

CARTA DE SERVICIOS

La Residencia “Los Gladiolos” es un centro privado con carácter sociosanitario, compuesto por dos edificios independientes uno para personas válidas y otro para asistidas, albergando un total de 74 plazas. Ambos edificios se encuentran rodeados por 2.000 m² de zonas ajardinadas, sin barreras arquitectónicas, para que nuestros ancianos puedan disfrutar al aire libre del marco incomparable de la sierra madrileña

Nuestra principal misión es potenciar la autonomía personal del anciano para que así mantengan una buena calidad de vida. Nuestra visión es la mejora continua en nuestra organización, proyectando profesionalidad y confianza, para la integración efectiva del residente y sus familiares en nuestro entorno.

OBJETIVOS

- Ofrecer un ambiente seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de los residentes.
- Facilitar la integración y la convivencia en la residencia, favoreciendo la interrelación con el entorno.
- Mejorar la calidad de vida de los residentes, su bienestar y la satisfacción con el propio proceso de envejecimiento, promocionando su autonomía personal.
- Prestar cuidados preventivos, rehabilitadores y socioasistenciales, mediante una atención integral personalizada.



SERVICIOS

Servicios generales

- Habitaciones individuales y compartidas, todas con baño geriátrico incorporado, timbre de llamada, toma de T.V. y teléfono.
- Todas las zonas comunes están dotadas de circuito cerrado de cámaras e hilo musical y megafonía.

- Cocina propia del centro: dietas específicas.
- Mantenimiento.
- Limpieza.
- Lavandería.
- Gimnasio.
- Parking.
- Enfermería.
- Recepción.



Servicios específicos

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Servicio de rehabilitación
- Gerontogimnasia diaria
- Trabajo social
- Podología
- Peluquería
- Talleres

POLÍTICA DE CALIDAD

Para poder asegurar unos altos niveles de calidad en el servicio, hemos implantado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

Las directrices de nuestra Política de Calidad son:

- Incluir la Calidad y Mejora Continua en la cultura de la organización.
- Conocer y cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad así como otros requisitos que nuestra residencia suscriba.
- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros mayores y sus familias.

Esta política es revisada periódicamente por la Dirección de la Residencia.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

La Residencia Los Gladiolos obtiene información acerca de la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio realizando una encuesta a los residentes o a sus familiares anualmente.

Se realizan también anualmente una auditoría interna por parte de la Residencia y una auditoría externa por una Entidad Acreditada para identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión establecido.



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS RESIDENTES Y FAMILIAS

Toda la información que los residentes y sus familias precisen podrán obtenerla siempre que la demanden, con una atención personalizada por parte de la Dirección de la Residencia.

La Residencia pone a disposición de todos los residentes y familiares la opción de presentar sugerencias y reclamaciones como medio eficaz para la mejora de los servicios. Las sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios podrán ser formuladas y/o presentadas a la Residencia por diferentes medios: hablando directamente con la Dirección de la Residencia, e-mail o teléfono.

DIRECCIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN A RESIDENTES Y FAMILIARES

Residencia Los Gladiolos
C/ Gladiolos, 5 (Colonia San Crispín)
28770 Colmenar Viejo (Madrid)
Tlfno.: 91.845.20.17 o 91.845.64.02
E-mail: info@residenciagladiolos.com
Web: www.residenciagladiolos.com

El horario de atención a familiares y otros interesados por parte de Administración/Dirección es de 10 a 19 horas (laborables). Así mismo, nos adaptamos a los horarios de cara a concertar citas o informarse sobre cualquier cuestión de forma permanente.

