

CARTA DE SERVICIOS PERSONAS MAYORES



Introducción

Fecha de aprobación: 09/12/20

En vigor hasta: 09/12/24

El 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 de edad, pensionistas o jubilados mayores de 55 años.

El Ayuntamiento, en el marco de sus políticas de bienestar y de atención social a las personas mayores, dirige, gestiona y evalúa los servicios a ellas dirigidos y pone a su disposición los Centros Municipales de Mayores.

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.



Servicios prestados y equipamientos

Programas socioculturales, ocupacionales o formativos, con el objetivo de favorecer el envejecimiento activo, la calidad de vida, la relación y la convivencia, a través de distintas y variadas **actividades o talleres gratuitos**.

- Actividades de programación continua: manuales, culturales, artísticas, de mantenimiento físico, recreativas o de educación digital básica.
- Actividades puntuales o esporádicas: conferencias, carnavales, excursiones, visitas culturales o viajes, etc.
- Servicios de comedor/cafetería, cuyo objetivo es favorecer las relaciones personales y una alimentación equilibrada, ofreciendo menús variados a precios asequibles.
- Espacios de nuevas tecnologías (disponibilidad de aula informática).
- Servicios de biblioteca y/o sala de lectura, con el objetivo de favorecer el acceso a la información y a la cultura.
 - Préstamo de libros.
 - Consulta de material bibliográfico.
 - Prensa diaria, en formato digital o en formato papel.

Otros servicios que tienen como objetivo favorecer el envejecimiento activo y el bienestar, con precios asequibles:

- Podología.
- Peluquería.
- Fisioterapia.

A Modo de Resumen:

| Servicios / Centros | María de Vera | Juan González de Uzqueta |
|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| Información | ✓ | ✓ |
| Cafetería | ✓ | ✓ |
| Comedor | ✓ | ✓ |
| Televisión | ✓ | ✓ |
| Sala de ordenadores | | ✓ |
| Conexión wifi | | ✓ |
| Peluquería señoras | ✓ | ✓ |
| Peluquería caballeros | ✓ | ✓ |
| Prensa diaria en formato papel | ✓ | ✓ |
| Baile | | ✓ |
| Podología | ✓ | ✓ |
| Fisioterapia | ✓ | ✓ |
| Biblioteca/Sala de lectura | ✓ | ✓ |
| Juegos de mesa | ✓ | ✓ |



Derechos y responsabilidades de los usuarios.

- Derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta.
- Recibir información sobre los servicios que se prestan.
- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal de comunicación con la concejalía de mayores, presencial, telefónico o electrónico (salvo que estén obligados a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Participar en las actividades que se desarrollan en los Centros de Personas Mayores y utilizar los servicios de conformidad con las condiciones que en su caso se establezcan.

Responsabilidades:

- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de esta Carta (plazos, solicitudes, documentación a aportar...).
- Mantener una correcta actitud y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y cuidado.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Mantenimiento de la plaza adjudicada para las actividades anuales con la asistencia continuada a la misma.

Normativa específica

Leyes y Reales Decretos.

- 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 51 de la Constitución Española, referido al bienestar de la tercera edad en aspectos como salud, la cultura y el ocio.

Normativa municipal. Comunidad de Madrid.

- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.



Compromisos de calidad

Velar por el cumplimiento y buen hacer de las actividades organizadas tanto desde la “Asociación de Mayores de Boadilla”, como del propio Ayuntamiento, en los Centros de Mayores y en el resto de instalaciones municipales.

- Ofertar a las personas mayores de nuestro municipio actividades socioculturales, de ocio, de salud, ocupacionales y terapéuticas.
- Actualizar la página web del Ayuntamiento, planificando con antelación las actuaciones a publicitar.
- Contestar a las solicitudes, quejas, sugerencias, recursos y/o reclamaciones que lleguen a la Concejalía de Personas Mayores en un plazo máximo de dos meses.
- Ofertar actividades variadas de interés y aumentar las plazas en aquellas actividades que reciban mayor número de solicitudes.
- Fomentar la participación y colaboración de los mayores de nuestro municipio en todas las actividades que se ofertan desde el Ayuntamiento.



OBJETIVOS.

- Realizar actividades de ocio de carácter formativo y cultural.
- Desarrollar la capacidad lúdica, creativa y espontánea.
- Fomentar la interrelación humana y la integración grupal.
- Motivar para que disfruten del entorno natural, cultural y social que les rodea.
- Prevenir situaciones de dependencia, promoviendo la autonomía del mayor en las actividades de la vida diaria y el uso del tiempo.
- Prevenir las situaciones de déficit, disfunción o desequilibrio ocupacional.
- Facilitar el desarrollo de destrezas interpersonales, de integración familiar, de actividades de la vida diaria, destrezas de tareas, lúdicas y de adaptación temporal.
- Realizar actividades ocupacionales que desarrollen los componentes de ejecución sensoriomotor cognitivo y psicosocial.
- Fomentar la interrelación, la comunicación y la amistad frente a la soledad y el aislamiento.
- Participar en la dinámica social, colaborando como voluntario en actividades de acción social de la comunidad local.
- Recuperar la confianza y el dominio del cuerpo y la mente, haciendo frente a las carencias y disminuciones, tanto físicas como psíquicas.
- Fomentar la gimnasia mental y el ejercicio de las facultades mentales.
- Promover la conciencia de utilidad y autoestima.
- Estar preparados para los trabajos y esfuerzos de la vida cotidiana.
- Favorecer el bienestar y la satisfacción personal.

Indicadores de calidad

Los indicadores de las actividades de Concejalía de Personas Mayores son:

- **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 número 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 %.
- **Indicador número 4:** porcentaje de población atendida con respecto al total de personas mayores de 65 años empadronadas en Boadilla del Monte.

Los indicadores de actividades subvencionadas a través Convenio con Asociación Mayores de Boadilla:

- **Indicador número 5:** número de usuarios mes/porcentaje con respecto a la totalidad de mayores de 65 años empadronados en municipio, del Servicio de peluquería y grado de satisfacción.
- **Indicador número 6:** número de usuarios mes/porcentaje con respecto a la totalidad de personas mayores de 65 años empadronadas en el municipio, del Servicio de podología y grado de satisfacción.
- **Indicador número 7:** número de usuarios mes/porcentaje con respecto a la totalidad de personas mayores de 65 años empadronadas en el municipio, del Servicio de fisioterapia y grado de satisfacción.
- **Indicador número 8:** en el programa de vacaciones se mide la satisfacción global, satisfacción con la publicidad y con los recursos materiales de los que se dispone. Sus límites admisibles son los siguientes:

Participación: mayor del 50 %

Calidad global: mayor 70 %

Publicidad: mayor de 70 %

Recursos materiales: mayor del 60 %

Necesitamos su opinión

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:



Por escrito: <http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

Registro General Ayuntamiento Boadilla del Monte.
C/ Juan Carlos I, 42. 91 634 93 00.

Servicios Sociales 91 632 49 10.

Email: mayores@atyoboadilla.com

Telefónicamente: 91 632 49 10 / 91 343 20 90.





Dónde estamos

CONCEJALÍA DE PERSONAS MAYORES.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte Plaza de la Villa s/n,
2.ª Planta.

Teléfono: 91 632 49 10

mayores@atyoboadilla.com

Atención al público mediante cita.

CENTRO DE MAYORES “María de Vera”

Ayuntamiento de Boadilla del Monte Calle Juan Carlos I, 42

Teléfono: 91634 93 00

CENTRO DE MAYORES “Juan González de Uzqueta”

Ayuntamiento de Boadilla del Monte Calle Gutiérrez Soto n.º 8

Teléfono: 91 343 20 90

ASOCIACIÓN DE MAYORES DE BOADILLA DEL MONTE

Calle Juan Carlos I n.º 42 / Calle Gutiérrez Soto 8

Teléfono secretaría: 91 632 46 69

j.d.mayores@aytoboadilla.com

Horario de atención 10.00 - 13.00 h.

Firmado y fechado digitalmente:

M. Ángeles Martínez Saco

Concejala-Delegada Personas Mayores