

CARTA DE SERVICIOS PERSONAS MAYORES

1.-INTRODUCCIÓN

El Servicio municipal de Personas Mayores del Ayuntamiento de Boadilla del Monte desarrolla diferentes actuaciones con el fin de atender todos los aspectos físicos, psíquicos, emocionales y sociales de las personas empadronadas en el municipio mayores de 65 años, pensionistas o jubilados mayores de 55 años y sus respectivos cónyuges de más de 55 años (acreditándolo mediante la documentación pertinente).

Su misión es la de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores así como fomentar la convivencia, la participación y el desarrollo de los mayores del municipio.

Visión: ser un referente en la calidad de vida de los mayores, con una mejora continua de los servicios prestados que garantice un desarrollo integral de las habilidades adecuadas para la reforzar la autonomía y el cuidado cotidiano y que atienda las necesidades y expectativas de las personas mayores, sus familias y la sociedad en general.

2.-SERVICIOS PRESTADOS

1. Realizar actividades de ocio de carácter formativo y cultural.
2. Desarrollar la capacidad lúdica, creativa y espontánea.
3. Fomentar la interrelación humana y la integración grupal.
4. Motivar para que disfruten del entorno natural, cultural y social que le rodea.
5. Prevenir situaciones de dependencia, promoviendo la autonomía del mayor en las actividades del mayor en las actividades de la vida diaria y el uso del tiempo.
6. Prevenir las situaciones de déficit, disfunción o desequilibrio ocupacional.
7. Facilitar el desarrollo de destrezas interpersonales, de integración familiar, de actividades de la vida diaria, destrezas de tareas, lúdicas y de adaptación temporal.
8. Realizar actividades ocupacionales que desarrollen los componentes de ejecución sensorio motor, cognitivo y psicosocial.
9. Fomentar la interrelación, la comunicación y la amistad frente a la soledad y el aislamiento.
10. Participar en la dinámica social, colaborando como voluntario en actividades de acción social de la comunidad local.

11. Recuperar la confianza y el dominio del cuerpo y la mente, haciendo frente a las carencias y disminuciones, tanto físicas como psíquicas.
12. Fomentar la gimnasia mental y el ejercicio de las facultades mentales.
13. Promover la conciencia de utilidad y autoestima.
14. Estar preparados para los trabajos y esfuerzos de la vida cotidiana.
15. Favorecer el bienestar y la satisfacción personal.

3.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS.

Cumplir con las normas de la casa de mayores.

Realizar las solicitudes de las actividades en tiempo y forma según la Concejalía de Personas mayores.

Mantenimiento de la plaza adjudicada en la actividad con la asistencia continuada.

Respetar a los profesionales que dirigen las actividades y a los compañeros que asisten a ellas.

4.- NORMATIVA ESPECÍFICA

Artículo 9.2 de la Constitución Española, que asigna a los poderes públicos "facilitar la participación de todos los ciudadanos a la vida, política, económica, cultural y social".

Artículo 50 de la Constitución española, referido al bienestar de la tercera edad en aspectos como salud, la cultura y el ocio.

Plan gerontológico (1991)

Plan de acción para las personas mayores. (2003-2007)

Ley 11/2003 de marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

5.- COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Velar por el cumplimiento y buen hacer de las actividades organizadas desde la Asociación de mayores de Boadilla, en los Centros de Mayores y resto de actividades realizadas dependencias municipales para los mayores.

2.- Ofertar a las personas mayores de nuestro municipio, actividades de socio-culturales, de ocio, de salud, ocupacionales y terapéuticas.

3.- Actualizar la página web del Ayuntamiento, planificando con antelación las actuaciones a publicitar.

4.- Contestar a las solicitudes, quejas, sugerencias, recursos y/o reclamaciones que llegan a la Concejalía de Personas Mayores en un plazo máximo de dos meses.

5.- Ofertar actividades variadas, de interés y aumentar las plazas en aquellas actividades que reciben mayor número de solicitudes.

6 Fomentar la participación y colaboración de los mayores de nuestro municipio en todas las actividades que se ofertan desde el Ayuntamiento.

6.-INDICADORES DE CALIDAD

General de toda la Concejalía de Personas Mayores:

Los indicadores de calidad van orientados a medir el porcentaje de asistencia, porcentaje de bajas y el grado de satisfacción global con respecto a las actividades en las que participan las personas mayores.

Los indicadores:

Indicador número 1: porcentaje de asistencia: Muestra el porcentaje de usuarios que acuden regularmente a las actividades. Como límite admisible se establece un 50%.

Indicador número 2: muestra el porcentaje de usuarios que causan baja en cada una de las actividades que se desarrollan en el Centro de Personas Mayores. Límite admisible de un 40% por actividad.

Indicador 3: porcentaje de satisfacción de todas las actividades que realizan las personas mayores. Muestra el porcentaje de usuarios que Están satisfechos con las actividades. Como límite admisible se establece un 60%.

El programa de vacaciones se mide la satisfacción global, satisfacción con la publicidad y con los recursos materiales de los que se dispone. Teniendo como límites admisibles los siguientes:

Participación: mayor del 40%

Calidad global: mayor 50%

Publicidad: mayor de 50%.

Recursos materiales: mayor del 40%.

7.-NECESITAMOS TU OPINIÓ

El Ayuntamiento para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas mayores, dispone de varias vías:

Por escrito: www.aytoboadilla.com – Buzón de sugerencias.

Registro General. C/ José Antonio, 42. De lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h, jueves de 9:00 a 17:00 h. y los sábados de 9:00 a 13:00 h.

Telefónicamente:

Centro Mayores C/ Jose Antonio, 42. Telf.: 91.634.93.00, Ext. 2460

Centro Mayores C/ Gutiérrez Soto, 8. Telf.: 91.343.20.90

Asociación de mayores de Boadilla del Monte. Telf.: secretaria: 91.632.46.69

Departamento de Personas Mayores Ayuntamiento. Telf.: 91.632.49.10

En persona: Departamento de Personas Mayores: Sede Institucional, Pza.de la Villa s/n de 9 a 14:30 h.

8.- DÓNDE ESTAMOS

CONCEJALÍA DE PERSONAS MAYORES.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Plaza de la Villa s/n, 2º Planta.

Teléfono: 91.632.49.10

Atención al público mediante cita.

CENTRO DE MAYORES CALLE

GUTIERREZ SOTO

Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Calle Gutiérrez Soto nº 8

Teléfono 91.343.20.90

ASOCIACIÓN DE MAYORES DE BOADILLA DEL MONTE

Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Calle José Antonio nº 42

Teléfono secretaria 91.632.46.69

j.d.mayores@aytoboadilla.com

Horario de atención 9.00-14.00.

En Boadilla del Monte a 6 de febrero del 2015

Fdo. Digitalmente:

Sara de la Varga González

Concejal Delegada de Cultura, Participación Ciudadana,
Servicios Sociales y Personas Mayores