

CARTA DE SERVICIOS

Residencia APSURIA Virgen de
Nuria

Fundación APSURIA

Versión en lenguaje claro



¿QUIÉNES SOMOS?

La Residencia APSURIA Virgen de Nuria es un centro de Fundación APSURIA dirigido a personas con discapacidad que necesitan apoyos en su vida diaria.

Ofrecemos un entorno seguro, cercano y adaptado, con atención individualizada y cuidados adecuados a las necesidades de cada persona.

Trabajamos desde el modelo de Atención Centrada en la Persona. Esto significa que tenemos en cuenta las capacidades, necesidades, preferencias, gustos e intereses de cada residente.

El centro está autorizado como APSURIA Virgen de Nuria, Residencia para Personas con Discapacidad, CIRA C3762.

La responsable del centro es Nuria López de la Hoz, Directora.

¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

En la residencia ofrecemos atención integral a las personas residentes.

Nuestros principales servicios son:

- Alojamiento y convivencia.
- Atención y cuidados personales.
- Apoyo en actividades básicas de la vida diaria.
- Atención médica y de enfermería.
- Fisioterapia.
- Hidroterapia.
- Terapia ocupacional.
- Logopedia.
- Psicología.
- Trabajo social y atención a familias.
- Programas de autonomía personal.
- Programas de habilitación cognitiva.
- Programas de cuidado y promoción de la salud.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Actividades culturales y comunitarias.
- Prevención, detección y atención ante posibles situaciones de abuso o maltrato.

Estos servicios forman parte de la Programación 2026 de APSURIA, que recoge las áreas de atención y los programas básicos de atención especializada del centro.

ALIMENTACIÓN, HIGIENE Y CUIDADOS

El servicio de alimentación está gestionado por una empresa externa que elabora la comida en la cocina del propio centro.

Los menús cuentan con supervisión nutricional por parte de la empresa externa. En el centro también son supervisados por la coordinadora y la gobernanta.

Los menús se adaptan a las necesidades de cada persona residente. Se pueden realizar adaptaciones por:

- Dieta triturada.
- Dieta túrmix.
- Alergias.
- Diabetes.
- Dietas especiales.
- Problemas de deglución.
- Otras necesidades individuales.

El menú se informa en el tablón del comedor y también a las familias.

El centro dispone de protocolos internos de higiene personal y aseo. También cuenta con protocolos y registros de cambios posturales y prevención de úlceras por presión.

La limpieza y desinfección de espacios la realiza una empresa externa y la supervisa la gobernanta.

La lavandería está externalizada con empresas especializadas.

La gestión de residuos y material sanitario se realiza mediante una empresa autorizada para su recogida.

NUESTROS COMPROMISOS

Nos comprometemos a:

- Tratar a cada persona con respeto y dignidad.
- Adaptar los apoyos a las necesidades de cada residente.
- Trabajar desde la Atención Centrada en la Persona.
- Favorecer la autonomía, la participación y el bienestar.
- Cuidar la salud y la seguridad de las personas residentes.
- Mantener una comunicación cercana con las familias.
- Elaborar y revisar los Planes de Atención Personal.
- Ofrecer actividades significativas de ocio y participación.
- Escuchar sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Valorar la satisfacción de las familias.
- Mejorar continuamente nuestros servicios.

PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS

Las personas residentes pueden expresar sus gustos, opiniones, necesidades y propuestas, con los apoyos que necesiten.

El centro promueve espacios de participación adaptados a las capacidades de cada persona.

Las familias pueden participar a través de:

- reuniones con el equipo profesional;
- comunicación con Trabajo Social;
- comunicación con Dirección;
- seguimiento de los Planes de Atención Personal;
- encuestas de satisfacción;
- contacto directo con los profesionales del centro.

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las personas residentes, sus familiares o personas allegadas pueden presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a través de:

- Buzón de sugerencias ubicado en recepción.
- Comunicación directa con Trabajo Social.
- Comunicación directa con Dirección.
- Hojas oficiales de reclamaciones del Centro de Día.
- Encuestas de satisfacción a familias.

Todas las comunicaciones recibidas son canalizadas a Dirección para su valoración, seguimiento y, en su caso, adopción de medidas de mejora o acciones correctoras.

Además, APSURIA dispone de un canal de denuncias en su página web para comunicar posibles irregularidades o incumplimientos.

CONTACTO

Fundación APSURIA
Residencia APSURIA Virgen de Nuria

C/ Anabel Segura, 12
28108 Alcobendas, Madrid
Teléfono: 91 662 24 98

Correo electrónico: info@apsuria.org
Web: www.apsuria.org

Dirección del centro: Nuria López de la Hoz, Directora.

REVISIÓN DE LA CARTA

Esta Carta de Servicios se revisará periódicamente para mantener actualizada la información sobre los servicios, los compromisos de calidad, los canales de comunicación y las medidas de mejora del centro. El órgano responsable de esta Carta de Servicios es la Dirección del centro.