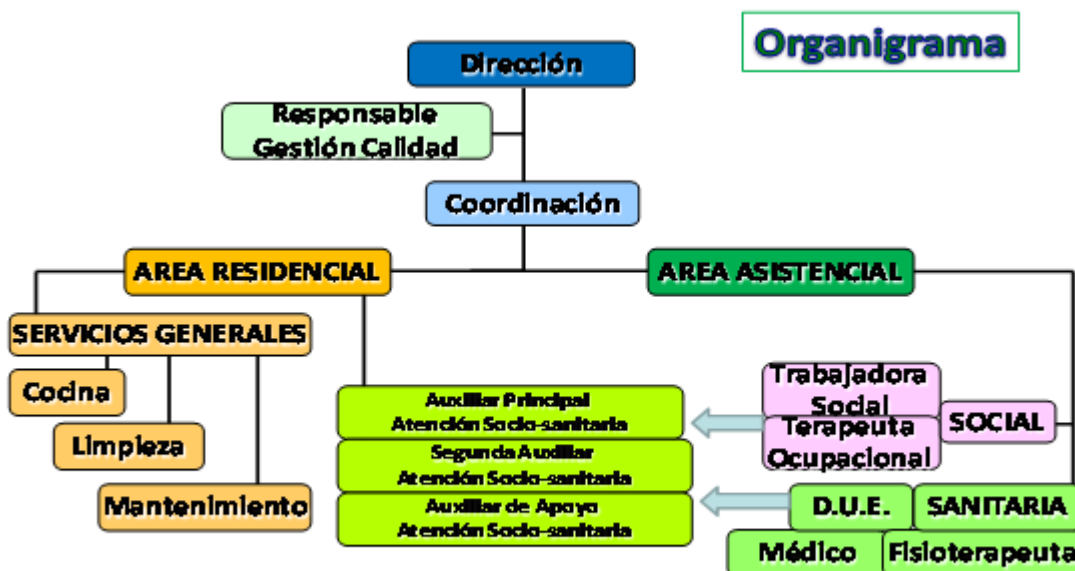
Recursos Humanos

La Casa de Mayores cuenta con un director, que también realiza las funciones de psicólogo, una enfermera, una médico, una fisioterapeuta, una trabajadora social y una terapeuta ocupacional (estas dos últimas también realizan funciones administrativas), 14 auxiliares de geriatría o gerocultoras (entre las cuales dos de ellas realizan además funciones de coordinación), tres cocineras, una limpiadora, y un auxiliar de mantenimiento.

Una gran parte del personal trabaja a jornada parcial. La fisioterapeuta visita el centro 3 tardes a la semana, y ve a todos los residentes, diseñando un plan de atención específico para cada uno de ellos. La doctora visita el centro solo una vez cada dos semanas, para realizar la labor de seguimiento de la historia clínica de cada residente, revisando medicamentos, promoviendo citas de revisión de especialistas, visitando a los residentes y sus familiares, todo esto en compañía de la D.U.E.

Del equipo técnico del área sanitaria, la persona que mayor presencia tiene en la residencia es la D.U.E. Viene todos los días entre semana y es la que lleva el control general de la asistencia sanitaria de los residentes.

A continuación se puede ver el organigrama de la empresa, diseñado para el centro residencial, pero que en líneas generales es aplicable a ambos centros:



Como se puede apreciar, el organigrama del centro refleja una cierta adherencia al enfoque de Atención Centrada en la persona, en el sentido que se observa una cierta estructura horizontal, más que piramidal. Las auxiliares de atención sociosanitaria están situadas al mismo nivel que los miembros del equipo técnico asistencial (trabajadora social, terapeuta ocupacional, DUE,

fisioterapeuta y médico), aunque obviamente deban seguir muchas de las pautas asistenciales establecidas por ellos. De esta manera, como son las personas que más tiempo pasan con los residentes, se les responsabiliza para tomar las mejores decisiones, siempre bajo la supervisión de la coordinadora y de la dirección, en consonancia con el Modelo de Atención Centrada en la Persona.

El Centro de Dia



Fachada del centro de dia

Desde Mayo 2021 la empresa gestiona también un pequeño Centro de Dia, situado en el edificio junto al del centro residencial, que se adquirió en 2020 y se acondicionó para su uso actual, con salón, comedor, sala de atención especializada, y baños, y conectado con el centro residencial, tanto por una puerta entre ambos edificios como por el jardín atrás. Cuenta con 15 plazas y también está acreditado por la Junta de Andalucía. En Febrero de 2022, 9 meses después de su inauguración, este centro se llenó también y ha estado lleno y con lista de espera siempre o casi siempre desde entonces.

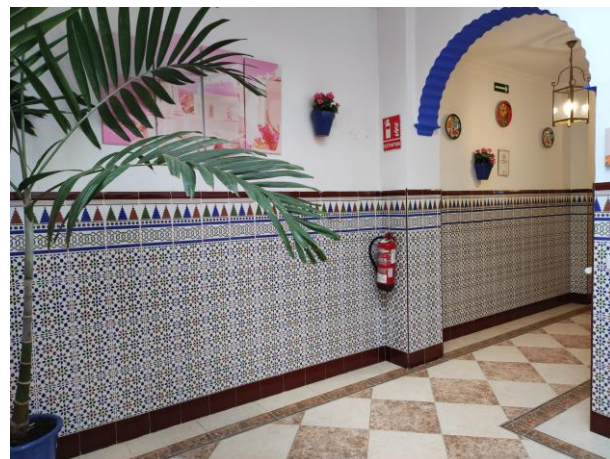
A continuación se puede ver el tablón de precios actuales (aunque algunos usuarios aún se benefician de las promociones de los precios en el momento de la inauguración).

TARIFA DE PRECIOS

LUNES A SÁBADO (SIN TRANSPORTE) : 865 € (IVA incluido)

LUNES A SÁBADO (CON TRANSPORTE) : 985 € (IVA incluido)

Este centro cuenta con 4 auxiliares de geriatría (una de las cuales también es Integradora Social y ejerce la función de Coordinadora del centro), una fisioterapeuta y una enfermera (diferentes a las del centro residencial), y una trabajadora social y una terapeuta ocupacional (que son las mismas que trabajan en el otro centro). También funciona siguiendo el Modelo de Atención Centrada en la Persona descrito anteriormente.



Interior del Centro de Día



Baños del Centro de Día

En el caso del centro de día, la reforma y ampliación que se realizó de la vivienda fue mucho menor, y se conservó el amplio espacio de jardín con el que contaba la vivienda, y que fue transformado en un precioso Jardín Tropical, compartido por ambos centros. Este jardín es muy aprovechado por los mayores, y contiene muchas especies de plantas raras y exóticas, identificadas mediante carteles, como si de un jardín botánico se tratara.



Imágenes del Jardín que comparten ambos centros

Gestión de la Calidad

Cabe destacar que, en los años previos a la pandemia, la empresa contaba con la Certificación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, acreditada por ENAC (está certificación no se renovó el año de la pandemia por motivos obvios, y la empresa tiene como objetivo volver a obtenerla). Como parte de este sistema contaba con una Política de Calidad, que se resume a continuación:

POLITICA DE CALIDAD

“EL BIENESTAR Y LA FELICIDAD DE NUESTROS MAYORES: NUESTRO MÁXIMO COMPROMISO”

Nuestra organización, dedicada a la “Prestación del servicio como Residencia para Personas Mayores Dependientes”, es consciente de la importancia social de sus actividades. Contamos con la implicación de todo nuestro personal para:

1º Garantizar el cuidado de los residentes atendiendo de forma integral a sus necesidades, pero además:

2º Respetar al derecho del mayor a ejercer su autonomía haciéndole participe de su desarrollo personal, y

3º Apoyar nuestra sistemática de trabajo en el “Modelo de Atención Centrada en la Persona.”

Para ello, nos comprometemos a identificar y acompañar en el cumplimiento de las expectativas y las necesidades de nuestros residentes, los requisitos reglamentarios aplicables y todos aquellos que se consideren importantes para nuestros servicios, como punto de partida hacia la mejora continua y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta política servirá continuamente de marco de referencia para la revisión periódica de la adecuación de nuestro sistema a los objetivos y metas de calidad establecidos

Como se puede comprobar en esta política de calidad que el centro seguía en los años directamente previos a la pandemia, existe un compromiso por implantar el Modelo de Atención Centrada en la Persona en ambos centros.

Licencias / Autorizaciones

Ambos centros cuentan con todas las licencias y autorizaciones requeridas según ley:

- √ La licencia de primera utilización por parte de Urbanismo del Ayuntamiento.
- √ Las autorizaciones de funcionamiento por parte de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía, para 27 plazas en el caso del centro residencial, y 15 en el caso del centro de estancia diurna.
- √ La acreditación por parte de la misma Consejería de la Junta de Andalucía, para ese mismo número de plazas respectivas. Esta acreditación se renueva cada 4 años, en el caso del centro residencial la próxima fecha de renovación sería el 16 de diciembre de 2026, y en el caso del centro de día sería el 25 de Junio de 2025.
- √ La autorización administrativa de centro sanitario, N.I.C.A. 47583, cuya próxima fecha de renovación es el 3 de enero de 2029.
- √ La OCA de la instalación eléctrica de baja tensión, que se deberá renovar el próximo 21 de diciembre de 2027.
- √ La OCA del ascensor del centro residencial, que se deberá renovar el próximo 5 de mayo de 2024.

Ambos centros cuentan con sus respectivos Planes de Autoprotección, debidamente actualizados, así como el resto de documentación, planes, protocolos y registros exigibles por las diferentes normativas aplicables.

Margen de Ampliación de los Centros

Ambos centros tienen bastante margen para ampliar su número de plazas, si se estimara oportuno. En la finca del centro de día es donde mayor margen de edificabilidad existe, con 454,86 metros cuadrados edificablesⁱ, en dos plantas. Existen múltiples opciones de ampliación, tanto a pequeña como a gran escala, tanto de un centro como del otro o de ambos a la vez.

La empresa ha avanzado un estudio preliminar con los técnicos competentes de la Junta de Andalucía para averiguar el número de plazas que se podría conseguir en el centro residencial, agotando edificabilidad y suprimiendo el centro de día y convirtiéndolo en espacio para el centro residencial. Según este estudio, maximizando el número de plazas y cumpliendo con la normativa vigente se podrían conseguir hasta 44 plazas residenciales, construyendo sobre el jardín actual. Esta ampliación sería la opción que maximizaría los ingresos, pero también requeriría la mayor inversión.

Obviamente también existen muchas alternativas de ampliación más conservadoras: para ampliar el centro residencial de manera relativamente fácil y sin afectar la zona del jardín, se podría seguir la fórmula adoptada en las dos últimas ampliaciones recientes, donde se construyeron dos habitaciones nuevas (una en 2020 coincidiendo con la reforma del centro de día, y otra en 2022) en planta de arriba de la finca del centro de día, pero accesibles desde la planta de arriba del centro residencial. Habría espacio para al menos una habitación doble más de esta manera, o tal vez dos si se demoliera un cuarto trastero (que se aprecia arriba a la derecha en la siguiente imagen, con la ventana pequeña).



El centro de día también se podría expandir, ampliando la construcción sobre la zona de patio trasero (igualmente sin tener que afectar a la zona de jardín) y construir encima de esta ampliación a su vez daría más margen para ampliar también la segunda planta de la residencia.



Por último, merece la pena destacar que, bajo la opinión de la actual dirección, existe un margen importante para incrementar los ingresos mediante una subida del precio de las plazas, dada la excelente posición en el mercado de la empresa. Los centros residenciales pequeños como este son muy solicitados, y éste tiene margen para comercializarse de manera más eficaz (a través de una sólida campaña de marketing) como una opción de lujo para diferenciarse del resto de competidores del mercado; las características físicas y estéticas del centro y su jardín – así como la calidad de la plantilla y el funcionamiento cotidiano del centro – sin duda así lo merecen, y estos puntos fuertes se pueden explotar más aún.

ⁱ Contando con los 28,12m² que se liberarían al demoler y reconstruir los dos cuartos trasteros existentes pero sin uso, uno en el jardín (19,38m²) en otro en planta alta (8,75m²)