

GRUPO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA:

CRITERIOS DE CALIDAD ASISTENCIAL EN SERVICIOS
SOCIOSANITARIOS PARA PERSONAS MAYORES

100 RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA FOMENTAR LA CALIDAD EN RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES.

Coordinador: Dr. Alfredo Bohórquez Rodríguez.

Autores y miembros del grupo:

- **Alfredo Bohórquez Rodríguez.** Geriatra. Madrid.
- **Almudena Luis Lazcano.** Trabajadora Social. Palencia.
- **Begoña Polonio López.** Terapeuta Ocupacional. Lic. Periodismo. Madrid.
- **Camino Oslé Guereñdiaian.** Trabajadora Social-Pedagoga. Pamplona.
- **Carolina Arroyo González.** Geriatra. Madrid.
- **Domingo Gutierrez Bustillo.** Trabajador Social. Sociólogo. Pamplona.
- **Francisca Montserrat Vizcarro Moros.** Psicóloga. Castellón.
- **Gonzalo Bravo Fernández de Araoz.** Geriatra. Madrid.
- **Javier Torres Pereira.** Psicólogo. Almonte (Huelva).
- **Juan Teja Marina.** Médico. Madrid.
- **Julián Corral Fernández.** Médico. Madrid.
- **María Pazos Núñez.** Enfermera. Madrid.
- **Pablo Santos Marcos.** Trabajador Social. Salamanca.
- **Pilar Durante Molina.** Terapeuta Ocupacional. Madrid.
- **Pilar Tomás Martínez.** Psicóloga. Valencia.
- **Puerto Gómez Martín.** Trabajadora Social. Madrid.
- **Rafael Sánchez-Ostiz Gutiérrez.** Geriatra. Pamplona.
- **Salomé Martín García.** Geriatra. Madrid.
- **Sara Jorquera Cabrera.** Terapeuta Ocupacional. Madrid.
- **Sara Rodríguez García.** Trabajadora Social. Ávila.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
0. INTRODUCCIÓN	3
1. DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN	5
1.A. Aspectos de normativa	5
1.B. Funciones de gobierno	6
1.C. Funciones directivas	6
1.D. Planificación, organización y gestión	7
2. RESIDENTES	8
2.A. Derechos de los residentes	8
2.B. Deberes de los residentes	10
2.C. Otros aspectos	10
3. FAMILIA	12
4. SERVICIOS GENERALES	13
4.A. Administración	13
4.B. Mantenimiento	13
4.C. Restauración	13
4.D. Lavandería	14
4.E. Recepción y vigilancia	14
4.F. Limpieza	14
5. RECURSOS HUMANOS	15
6. ENTORNO	16
7. ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS Y DE ACCESIBILIDAD	17
7.A. Diseño del edificio	17
7.B. Habitaciones	18
7.C. Equipamiento	18
8. TABLA GUÍA DE LAS 100 RECOMENDACIONES	19
9. NORMATIVA Y BIBLIOGRAFÍA	22

O. INTRODUCCIÓN:

La Sociedad Española de Geriatria y Gerontología intenta generar procesos de participación en su seno, a través de las actividades que realizan sus grupos de trabajo. No es fácil que profesionales procedentes de diversas disciplinas, ocupados en su quehacer cotidiano, dediquen parte de su tiempo a una actividad voluntaria como la que les solicitamos que además exige rigor científico y un esfuerzo especial para aunar posiciones y culturas profesionales diferentes, ofreciendo un trabajo interdisciplinar, consensuado, de alta calidad y útil para profesionales y personas mayores.

Todas estas características las reúne el documento que presentamos hoy y que es fruto del trabajo del grupo sobre "Criterios de calidad asistencial en servicios sociosanitarios para personas mayores".

Sintetizar en cien, las recomendaciones para mejorar la calidad de las residencias, ha sido una labor compleja que ha obligado a los miembros de este grupo de trabajo a revisar toda la legislación producida por las administraciones públicas, así como las propuestas y trabajos de investigación sobre calidad, su evaluación, indicadores y modelos de acreditación que en los últimos años han proliferado en Europa y también en nuestro país.

No se trataba de duplicar o sustituir la tarea que las administraciones autonómicas tienen encomendada en materia de inspección de centros residenciales y acreditación de su calidad. El trabajo que se ofrece a continuación es mucho más modesto. Solo intenta sistematizar en diferentes apartados aquellos aspectos que se consideran imprescindibles para que una residencia sea un lugar donde las personas que viven en ella, temporal o permanentemente, puedan disfrutar de una vida cotidiana digna, en la que los derechos y las obligaciones están asumidas por todos, personas mayores y trabajadores, cualquiera que sea su grado de responsabilidad.

Pretendemos ofrecer una herramienta de autoevaluación que sirva de orientación y guía a responsables y trabajadores de residencias y también, porque no, a las personas mayores y sus familias que se enfrentan a la difícil tarea de elegir, cuando es posible, un centro residencial.

Desde la Junta directiva de la SEGG es una satisfacción presentar este trabajo, muy especialmente en un momento como el que estamos viviendo en el que el mundo de la gerontología y la geriatría tienen puestas sus expectativas en la implantación de un modelo de protección a la dependencia que saque de la penuria a nuestro sistema de servicios sociales, y también sanitarios, destinados a las personas que necesitan ayuda para desenvolverse con dignidad. La mayoría de ellas son muy mayores y si además no tienen una red social y familiar suficiente, están abocadas a ser usuarias de una residencia o centro sociosanitario.

Queda mucho por hacer. Todavía estamos en fase de protocolización de la calidad. Pero este concepto va mucho mas allá. La calidez de los ambientes, el universo de las relaciones sociales y afectivas, los procesos de comunicación entre personas, el derecho a la intimidad y a tomar decisiones en cualquier momento de nuestra vida, y otros muchos aspectos cualitativos, no tangibles, están poco pensados y menos sistematizados. Al menos, no debemos olvidar la trascendencia que tienen cuando hablamos de calidad de atención.

Desde la SEGG intentamos contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores. Esta es una aportación mas que ponemos a disposición de todos los sectores implicados en esta difícil tarea. No es una propuesta cerrada. Esperamos sus sugerencias y comentarios para hacer de este documento, un instrumento de trabajo vivo que se actualice y mejore permanentemente.

Queremos agradecer el esfuerzo realizado por los responsables de las CCAA que han revisado este trabajo y sus anexos documentales, actualizando las referencias legislativas. Y cómo no, a los miembros del grupo sobre calidad asistencial, que han hecho posible que hoy tengamos este documento en nuestras manos. Gracias por vuestro trabajo. Estamos seguros que este es el comienzo de una larga historia de producción colectiva. Sin duda alguna, merece la pena.

Junta Directiva de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología

1. DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN:

1.A. ASPECTOS DE NORMATIVA:

1. La dirección del centro debe velar por la correcta adecuación del mismo a las diferentes normativas legales vigentes en todos los ámbitos que pudieran corresponder, en función de la actividad desarrollada. Se vela por el cumplimiento de la legislación civil y penal. Se vela por el cumplimiento de la normativa autonómica y municipal correspondiente, sobre instalaciones, aspectos funcionales, plantilla, sistemas de acreditación, etc.
2. El centro está inscrito en el registro correspondiente a su actividad, dispone de la licencia preceptiva y la autorización administrativa correspondiente. Se dispone de copia de estos documentos en la propia residencia y están expuestos en lugar visible.
3. Se cumple con la normativa de calidad de la Comunidad Autónoma correspondiente (procesos, indicadores de calidad, manuales de buena práctica, protocolos, programas, modelos de valoración y registros, etc.). La dirección del centro cuenta con sistemas que permiten evaluar la calidad de la asistencia y la adecuación de la cualificación del personal según la cartera de servicios de la residencia.
4. La dirección del centro cumple con los requisitos y perfiles definidos por la normativa autonómica vigente.
5. El plan de emergencias y evacuación se encuentra debidamente elaborado y visado por las autoridades competentes, de acuerdo a las normativas aplicables, así como correctamente implementado.
6. Se cumple con la normativa establecida según la Ley Orgánica de Protección de Datos. Se toman todas las medidas de seguridad, para asegurar el control de acceso a personas autorizadas a la información de elevado nivel de protección. Si existen bases de datos o ficheros informáticos, estos se encuentran registrados en la Agencia de Protección de Datos autonómica o estatal.
7. Se garantiza por parte de la dirección del centro la protección legal de los usuarios, ejerciendo la guarda de hecho, cuando sea necesario, y se comunican al juez los ingresos de presuntos incapaces.
8. En residencias privadas, concertadas y públicas (en este último caso según normativa autonómica vigente), se realiza un contrato con cada residente, en el que se detalla la relación y condiciones del servicio.
9. El sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de quejas, debe estar organizado de tal modo que pueda quedar constancia escrita del motivo de la queja, así como de las actuaciones emprendidas para dar

curso y solucionar el problema en que la queja se base. Este sistema debe permitir, a medio plazo, identificar las áreas, personas y actuaciones que de manera mas frecuente sean motivo de quejas. El centro dispone de registro de reclamaciones con hojas numeradas, que permitan copias, las cuales se enviarán a la institución competente y serán contestadas por escrito.

10. El centro cuenta con los planes y libros regulados por decretos y leyes: plan de mantenimiento preventivo y correctivo, plan de aguas para prevención de legionelosis, libro de comedor colectivo, libros de reclamaciones, plan de emergencia y evacuación. Se cumple la normativa en relación a la identificación de todos los residuos generados en el centro y su correcto tratamiento, almacenamiento y eliminación, según las directrices de protección medioambiental.
11. El centro cuenta con un sistema de guarda y custodia de los objetos de valor de los residentes.

1.B. FUNCIONES DE GOBIERNO

12. El centro dispone de un organigrama que indica los puestos de responsabilidad y sus funciones. Dicho organigrama está actualizado y se da a conocer a residentes, familiares y trabajadores.
13. La residencia dispone de un órgano de gobierno, según la normativa vigente en cada Comunidad Autónoma, contemplando la presencia, en todos los casos, de la dirección del centro. El centro tiene un sistema de participación democrática de los usuarios o sus representantes legales, que se reúne al menos dos veces al año con la dirección del centro.

1.C. FUNCIONES DIRECTIVAS

14. La dirección del centro participa en los programas de prevención y reducción de riesgos de lesiones y accidentes en los usuarios, personal y visitas.
15. La dirección del centro vela por la prestación de una asistencia de calidad que tenga en cuenta la satisfacción del cliente interno y externo, la mejora de la actuación, la vigilancia de la cualificación del personal y la eficiencia y adecuación del uso de recursos.
16. La dirección del centro tendrá conocimiento personalizado de los residentes, familiares y trabajadores.

1.D. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

17. El centro dispone de instrumentos de planificación de mejora. Toda esta información quedará reflejada por escrito. El personal y los residentes tendrán capacidad para aconsejar la introducción de mejoras. Este plan de mejora es conocido por todos los implicados en el mismo.
18. El centro dispone de los seguros pertinentes a las actividades que en él se realizan y los deberá exigir a terceros que presten actividades profesionales en el centro.
19. El centro dispone de un horario general, en el que se contemplan al menos las comidas, los traslados y los horarios de los apoyos en actividades de la vida diaria. El centro dispone de un horario de programas y actividades, detallando los residentes que asisten a los mismos.
20. La dirección del centro evalúa periódicamente el nivel de satisfacción de residentes, familiares y trabajadores y adopta las medidas necesarias para su mejora.
21. Según la normativa autonómica, existe un plan de centro, con programación de actividades, programas, criterios de organización, planificación y funcionamiento de todos sus servicios.

2. RESIDENTES:

2.A. DERECHOS DE LOS RESIDENTES:

22. El centro dispone de un reglamento de derechos y deberes de los residentes, aprobado por el órgano competente, que es dado a conocer de modo claro e inteligible, tanto a todos los residentes, como al personal del centro. A toda persona que ingrese se le entregará, en forma escrita, la normativa sobre los aspectos particulares del centro y se le explicará verbalmente para garantizar que la ha entendido.
23. Todos los residentes tienen derecho a mantener relaciones con sus familiares y allegados, respetando las normas del centro. Los residentes y familiares tienen derecho a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento de la residencia.
24. Toda persona que ingrese en una residencia tendrá derecho a una atención personalizada y un plan de cuidados individuales, respetándose sus preferencias y su capacidad de decisión. En centros con residentes en situación de dependencia se dispone de una figura de referencia para cada residente (adicional al director), que vele por sus derechos.
25. Todos los residentes tienen derecho a una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social, tienen derecho al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y otros residentes.
26. Todos los trabajadores del centro están sometidos al secreto profesional y confidencialidad de los datos personales, historia de valoración, seguimiento y expediente del usuario, así como toda la información a la que tengan acceso en el desarrollo de su labor profesional.
27. Todos los residentes tienen derecho a recibir una información clara y completa sobre su trayectoria en el centro, sobre las condiciones y normativas del centro y toda la información que el individuo considere relevante.
28. Todos los residentes tienen derecho a la toma de decisiones acerca de todo lo concerniente a su vida e, incluso, en los momentos próximos a la muerte (siempre que no se transgredan los derechos de otros o los principios profesionales). Todos los residentes tienen derecho a una muerte digna.
29. Todos los residentes tienen derecho a estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente

ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.

30. Todos los residentes tienen derecho a conocer a los profesionales del Centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el centro, su organización, su estancia en el, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
31. Todos los residentes tienen derecho a la información y a la participación democrática, en los términos establecidos en las leyes y normativas al respecto.
32. Todos los residentes tienen derecho a mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
33. Todos los residentes tienen derecho a expresar las sugerencias o reclamaciones que consideren necesarias, ante la dirección del centro.
34. Todos los residentes tienen derecho al cumplimiento en la prestación de los servicios, en las condiciones establecidas, acordadas y convenidas contractualmente, entre el residente o tutor y el centro.
35. Todos los residentes tienen derecho a considerar como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión.
36. Todos los residentes tienen derecho a la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
37. Todos los residentes tienen derecho a la atención sanitaria que sea precisa, por los servicios propios de la residencia, los servicios del sistema público de atención primaria, hospitalaria u otros servicios ajenos o privados del residente, según su elección.
38. Todos los residentes tienen derecho a la tutela de las autoridades públicas, para garantizar el disfrute de los derechos establecidos.
39. El residente tiene derecho a recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando el usuario no se halla en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro promueve la consulta a la familia o su tutor.

2.B. DEBERES DE LOS RESIDENTES:

40. Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro. Respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.
41. Debe colaborar en la vida cotidiana del Centro, en su autocuidado (según sus capacidades) y en llevar una vida activa.
42. Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a los otros residentes. Todo residente tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás residentes.
43. Respetar y cuidar las instalaciones y equipos que utilice y colaborar para su mantenimiento en buen estado.

2.C. OTROS ASPECTOS:

44. El centro debe facilitar la adaptación del residente y sus familiares, tanto en la fase previa al ingreso, como en posteriores.
45. El centro debe disponer de un expediente individual por usuario, con historia de valoración, plan de cuidados, tratamiento, protocolos y registros de incidencias.
46. El centro debe contar con un *Consejo de Mayores* o *Junta de Gobierno* y un sistema de participación democrática de los usuarios o sus representantes sociales, que se reúna con la dirección, al menos, dos veces al año.
47. El centro debe permitir a los usuarios la personalización de los espacios privados. En cualquier caso, si existen habitaciones compartidas, el propio centro velará por no invadir los derechos de otros residentes.
48. El centro tiene definido un *plan de actividades* (al menos con periodicidad anual), que fomente la participación e integración de residentes y familias, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias individuales. Dicho plan será publicado y conocido por todos.
49. Se evitan en la residencia situaciones perniciosas y no deseadas por el residente, tales como aislamiento, soledad o marginación.
50. Se establecen por escrito los criterios de distribución de habitaciones, por perfiles de dependencia, convivencia y relación.
51. El centro cuenta con un *plan asistencial*, en el que se detallan al menos las áreas y criterios de intervención, servicios y modelos de valoración y

seguimiento. El centro dispone de registros escritos para el control de todos los procesos asistenciales.

52. El equipo técnico del centro realiza reuniones de coordinación con una periodicidad mínima quincenal.
53. El centro tiene definidos y por escrito, los sistemas de prevención, atención e intervención sobre síndromes geriátricos y patologías que originen dependencia (síndromes demenciales, caídas, inmovilidad, úlceras, problemas afectivos, incontinencia, desnutrición, estreñimiento y polifarmacia, entre otros).
54. La medicación es preparada por profesional adecuado según la normativa de la C.C.A.A., se controla y se registra su administración y se vigila periódicamente la caducidad. Los medicamentos de riesgo se conservan bajo llave y se cumplen las condiciones de almacenamiento adecuadas. Se comunican los efectos secundarios o reacciones adversas al organismo competente.
55. El centro analiza periódicamente la evolución de los residentes y reestructura su proceso de intervención según los resultados.

3. FAMILIA:

56. Se entrega un ejemplar del *Reglamento de Régimen Interno* a los familiares o allegados designados por el residente, junto con un folleto en el que se refleja el horario de atención al familiar o allegados (con presencia física o telefónica) de los distintos profesionales.
57. Existe en la residencia una sala de visitas a disposición de los familiares para facilitar la intimidad necesaria. Las familias pueden acceder a las habitaciones de los residentes, siempre respetando la intimidad y descanso de otros residentes.
58. El equipo técnico del centro, junto con la dirección, mantiene al menos dos reuniones anuales con el residente o tutor y familia (salvaguardando la opinión del residente o tutor en los aspectos a tratar), en la que se les informa personalmente de los programas de atención individualizada y planes de cuidados.
59. Previo consentimiento del residente, la familia es informada puntualmente de incidencias importantes en el estado de salud del residente, quedando constancia por escrito de dicha comunicación en su expediente o historia.
60. El horario de visitas familiares será amplio y flexible. La residencia facilita la presencia nocturna de la familia para acompañar al residente, en aquellos casos en que éste lo solicite. La residencia cuenta con un programa de apoyo y participación de las familias.
61. Los familiares deben cumplir con sus deberes civiles hacia el residente, en todos sus procesos de atención.

4. SERVICIOS GENERALES:

4.A. ADMINISTRACIÓN:

62. El centro cuenta con un *plan de contabilidad* que se ajusta al Plan General de Contabilidad. Se dispone de un sistema de seguimiento de la correspondencia entrante y saliente, existiendo, igualmente, un procedimiento para la gestión de información electrónica (e-mail).
63. Hay un inventario, actualizado al menos anualmente, del que se responsabiliza el administrador del centro.

4.B MANTENIMIENTO:

64. El centro dispone de todos los planos arquitectónicos del edificio y de todas las modificaciones posteriores, incluyendo los relativos a instalaciones.
65. El centro tiene un *plan integral de mantenimiento*, regulador, preventivo y reparador, que incluye un plan de control de instalaciones, alta y baja tensión, grupo electrógeno, plan de aguas, ascensores, climatización, alarmas, sistemas contra incendios, robo, fugas y cualquier otro según necesidades y normativa. El centro dispone de un control escrito de partes de averías y de tareas de reparación y mantenimiento.
66. Se realizan y están protocolizadas las tareas de desinsectación, desratización y desinfección (D.D.D.).

4.C RESTAURACIÓN:

67. Se cumple con la normativa de control de comedores colectivos y cocina, teniendo implantado el sistema de A.P.P.C.C. (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) y el equipamiento cumple dicha normativa.
68. Los menús se ajustan a las necesidades y preferencias dietéticas de los residentes y están expuestos en lugar público y firmados por el médico, el cocinero y la dirección del centro. Se fomentará la opinión y participación activa del residente en la elaboración de los menús.
69. Los trabajadores que tengan contacto directo con los alimentos, tienen un certificado de formación y manipulación de alimentos y el centro cuenta con un plan de formación continuada para estos manipuladores.

4.D. LAVANDERÍA:

70. Las zonas de limpio y de sucio están separadas por barreras que permiten diferenciar los flujos de entrada y salida de ropa, en todos sus circuitos.
71. Se hace un marcaje personalizado de la ropa, que permite realizar una correcta distribución y control de la calidad del servicio. El centro vela por un correcto estado de higiene y mantenimiento del material de lavandería y ropa que utilizan los residentes y el personal.

4.E. RECEPCIÓN Y VIGILANCIA:

72. El personal de recepción lleva un control de las entradas y salidas de los residentes, así como de las visitas. Desde recepción se vela por una adecuada gestión de llamadas a los residentes.
73. El centro debe velar por la seguridad de los residentes, y por la vigilancia y control de accesos a zonas de riesgo y posibles fugas o accidentes de personas incapacitadas.
74. Las ventanas y puertas cuentan con sistemas de seguridad en las plantas altas, en las que residan personas con problemas cognitivos o intentos de autolisis.

4.F. LIMPIEZA:

75. El centro tiene definida y se cumple la periodicidad de tareas de limpieza, dotando al personal de útiles y protección para su realización y aplicando las medidas preventivas de manipulación de productos químicos. El Centro mantendrá una adecuada limpieza de todas las instalaciones, fomentando unas condiciones adecuadas de aspecto, olor e higiene, que generen satisfacción en las personas que viven y visitan el Centro.
76. El centro tiene un protocolo de eliminación de residuos según la normativa vigente y la eliminación de material contaminado o sanitario, se hace por entidad acreditada.
77. El centro cuenta con fichas de seguridad, para el uso y manipulación de productos de limpieza, a disposición de todo el personal.

5. RECURSOS HUMANOS:

78. La plantilla es adecuada y acorde con el tamaño del centro y está fijada cumpliendo la normativa vigente y siguiendo criterios de adecuación profesional, exigiéndose la titulación correspondiente y los conocimientos necesarios, de acuerdo al tipo de actividad y usuarios del centro.
79. Existen reuniones de equipo directivo del centro, con una periodicidad al menos mensual, de las cuales se elaboran actas y se sigue el grado de cumplimiento de las recomendaciones en ella elaboradas.
80. Se da cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
81. Se fomenta la integración y adecuación de puestos de trabajo al personal con discapacidad, cumpliendo la normativa vigente.
82. Se cumplen los derechos sindicales de los trabajadores. Las condiciones laborales se rigen por el convenio y las tablas salariales vigentes y aplicables. Los contratos favorecen la estabilidad del personal en el puesto de trabajo.
83. Se fomentan las buenas prácticas de trabajo en el centro. Los profesionales poseen la titulación y colegiación adecuada a su desempeño profesional.
84. Existe y se realiza un programa de formación continuada, ajustado a las necesidades del proceso asistencial y de los trabajadores.
85. La política de dirección, recursos humanos y formación, tiene en cuenta al trabajador, para prevenir, detectar o tratar situaciones de estrés profesional.

6. ENTORNO:

86. Se establecen cauces o canales formales de comunicación con aquellos recursos socioasistenciales que tengan una relación mas frecuente con la residencia, con el fin de garantizar la adecuada continuidad asistencial de los usuarios, cuando éstos se encuentren, tanto dentro, como fuera del centro. Se trabaja en el consenso de protocolos interinstitucionales de ámbito sociosanitario para la recepción y derivación de residentes.
87. Cuando el usuario deba ser trasladado a otro centro, servicio sanitario o social (según sea la causa de derivación), el personal de la residencia con la participación activa del usuario, o representante legal y de su familia, orientará el tipo de institución más apropiada a las características y necesidades del residente, gestionando, además, su traslado. Cuando el residente sea derivado a otra institución, el centro de origen facilitará los informes correspondientes, respetando la LOPD.
88. Se dispone de un *programa de relación con el entorno*, constituido por actividades de carácter lúdico, educativo y/o terapéutico, orientadas, por una parte, a la integración de los residentes en el entorno y, por otra, a la relación de la comunidad con el centro. Se potencian las capacidades de los usuarios, según sus preferencias y motivaciones. El Centro contará con registros de las actuaciones de coordinación.
89. El centro facilita a la familia y/o cuidadores del residente información básica sobre el *plan de cuidados*, en situaciones de traslados o estancias en el domicilio, previo consentimiento del residente o tutor legal
90. Si el centro cuenta con voluntarios, éstos forman parte de un programa de voluntariado, cumpliendo la normativa vigente. Se trabaja en la coordinación con distintas entidades sociales en las que puedan participar los residentes como voluntariado.
91. Se ofrecen las instalaciones de la residencia como lugar de encuentro o reunión, para favorecer la participación ciudadana. Se promueven actividades de animación sociocultural, mediante el intercambio entre centros de mayores. Los profesionales pueden impartir charlas en centros educativos, y entorno comunitario, para ofrecer información que favorezca la comprensión y aceptación del proceso de envejecimiento.

7. ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS Y DE ACCESIBILIDAD:

7.A. DISEÑO DEL EDIFICIO:

92. Todas las instalaciones del centro cumplen con la normativa vigente de su Comunidad Autónoma. El centro está diseñado teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad, adaptabilidad, y seguridad de los usuarios, familiares y personal. El diseño del edificio debe fomentar la intimidad, facilitar la orientación, personalizar los ambientes y ofrecer un aspecto hogareño.
93. El diseño del edificio favorece la accesibilidad interior y exterior, en los planos vertical y horizontal, que permite a todos los residentes el libre desplazamiento. Las zonas de circulación son adecuadas a las necesidades de los residentes y las vías de comunicación horizontal y vertical tienen las dimensiones adecuadas. Se dispone de un sistema interior de señalización que permite localizar y acceder a las diferentes zonas y servicios.
94. El diseño del edificio está dotado de medidas que evitan lesiones o daños a las personas, dispone de accesos adecuados para los servicios de emergencia y contempla la adecuada distribución de los circuitos de limpio y sucio.
95. Dispone de zonas que favorecen la privacidad de los contactos entre usuarios, y entre éstos y sus visitas. El centro está adecuadamente situado en su entorno y dispone de sistemas de climatización adaptables a los cambios estacionales y acordes con su ubicación geográfica.
96. El centro dispone de servicio telefónico con el exterior, cubriendo todas las necesidades de funcionamiento normal y emergencias, tanto del centro, como de los residentes. El sistema de megafonía funciona en las zonas comunes y cumple con la normativa vigente. La iluminación permite una adecuada orientación incluso durante la noche, sin que lesione el derecho al descanso de aquellas personas que estén durmiendo.
97. El centro, en función de su tamaño, cuenta con las instalaciones de tanatorio, cumpliendo la normativa vigente y tiene sistemas propios e independientes de acceso.

7.B. HABITACIONES:

98. Por razones de intimidad y satisfacción de los residentes, se recomienda que el diseño de la residencia tenga un elevado porcentaje de habitaciones individuales. Se recomiendan habitaciones individuales o como máximo dobles. Los baños, pudiendo ser compartidos, deben permitir el acceso desde el interior de cada habitación

7.C EQUIPAMIENTO:

99. El diseño del equipamiento y mobiliario tendrá en cuenta los criterios ergonómicos, cumple los requisitos de seguridad para su uso por personas mayores autónomas y dependientes y tiene un mantenimiento, conservación y reposición, que permite su uso en condiciones adecuadas.
100. El centro cuenta con las ayudas técnicas necesarias. Según la complejidad de cuidados médicos y de enfermería proporcionados, el centro cuenta con los elementos necesarios para limpieza, desinfección y esterilización

9. TABLA GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LAS 100 RECOMENDACIONES:

1. DIRECCIÓN	Y	ORGANIZACIÓN:	SE CUMPLE
1.A. ASPECTOS DE NORMATIVA	1	Normativas y legislación	
	2	Registros y licencias	
	3	Normativa de calidad y evaluación asistencial	
	4	Perfil de dirección del centro.	
	5	Plan de emergencias y evacuación	
	6	LOPD	
	7	Protección legal usuarios-presunto incapaz	
	8	Contrato	
	9	Quejas, registros y reclamaciones.	
	10	Planes, libros y protección medioambiental.	
	11	Guarda y custodia de objetos de valor	
1.B FUNCIONES DE GOBIERNO	12	Organigrama	
	13	Organo de gobierno y sistemas de participación	
1.C. FUNCIONES DIRECTIVAS	14	Prevención de riesgos.	
	15	Asistencia de calidad	
	16	Conocimiento personalizado	
1.D. PLANIFICACION, ORGANIZACIÓN Y GESTION	17	Plan de mejora.	
	18	Seguros	
	19	Horario general y de actividades.	
	20	Satisfacción.	
	21	Plan de Centro.	
2. RESIDENTES			
2.A. DERECHOS DE LOS RESIDENTES	22	Reglamento de derechos y deberes	
	23	Relación con familiares e información ante cambios	
	24	Atención personalizada y persona de referencia.	
	25	No discriminación y trato correcto.	
	26	Secreto profesional-confidencial	
	27	Recibir información de lo que le afecte	
	28	Toma de decisiones y muerte digna.	
	29	Investigación-estudios	
	30	Conocer a profesionales y ser informado.	
	31	Información- participación democrática	
	32	Vida cultural-social-política, pluralismo	
	33	Su gerencias, reclamaciones	
	34	Cumplimiento de condiciones	

	35	Residencia como domicilio y derechos individuales.	
	36	Intimidad	
	37	Atención sanitaria	
	38	Tutela autoridades publicas	
	39	Información al residente	
2.B. DEBERES DE LOS RESIDENTES	40	Normas internas	
	41	Colaborar en autocuidado y vida activa	
	42	Tratar con respeto. Intimidad de otros.	
	43	Cuidado de instalaciones.	
2.C OTROS ASPECTOS	44	Adaptación	
	45	Expediente individual	
	46	Consejo de mayores	
	47	Personalización de espacios privados	
	48	Plan de actividades	
	49	Evitar aislamiento, soledad.	
	50	Distribución de habitaciones por escrito	
	51	Plan asistencial y registros	
	52	Reuniones coordinación equipo técnico	
	53	Intervención en síndromes geriátricos	
	54	Control de medicación.	
	55	Seguimiento de los residentes.	
3. FAMILIA			
	56	Entrega de reglamento de régimen interior	
	57	Sala de visitas	
	58	Reuniones con familiares	
	59	Información a familiares	
	60	Horario de visitas amplio, flexible, participación.	
	61	Familia cumple con sus deberes civiles.	
4. SERVICIOS GRALES			
4.A. ADMINISTRACION	62	Plan de contabilidad y correspondencia.	
	63	Inventario actualizado	
4.B. MANTENIMIENTO	64	Disponibilidad de planos	
	65	Plan mantenimiento y parte de averías.	
	66	D-D-D.	
4.C. RESTAURACION	67	A.P.P.C.C.	
	68	Menús	
	69	Manipulación alimentos	
4.D. LAVANDERIA	70	Limpio-sucio de ropa	
	71	Marcado de ropa y lavandería.	
4.E. RECEPCION Y VIGILANCIA	72	Entradas-salidas y gestión de llamadas	
	73	Seguridad de residentes y vigilancia de accesos	
	74	Seguridad de puertas y ventanas.	
4.F. LIMPIEZA	75	Periodicidad de tareas.	
	76	Eliminación de residuos.	
	77	Fichas de productos.	

5. RECURSOS HUMANOS			
	78	Plantilla adecuada, títulos	
	79	Reuniones equipo directivo	
	80	PRL	
	81	Trabajadores discapacitados	
	82	Derechos sindicales, convenios, estabilidad contratos	
	83	Buena praxis, titulación y colegiación	
	85	Prevención de estrés profesional	
6. ENTORNO			
	86	Comunicación y coordinación con otros recursos	
	87	Traslados de usuarios.	
	88	Programa de relación entorno y registros.	
	89	Plan de cuidados en domicilio	
	91	Participación ciudadana y actividades con centros de mayores	
7. ARQUITECTONICO			
7.A. DISEÑO DEL EDIFICIO	92	Normativa, accesibilidad y diseño.	
	93	Accesibilidad, circulación, señalización.	
	94	Medidas de seguridad, acceso de emergencias, limpio y sucio.	
	95	Privacidad de contactos, ubicación y climatización	
	96	Servicio telefónico, megafonía e iluminación.	
	97	Tanatorio	
7.B. HABITACIONES	98	Habitaciones y baños	
7.C. EQUIPAMIENTO	99	Equipamiento	
	100	Ayudas técnicas adecuadas y esterilización	

9. NORMATIVA Y BIBLIOGRAFÍA:

• REFERENCIA DE LAS PRINCIPALES NORMATIVAS AUTONÓMICAS EN RESIDENCIAS:

LEYES Y NORMATIVAS AUTONÓMICAS	
Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 2/1988 de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía. - Decreto 28/1990, de 6 de febrero, por el que se establecen los requisitos para ingreso y traslado en las residencias para la tercera edad y los centros de atención a minusválidos psíquicos adscritos al Instituto Andaluz de Servicios Sociales. - Decreto 27/1992 de eliminación de barreras. - Decreto 87/1996 de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los servicios sociales de Andalucía. - Orden 1 Julio de 1997 de acreditación de centros para mayores. - Ley 6/1999 de 7 de junio, de atención y protección a las personas mayores. - Decreto 141/1999 de 8 de junio, por el que se regula la inspección de los servicios sociales de la comunidad autónoma de Andalucía. - Decreto 189/2001, de 4 de septiembre, por el que se regulan los Planes de Formación de los Manipuladores de Alimentos y el Régimen de Autorización y Registro de Empresas y Entidades, que impartan formación en materia de manipulación de alimentos.
Aragón	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 4/1987 de 25 de marzo de ordenación de la acción social de Aragón. - Decreto 82/1989 de 20 de junio de creación y regulación del Registro de entidades, servicios y establecimientos de acción social. - Decreto 111/1992 de 26 de Mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados. - Ley 3/1997 de 7 de abril de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. - Orden de 18 de noviembre de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas, en los Centros de Atención a Personas mayores, integradas en la red del Gobierno de Aragón.
Balears	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 244/1999, de 26 de noviembre, por el que se regula el Estatuto Básico de los Centros de Personas Mayores dependientes del Instituto Balear de Asuntos Sociales - Ley 14/2001 de 29 de octubre de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de servicios sociales y seguridad social. - Decreto 123/2001, de 19 de octubre, de definición y regulación de las condiciones mínimas de apertura y funcionamiento de los centros y servicio para personas mayores, tanto públicos como privados, ubicados en el territorio de las Illes Balears

<p>Asturias (Principado de)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 7/91, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano. - Decreto 10/1998, de 19 de febrero, de la Consejería de Servicios Sociales, por el que se regula el acceso y estancia en los establecimientos residenciales para ancianos. - Decreto 79/2002, de 13 de Junio, por el que se aprueba el reglamento de autorización, registro, acreditación e inspección de centros de atención de servicios sociales.
<p>Canarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 8/1995, de 6 de Abril de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la Comunicación. - Decreto 51/1995, de 24 de Marzo, de registro de Pequeños Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos generados en las Islas Canarias. - Ley 3/1996, de 11 de Julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, modificada en sus artículos 25 y 27 por la Ley 2/1999, de 4 de Febrero.. - Orden de la Consejería de Política Territorial de 14 de mayo de 1996, por la que se regula el Libro Personal de Registro para Pequeños Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos en Canarias. - Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de Abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación, modificado por el Decreto 148/2001, de 9 de Julio. - Ley 1/1998, de 8 de enero, de Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas. - - Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, por el que se regulan las condiciones de acceso y los criterios para el pago del servicio en centros de alojamiento y estancia para personas mayores, públicos y privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación. - Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno. - Orden de la Consejería de Sanidad y Consumo de 10 de julio de 2002, por la que se regulan las condiciones para el ejercicio de actividades de formación de manipuladores de alimentos y el régimen de autorización y registro. - Decreto 104/2002, de 26 de julio, de Ordenación de la Gestión de Residuos Sanitarios.
<p>Cantabria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 5/1992, de 27 de mayo, de Acción Social de Cantabria. - Ley 3/1996, de 24 de septiembre, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación de Cantabria - Ley 6/2001, de 20 de noviembre, de atención y protección a las personas en situación de dependencia de Cantabria. - Orden de 2 de agosto de 2002, reguladora de la solicitud de acceso y servicios sociosanitarios.

<p>Castilla La Mancha</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de 31 de marzo de 1992 por la que se regula la Autorización y Acreditación de establecimientos de Tercera Edad, Minusválidos, Infancia y Menores. - Orden de 21 de mayo de 2001, de la Consejería de Bienestar Social, de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, por la que se regulan las Condiciones Mínimas de los Centros destinados a Personas Mayores en Castilla-La Mancha. - Decreto 53/1999, de 11 de mayo, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 3/1994, de protección de usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha. - Orden de 29 de diciembre de 1997, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se aprueba el Estatuto Básico de Centros de Mayores de la Comunidad Autónoma de Castilla - La Mancha. - Orden de 21 de febrero de 1997, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se aprueba el procedimiento para la Tramitación y el baremo para la valoración de solicitudes y adjudicación de plazas en los Centros Residenciales de Mayores de la Red Pública de Castilla - La Mancha. - Decreto 131/1996, de 22 de octubre, del Régimen Jurídico y del Sistema de ingreso en las plazas de los centros residenciales de Mayores de la Red Pública de Castilla - La Mancha. - Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los Usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla-La Mancha. - Decreto 131/1996, de 22 de octubre, del Régimen Jurídico y del Sistema de Ingreso en plazas de Centros Residenciales de Mayores de la Red Pública de CLM. - Resolución de 7 de marzo de 1997, de la Dirección General de Seguridad Social, que regula la composición de comisiones de valoración y otros aspectos del régimen de acceso y causas de exclusión del sistema de Ingreso en plazas de Centros Residenciales. - Orden de 7 de junio de 2002, de la Consejería de Bienestar Social, que aprueba el procedimiento para la Tramitación y el Baremo para la valoración de solicitudes y adjudicación de plazas en los centros residenciales de Mayores de la red pública de Castilla- La Mancha. - Orden de 13 de enero de 2003, de la Consejería de Bienestar Social, que modifica la Orden de 7 de junio de 2002.
---------------------------	--

<p>Castilla y León</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 18/1988 de 28 de diciembre de acción social y servicios sociales. - Decreto 109/1993 de 20 de mayo por el que se regula la autorización, acreditación y registro de las entidades, servicios y centros de carácter social. - Decreto 204/1994, de 15 de septiembre, de gestión de Residuos Sanitarios. - Orden de 31 de enero de 1996, por la que se desarrolla los artículos 12 y 13 del Decreto 204/1994, de 15 de septiembre, de Ordenación de la Gestión de los Residuos Sanitarios. - Orden de 19 de mayo de 1997, por la que se regulan los documentos de control y seguimiento a emplear en la recogida de residuos tóxicos y peligrosos procedentes de pequeños productores. - Decreto 93/99 de 29 de Abril, régimen jurídico de autorización y registro de Centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios. - Decreto 269/2000, de 14 de diciembre, por el que se regulan los planes de formación sobre higiene de los alimentos en industrias y establecimientos alimentarios - Decreto 14/2001 de 18 de enero regulador de las condiciones y requisitos para la autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para personas mayores. - BOCy L 24-enero-2001. Requisitos mínimos de autorización. - Resolución 25 Enero de 1999. Gerencia de Servicios Sociales, coste máximo plaza día en concertación. - Orden de 2 de abril de 2001, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social por la que se aprueban los baremos para la valoración de solicitudes de ingreso y traslado en centros residenciales para personas mayores de la administración de la Comunidad de Castilla y León y a las plazas concertadas. - Resolución de 2 de Abril de 2001, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determina la puntuación mínima exigida para el acceso al listado de demanda de plazas en centros residenciales para personas mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las plazas concertadas en otros establecimientos. - Resolución de 5 de Junio de 2001, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León por la que se establecen las circunstancias indicadoras del grado de dependencia de los usuarios de los centros para personas mayores. - Decreto 56/2001 de 8 de Marzo, reglamento de régimen de acceso a plazas en centros residenciales para personas mayores y a plazas concertadas. - Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León. - Resolución de 22 de noviembre de 2003, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León por la que se determina la puntuación mínima exigida para el acceso al listado de demanda de plazas en centros residenciales para personas mayores dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las plazas concertadas en otros establecimientos.
------------------------	--

Cataluña	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de 15 de Julio de 1987 de normas de autorización administrativa de servicios y establecimientos de servicios sociales. - Decreto legislativo 17/1994, de 16 de noviembre, por la cual se aprueba la refundición de las leyes 12/1983, de 19 de julio, 26/1985, de 27 de diciembre, y 4/1994 de 20 de abril, en materia de asistencia y servicios sociales. - Decreto 135/1995, de 24 de marzo de despliegue de la ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de accesibilidad de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del código de accesibilidad. - Decreto 284/1996 sobre autorización, personal y protocolos. - Ley 3/1998 de 27 de febrero, de la intervención integral de la Administración ambiental. - Decreto 27/1999, de 9 de febrero, de la gestión de los residuos sanitarios. - Decreto 93/1999 (Cataluña), de 6 de abril, sobre procedimientos de gestión de residuos - Decreto 136/1999 de 18 de mayo. - Decreto 176/2000 15 de Mayo en modificación del decreto 284/1986 de 23 de Julio de regulación del sistema de calidad de servicios sociales. - Decreto 208/2001, de 24 de julio, por el que se regulan las condiciones para el ejercicio de actividades de formación de manipuladores de alimentos que se desarrollan en Cataluña por parte de entidades autorizadas Departamento sanidad de la Generalidad de Cataluña (en catalán). - Decreto 92/2002, sobre condiciones de centros sociosanitarios. - Decreto 182/2003 sobre condiciones de centros de día. - Decreto 143/2003 de 10 de junio de modificación del Decreto 136/1999 de 18 de mayo. - BEF/468/2003, de 10 de noviembre, por la cual se regula el procedimiento y los criterios de acceso a los servicios y programas de atención a los mayores gestionados por el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales.
----------	--

<p>Extremadura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 11/1983 de 23 de mayo por el que se crea el Registros unificado de centros de servicios sociales. - Ley 5/1987 de 23 de abril de Servicios Sociales de Extremadura - Ley 2/1994, de 28 de abril de Asistencia Social Geriátrica de Extremadura. - - Decreto 88/1996, de 4 de junio, por el que se regula el régimen de acceso a los Centros Residenciales dependientes de la Consejería de Bienestar Social para personas mayores. - Decreto 4/1996, 23 Enero. Regulación de establecimientos de asistencia social geriátrica. - Decreto 9 Enero 1997. Regulación concertada de Consejería de Bien. Social plazas en centros residenciales. - Decreto 141/1998, de 1 de diciembre, por el que se dictan normas de gestión, tratamiento y eliminación de los residuos sanitarios y biocontaminados. - Decreto 138/2002, de 8 de octubre, por el que se establecen las normas relativas a la formación de los manipuladores de alimentos y al procedimiento de autorización de empresas y entidades de formación de manipuladores de alimentos en la Comunidad Autónoma de Extremadura
<p>Galicia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 4/1993 de 14 de abril de Servicios Sociales. - Decreto 175/1995 de 16 de junio sobre inspecciones de centro. - Decreto 291/1995 de 3 de noviembre sobre la autorización de centros. - Decreto 243/1995 sobre el régimen de autorización de centros de servicios sociales. - Ley 1/1995, de 2 de enero, de Protección Ambiental de la Comunidad Autónoma de Galicia. - Decreto 460/1997, de 21 de noviembre, por el que se establece la normativa para la gestión de los residuos de los establecimientos sanitarios en la Comunidad Autónoma de Galicia. - Decreto 298/2000, de 7 de diciembre, por el que se regula la autorización y notificación de productor y gestor de residuos de Galicia y se crea el Registro General de Productores y Gestores de Residuos de Galicia. - Decreto 290/2003, de 4 de junio, por el que se fijan las normas relativas a la formación de manipuladores de alimentos, el procedimiento de autorización de empresas y entidades de formación y se crea el registro de las mismas - Decreto 221/2003, de 27 de marzo, por el que se establece un régimen simplificado en el control de los traslados de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.

<p>Madrid</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 147/1985 sobre Centros, servicios y establecimientos de Bienestar social. - Orden 11 feb/1986. Publicada en el BOMA 20 febrero de 1989. Desarrollada en Nov.90. - Orden 1377/1988. de 13 de julio, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en centros residenciales de atención a personas mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid. - Decreto 91/1990 de 26 de octubre sobre autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales. - Orden 612/1990 de 6 de noviembre, que desarrolla el decreto 91. - Decreto 83/1999, de 3 de junio, por el que se regulan las actividades de producción y gestión de los residuos biosanitarios y citotóxicos en la Comunidad de Madrid. - Orden 2029/2000, de 26 de mayo, del Consejero de Medio Ambiente, por la que se regulan los impresos a cumplimentar en la entrega de pequeñas cantidades del mismo tipo de residuo . - Decreto 10/2001, de 25 de enero, por el que se establecen las normas relativas a la formación de los manipuladores de alimentos, autorización, control y supervisión de los centros y programas de formación de la Comunidad de Madrid. - Ley 11/2002, Ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la CAM. - Ley 2/2002, de 19 de junio de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid. - Ley11/2003 de 27 de marzo de servicios sociales de la C.A.M.
<p>Murcia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto nº 31/1994, de 25 de febrero de 1994, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores. - Decreto 31/1994, de 25 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores. - Decreto nº 60/2002, de 22 de febrero, - Ley 2/2003, de 10 de Abril, del sistema de servicios sociales de la Región de Murcia. - Dictamen 6/2003. Consejo Económico y Social de la Región de Murcia. Decreto de condiciones mínimas de centros residenciales para personas mayores.

<p>Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Real decreto 1370/1988, de 25 de Julio, pro el que se aprueba la Norma Básica de Edificación. “NBE-AE/88.acciones en la edificación”. - Ley Foral 9/1990, sobre el régimen de infracciones y sanciones en materia de Servicios Sociales. - Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, por el que se desarrolla la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales. - Decreto foral 296/1993, de 13 de septiembre, por el que se aprueba la Normativa para la gestión de los Residuos Sanitarios en la Comunidad Foral. - Decreto Foral 214/1997, regulando las autorizaciones para la creación, modificación y funcionamiento de centros, servicios y establecimientos sanitarios. - Decreto Foral 214/1997, de 1 de Septiembre, por el que se regulan las autorizaciones para la creación, modificación, traslado y funcionamiento de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios”. - Acuerdo de la Junta de Gobierno de INBS, 18/06/97, aprobando las tarifas y las normas de aplicación de las mismas por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este Organismo Autónomo. - Orden Foral 56/1998, estableciendo la cuantía máxima de ayudas a percibir para estancias concertadas en Centros de Discapacitados, ancianos y menores. - Decreto Foral 38/1998, de 9 de febrero, por el que se modifica el Decreto Foral 94/1992, de 9 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en materia de Servicios Sociales, Deporte y Juventud. - Decreto Foral 126/1998, de 6 de abril, por el que se aprueba el método oficial de valoración del nivel de dependencia de personas de la tercera edad. - Orden Foral 37/1999, estableciendo los requisitos técnico-sanitarios mínimos para las autorizaciones de centros, servicios y establecimientos sanitarios sin internamiento. - Ley Foral 17/2000, de 29 de diciembre, reguladora de la aportación económica de los usuarios a la financiación de los servicios por estancia en centros de tercera edad. - Plan Foral de Atención Sociosanitaria. Aprobado el 27 de Junio de 2000. - Resolución 742/2002, de 18 de febrero, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se aprueban los baremos de prioridad para el acceso a las plazas en Centros Gerontológicos. - Orden Foral 75/2003 de 24 de Septiembre de la Consejera de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se clasifica el “Servicio de Estancias Diurnas en Centros Gerontológicos”. - Normativa urbanística vigente en Navarra: <ul style="list-style-type: none"> NBE-EA-95 estructuras y elementos de acero laminado. NBE-CT-79 de Condiciones Térmicas. NBE-CA-88 de Condiciones Acústicas. NBE-CPI-96 de Protección contra incendios.
----------------	--

<p>País Vasco</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 5/1996 de 18 de octubre, de servicios sociales. - Decreto 40/1998 de 10 de marzo por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales del País Vasco. - Decreto 41/1998 sobre servicios sociales residenciales para tercera edad. - Decreto 211/2001, de 2 de octubre, por el que se establecen disposiciones complementarias en relación con la formación continuada de los manipuladores de alimentos.(BOPV del 22 de octubre de 2001). - Decreto 76/2002, de 26 de marzo, por el que se regulan las condiciones para la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma del País Vasco. <p>Diputación Foral de Álava:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Foral 18/2003, del Consejo de Diputados de 25 de febrero, que aprueba el Reglamento regulador del régimen de acceso y traslado de las personas usuarias de la red foral de centros sociales. <p>Diputación Foral de Guipúzcoa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Foral 2002 de 30 de abril, por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa - Orden Foral 801/2002, de 30 de diciembre, por la que se aprueban los procedimientos y criterios que desarrollan el decreto Foral 30/2002 de 30 de abril. <p>Diputación Foral de Bizkaia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Foral 63/2001, de 3 de abril, regulador del sistema de acceso a Residencias Publicas Forales o concertadas y a la concesión de ayudas económicas individuales para el ingreso de personas mayores en servicios sociales residenciales ajenos. - Decreto Foral 1/2004, de 3 de febrero, por el que se modifica el artículo 9 del Decreto Foral 63/2001, de 3 de abril, regulador del acceso a Residencias Publicas Forales o concertadas y de la concesión de ayudas económicas individuales para el ingreso de personas mayores en servicios sociales residenciales ajenos, en cuanto a las cuantías fijadas para plaza de asistido y para plaza de valido.
-------------------	---

Rioja (La)	<ul style="list-style-type: none">- Decreto 1/1990 de 5 Enero. BOR 3 de 6 enero de 1990. Condiciones mínimas de Centros residenciales de tercera edad.- Orden 30 sept 1991. Sistema de ingreso en residencias. BOR 147, 28 de Noviembre de 1991.- Orden 3 Nov. de 1993. BOR 138, de 13 de Noviembre. De 1993. Régimen jurídico de precios públicos y de residencias concertadas.- Orden 10/2001, de 31 de julio de 2001, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, por la que se establece el sistema de ingreso en las Residencias de Personas Mayores propias y concertadas en la Comunidad Autónoma de la Rioja.- Corrección de errores de la Orden 10/2001, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, por la que se establece el sistema de ingreso en las Residencias de Personas Mayores propias y concertadas en la Comunidad Autónoma de La Rioja.- Orden 12/2001, de 4 de septiembre, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales por la que se determina el precio público de los centros residenciales de personas mayores propios y concertados con la Comunidad Autónoma de La Rioja.- Orden 16/2001, de 30 de noviembre, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales por la que se modifica la Orden 12/2001 de 4 de septiembre de la Consejería de Salud y Servicios Sociales por la que se determina el precio público de los centros residenciales de personas mayores propios y concertados con la Comunidad Autónoma de La Rioja.
------------	--

<p>Valenciana (Comunidad)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 193/1988 12 Diciembre, Consell de Generalitat Valenciana. Normas accesibilidad - Orden 9 Abril 1990, Consell Trabajo y Seguridad Social, decreto 40/1990 26 Febrero, registro, acreditación - Decreto 54/1990, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Nomenclátor de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas. - Decreto 240/1994, de 22 de noviembre, por el que se establece el Reglamento de Gestión de Residuos Sanitarios - Orden de 6 de julio de 1994, por la que se regulan los documentos de control y seguimiento de residuos tóxicos y peligrosos para emplear únicamente por pequeños productores de residuos. - Ley 5/1997 de servicios sociales - Ley 1/1998 de 5 de mayo de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. - Normativa de Residencias de Tercera Edad. Dirección General de Servicios Sociales. Julio 1998. - Ley 1/1998, 5 mayo de Generalitat, accesibilidad y supresión de barreras - Guía normativa de autorización de residencias. Año 2000. - Ley 10/2000, de 12 de diciembre, de Residuos de la Comunidad Valenciana. - Decreto 73/2001, de 2 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se fijan normas relativas a la formación de manipuladores de alimentos y el procedimiento de autorización de empresas y entidades de formación. - Decreto 91/2002 de 30 de mayo sobre registro de actividades sociales. - Decreto 90/2002 de 30 de mayo, sobre control de la calidad de los centros de acción social. - Orden de 18 de diciembre de 2003, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula y convoca el programa para financiar estancias en Residencias de Tercera Edad en el año 2004.
-----------------------------------	---

• **RESUMEN DE LA PRINCIPAL NORMATIVA NACIONAL:**

NORMATIVA GENERAL	
Nacional (INSERSO)	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de 26 de agosto de 1987, de la Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO), por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los centros Residenciales para la Tercera Edad. - Orden de 8 de enero de 1986 por la que se aprueban los nuevos baremos de admisiones, traslados y permutas en los Centros residenciales para la tercera edad del Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO), de la Seguridad Social.

AGUAS- LEGIONELOSIS	
Nacional	- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
Nacional Suministro de agua Control del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto 2207/1995 (Capítulo VII). - Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

MEDIOAMBIENTAL- RESIDUOS	
Nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 833/1975 (*). - Orden de 18 de octubre de 1976, de prevención y corrección de la contaminación atmosférica industrial.
Nacional	- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos. (BOE núm. 182, de 30 de julio de 1988).
Nacional	- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos y la lista de residuos.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
Nacional	- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
Nacional	- Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en el ámbito de las Empresas de Trabajo Temporal.

ALIMENTARIA	
Nacional Registro General Sanitario de Alimentos	- Real Decreto 1712/1991, de 29 de noviembre, sobre el Registro General Sanitario de Alimentos.
Nacional	- Real Decreto 2207/1995 (Capítulo I y II) de 28 de diciembre por el que se establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios (Requisitos estructurales de los locales, instalaciones y equipos, Superficies, instalaciones, y equipos).
Nacional	- Real Decreto 2207/1995 (Capítulo VI) de 28 de diciembre por el que se establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios.
Nacional Requisitos para los comedores colectivos en el ámbito de salsas, patatas fritas y productos de aperitivo, caldos, mayonesa y otros alimentos de consumo inmediato en los que figure el huevo como ingrediente	- Real Decreto 858/1984, de 28 de marzo, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de salsas de mesa. (BOE nº. 112 de 10 de mayo y corrección de errores en BOE nº 310 de 17 de diciembre). - Real Decreto 126/1989, de 3 de febrero, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración y comercialización de patatas fritas y productos de aperitivo. (BOE nº 33 de 8 de febrero). - Real Decreto 2452/1998, de 17 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, distribución y comercio de caldos, consomés, sopas y cremas. (BOE nº 281 de 24 de noviembre). - Real Decreto 1254/1991, de 2 de agosto, por que se dictan normas para la preparación y conservación de la mayonesa de elaboración propia y otros alimentos de consumo inmediato en los que figure el huevo como ingrediente (BOE nº 185 de 3 de agosto).
Nacional Requisitos de las comidas preparadas	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 6).
Nacional Condiciones de almacenamiento, conservación, transporte y venta	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 7).
Nacional Envasado y etiquetado	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 8 y 9).
Nacional Controles. Registros del sistema de autocontrol	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 10):Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

Nacional Guías de Prácticas Correctas de Higiene: Plan de limpieza y desinfección	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 11).
Nacional Guías de Prácticas Correctas de Higiene: Plan de control de plagas	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 11).
Nacional Guías de Prácticas correctas de higiene Plan de mantenimiento de locales, equipos e instalaciones	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 11).
Nacional Guías de Prácticas correctas de higiene: Manual de buenas prácticas de manipulación	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 11).
Nacional Guías de Prácticas correctas de higiene: Plan de Formación	- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (Artículo 11).
Nacional Formación continuada de manipuladores	- Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establece la norma relativa a los manipuladores de alimentos (BOE nº 48 de 25 de febrero de 2000).
PROTECCIÓN DE DATOS	
Nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Directiva 95/46 de la C.E, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de Octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. - Instrucción de la Agencia de Protección de Datos 1/1998, de 19 de Enero, sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación. - Instrucción de la Agencia de Protección de Datos 1/1996, de 1 de Marzo, sobre ficheros automatizados establecidos con la finalidad de controlar el acceso a edificios. - L.O.P.D 15/1999 de 13 de Diciembre, complementada por el R.D. 994/1999, de 11 de Junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

VEHÍCULOS	
Nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto 2822/1998 de 23 de diciembre, Reglamento general de Vehículos. - Real Decreto 2140/1986 de 9 de octubre, Sobre homologación de tipos de vehículos. - Real Decreto 1204/1999 de 9 de julio, modificación del R.D. 2140/1986.
CONTRAINCENDIOS	
Nacional Protección contra incendios	- R.D. 2177/1996, por el que se aprueba la Norma Básica de Edificación NBE CPI/96 condiciones de protección contra incendios de los edificios.
Nacional Protección contra incendios	- R.D. 1942/1993 de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de protección contra incendios.
CONVENIO LABORAL	
Nacional	- III Convenio marco estatal de residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio.
INSTALACIONES	
Nacional Calderas, economizadores, precalentadores y recalentadores	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-1. - Legislación: O. 17-03-82 Y 28-03-85.
Nacional Tuberías de fluidos relativos a calderas	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-2. - Legislación: O.06-10-80.
Nacional Extintores portátiles	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-5. - Legislación: O. 31-05-82, 31-05-85 Y 15-11-89.
Nacional Recipientes frigoríficos	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE- AP-9. - Legislación: O. 11-06-83.
Nacional Intercambiadores de placas	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-13. - Legislación: O. 11-10-88 Y O. 11-10-88.
Nacional Aparatos para la preparación rápida de café	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-14. - Legislación: O. 31-05-85.
Nacional Instalaciones de aire comprimido	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: ITC-MIE-AP-17. - Legislación: O 28-06-88.
Nacional Recipientes a presión (otros)	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento: R.R.P. - Legislación: R.D. 2443/69.

Nacional Líquidos inflamables y combustibles	- Reglamento: ITC-MIE-A PQ-1. - Legislación: O. 12-13-82.
Nacional Botellas de gases comprimidos, líquidos y disueltos a presión	- Reglamento: ITC-MIE-A PQ-5. - Legislación: O.21-07-92.
Nacional Instalaciones GPL	- Reglamento: G.L.P. - Legislación: O. 29-01-86.
Nacional Instalaciones para su consumo en la propia instalación	- Reglamento: I.P. - Legislación: R.D. 2085/94. - Reglamento: ITC-MIE-IP-3. - Legislación: R.D. 1523/99.
Nacional Instalaciones para suministro en vehículos	- Reglamento: ITC-MIE-IP-4. - Legislación: R.D. 1523/99.
Nacional Ascensores electromecánicos/ hidráulicos	- Reglamento: ITC-MIE-A EM-2. - Legislación: O. 23/09/87 Y 12/09/91.
Nacional Instalaciones de alta tensión	- Reglamento: R.A.T. - Legislación: R.D. 3275/.
Nacional Instalaciones de baja tensión	- Reglamento: R.B.T. - Legislación: R.D.842/2002.
Nacional Seguridad de máquinas	- Reglamento: R.S.M. - Legislación: R.D. 1215/87.
Nacional Plantas e instalaciones frigoríficas	- R.D. 3099/1977, Reglamento de seguridad de plantas e instalaciones frigoríficas. - Orden de 24 de enero de 1978, aprobación de instrucciones complementarias denominadas MI IF con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad. - Reglamento: MI IF-015 "Inspecciones periódicas".
Nacional Instalaciones Térmicas de los edificios	- R.D: 1751/1998 de 31 de julio por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. (RITE) y sus Instrucciones Técnicas Complementarias (ITE) - R.D: 1218/2002 de 22 de noviembre que modifica al anterior - ITE 08 Mantenimiento.
OTROS ASPECTOS	
Formación	- Resolución de 2 de noviembre de 1993, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del Acuerdo Nacional de Formación Continua para el Sector de Centros de Asistencia y Educación infantil.
Atención farmacéutica	- 19 de Diciembre de 2001. Consenso sobre Atención Farmacéutica. Ministerio de Sanidad y consumo.

• **BIBLIOGRAFÍA DE SISTEMAS DE CALIDAD:**

- Normas UNE:
 - o Normas de gestión de servicios en residencias para personas mayores: UNE-158000.
 - o Servicios Integrales: UNE 158001
 - o Espacios e Instalaciones: UNE 158002.
 - o Dotación y Equipos: UNE 158003.
 - o Cualificación y Formación: UNE 158004.
 - o Personal de la Residencia: UNE 18005.
- Modelo EFQM Fundación europea para gestión de calidad 1991 para reconocer la excelencia de una organización.
- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

• **OTRA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA:**

- Abood S. Quality improvement initiative in nursing homes. Am J Nurs. 2002 Jun;102(6):23.
- Alarcón Alarcón M.T.; Salgado Alba, A. Plan de cuidados en ancianos institucionalizados. Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol. 1994; 29(2): 106-112
- Aller, L J and Van Ess Coetoin H. Quality of life: Its meaning to the Long-term care resident. Journal of Gerontological nursing 1995 21 (2): 20-25.
- Ariño Blanco,S. La tecnología RAI. Herramienta para gestión de calidad total en atención sociosanitaria. Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol. 2001; 36(3): 135-139.
- Arter D. Auditorías de calidad para mejorar su comportamiento. Díaz Santos, S.A.1993. Madrid. ISBN 84-7978-085-1.
- Berg K., Sherwood S., Murphy K., Carpenter GI, Gilg en R. , Phillips CD. Rehabilitation in nursing Homes: A cross-national comparison of recipients. Age and Ageing 1997; 26-S2: 37-42.
- Berlowitz DR., Bezerra HQ, Brandeis GH, Kader B, Anderson JJ. Are we improving the quality of nursing home care: the case of pressure ulcers. J. Am Geriatr soc 2000; 48: 59-62
- Berry, Thomas. Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total. MM Serie McGraw-Hill de Management. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 1992.
- Bodenheimer, T. The movement for improve quality in health care., M.D. The New Enfland Journal of medicine. February 11, 1999.

- Braun B.I. The effect of nursing home quality on patient outcome. Journal of the American Geriatrics Society. 1991 39 (4): 329-338.
- Bravo Fernández G. Anuario de la Sociedad Española de geriatría y gerontología. Meditex; 1998.
- Brod, M, Shewart AL, sands L. Conceptualization of Quality of life in dementia. Journal of mental Health and Aging. 1999 5 (1): 7-19.
- Carbonell. A. Terapia ocupacional en geriatría. Monografías de geriatría y gerontología. Editor A. C. Collar. Volumen II N° 3 Julio-Septiembre 2000.
- Caritas. Guía de protocolos para centros residenciales de Mayores. Ed. Caritas Española. 2003.
- Carrillo E, García-Altes et al. (1996). Sistemas de clasificación de pacientes en centros de media y larga estancia : los Resource Utilization Groups Version III Validación en España Rev. Gerontol 6: 276-284.
- Cassinello Plaza, A.M. Conceptos arquitectónicos básicos de la asistencia geriátrica institucionalizada. Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol. 1994; 29(S3): 29-37
- Cherry RL. Agents of nursing home quality of care: Ombudsman and staff ratios revisited. The gerontologist 1991 21 (2): 302-308.
- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud pública de México, mayo-junio 1993; vol. 35, núm.3.
- Donabedian A. Criteria and Standards for Quality Assessment and Monitoring. QRB, 1986; 99-108.
- Escuela de Trabajo social de la Universidad de Deusto. I Jornadas sobre Calidad y Servicios Sociales, 12 y 13 de noviembre de 1998.
- Eulen Servicios Sociosanitarios. Gestión asistencial de residencias para mayores: Manual práctico. Ed. ARS médica. 2002.
- Fernández Cordon JA. Proyección de la población española: España 1991-2026. Consejo superior de investigaciones científicas, Instituto de demografía; 1994.
- Fries BE, Scroll M, Hawes C, Gilgen R, Jonsson P, Park P (1997) Approaching cross-national comparisons of nursing home residents. Age and Ageing 26(Supp 2): 13-16.

- Fundación SAR, Fundación Avedis Donabedian. Documentación clínico-asistencial para centros asistidos y sociosanitarios. Ed. Herder. 2001.
- Fundación Avedis Donabedian. Manual para equipos de mejora de calidad. Ed. FAD. 2000.
- Generalitat de Catalunya. Departamento de Bienestar Social. Consideraciones con respecto a la definición de un modelo estructural de calidad de residencia asistida". Documento de soporte servicios nº 3.
- Generalitat de Catalunya. Departamento de Bienestar Social. Evaluación externa de calidad de los centros del ICASS (Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales). Área de servicios: Residencias asistidas para mayores. Indicadores de evaluación de calidad.
- Generalitat de Catalunya. Departamento de Bienestar Social. Evaluación externa de calidad de los centros del ICASS (Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales). Recomendaciones para la elaboración de los planes de mejora continua de residencias asistidas para mayores. Indicadores de evaluación de calidad.
-
- Gifford D, Patry G, Silverman L. Public reporting of nursing home quality indicators. Med Health R I. 2002 Jun;85(6):188-9.
- Grupo de trabajo Atención sanitaria en residencias y centros geriátricos de la SEGG. Rol del médico en las residencias de ancianos y próximo futuro de ellas. Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol. 1997; 32(4): 239-241
- Guillén Llera F. Estudio IMSERSO-SEGG. Atención a personas mayores que viven en residencias. Protocolos de Intervención Psico-social y Sanitaria. Documento técnico 86. 1ª ed. IMSERSO; 1998.
- Guillén Llera F, Pérez del Molino J. Síndromes y cuidados en el paciente geriátrico. 1ª de. Masson; 1994.
- Hawes C, Morris JN, Phillips CD, Fries BE, Murphy K, Mor V. Development of the nursing home resident assessment instrument in the USA. Age and Ageing 1997; 26-S2:19-25.
- Hirdes JP, Zimmernan D, Hallman KG, Soucie PS. Use of MDS quality indicators to assess quality of care in institutional settings. Canadian Journal of Quality in Health Care 1998; 14 (2):5-11.
- Ishikawa K. Introducción al control de calidad. Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1994.
- Juran JM. Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1994.

- Kane RA, Giles K, Lawton MP. Development of measures and indicators of quality of life in nursing homes: Wave I report submitted to health care financing administration. Minneapolis MN: University of Minnesota school of public health, 1999.
- Karon SL, Zimmerman DR. Using indicators to structure quality improvement initiatives in long-term care. *Quality Management in Health Care* 1996; 4: 54-66.
- López cabañas M, Chacón F. Intervención psicosocial y servicios sociales: Un enfoque participativo.. 1ª de. Editorial síntesis; 1997.
- Libow L, Starer P. Care of the nursing home patient. *New England journal of medicine*. 1989. 321: 93-96.
- Ljunggren G, Phillips CD, Sgadari A. Comparisons of restraint use in nursing homes in eight countries. *Age and Ageing* 1997; 26-S2: 43-47.
- Manton KG, Cornelius ES, and Woodbury MA 1995. Nursing home residents: A multivariate analysis of their medical, behavioral, psychosocial, and service use characteristics. *Journal of Gerontology*, 50 A(5): M242-251.
- Martínez Almazán, E.; Altadill Ardit A, García Navarro, J. Disposiciones previas: experiencia piloto de una residencia de ancianos. *Rev Esp Geriatr Gerontol* 2002;37: 203-209.
- Martínez Maroto, A. Gerontología y derecho: Aspectos jurídicos y personas mayores. Sociedad española de Geriatria Ed. Médica Panamericana. 2001.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales . Analizando la calidad de servicios: calidad de vida, calidad de servicios. (2000).. Colección de manuales y guías. Serie de catálogos y guías N°1 y N°2.
- Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. Las personas mayores y las residencias: Un modelo prospectivo para evaluar las residencias. Ed. IMSERSO. 2000.
- Molinero Aguilera, S. Derechos y libertades en las instituciones. *Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol.* 1992; 27(S1): 37-38
- Morris JN, Hawes C, Fries BE, Phillips C, Mor V, Murphy K... (1990) Designing the national resident assessment instrument for nursing homes. *The Gerontologist*. 30(3) 293-307.
- Mueller C. Quality care in nursing homes: when the resources aren't there. *J Am Geriatr Soc*. 2002 Aug;50(8):1458-60. Review.

- Ouslander JG, Osterweil D. Physician evaluation and management of nursing home residents. *Ann Intern Med* 1994; 120: 584 -592.
- Ouslander JG, The resident assessment instrument (RAI): Promise and pitfalls. *J Am Geriatr Soc* 1997; 45: 975 –976.
- Ovid, Riccio. Quality evaluation of home nursing care: perceptions of patients, physicians, and nurses.: *Nurse Adm Q*, Volumen 24(3). Spring 2000. 43-52
- Phillips CD, Sloane PD, Hawes C, Koch G, Han J, Spry K, Dunteman G, Williams RL. Effects of residence in Alzheimer disease special care units on functional outcomes. *JAMA* 1997; 278: 1340- 4.
- Popejoy LL, Rantz MJ, Conn V, Wipke-Tevis D, Grando VT, Porter R. Improving quality of care in nursing facilities. Gerontological clinical nurse specialist as research nurse consultant. *J Gerontol Nurs.* 2000 Apr;26(4):6-13.
- Rantz MJ, Petroski GF, Madsen RW, Mehr DR, Popejoy L, Hicks LL, Porter R, Zwygart-Stauffacher M, Grando V. Setting thresholds for quality indicators derived from MSD data for nursing home quality improvement reports: an update. *Joint Commission Journal on Quality Improvement* 2000; 26: 101-10.
- Rodríguez Rodríguez, P. La residencia y su adecuación a las necesidades de las personas mayores dependientes. *Rev. Esp. Geriatr. y Gerontol.* 1995; 30(3): 169-176
- Redmon, G. M. & Sorell, J. M (1999). Studying patient satisfaction: Patient voices of Quality. *Outcomes Management for Nursing Practice*, 3 (2), 67-72.
- Ribbe MW, Ljunggren G, Steel K, Topinkova E, Hawes C, Ikegami N, Henrard J-C Jónnson PV. Nursing homes in 10 nations: A comparison between countries and settings. *Age and Ageing* 1997; 26-S2: 3-12.
- Rodríguez Rodríguez P. Residencias para personas mayores: Manual de orientación. 1ª de. IMSERSO; 1995.
- Saliba D, Schnelle JF. Indicators of the quality of nursing home residential care. *J Am Geriatr Soc.* 2002 Aug;50(8):1421-30.
- Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2002). *Calidad de vida: manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Psicología, Alianza Editorial.
- Senlle, A, Vilar,J. ISO 9000 en empresas y servicios Gestión 2000, S.A. Barcelona. 1997.

- Sgari A, Topnkova E, Bjornson J, Bemabei R,. Urinary incontinence in nursing home residents: A cross national comparison. Age and Ageing 1997; 26-S2: 49-54.
- Williams B, Betley C,. Inappropriate use of nonpsychotropic medications in nursing homes. J Am Geriatr Soc 1995; 43: 513-539.
- Zurro, J y J.A. de Santiago-Juarez. “Guía de criterios de calidad de centros sociales y sociosanitarios en régimen residencial para personas mayores”.

AGRADECIMIENTOS: El Grupo de Trabajo agradece a Recordati España S.A, su colaboración en el proceso de búsqueda bibliográfica.