

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>PROCESO DE SAIDA</b>             | Página número<br>1 de 5 |
|  | Código del Documento<br><b>RES6</b> | Edición<br><b>3</b>     |

c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña  
 Tfno: 981-23.48.60  
 Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros  
 Tfno.: 981- 64.82.43  
 Fax: 981-63.13.93 e-mail:residencias@aspronaga.net  
 Web corporativa: aspronaga.net

## FICHA DE PROCESO

### Identificación:

**Nombre:** SAÍDA

**Código:** RES6      **Edición:** 3      **Inicio:**      **Fin:**      **Tipo:** Esencial

**Propietario:** TRABALLADORAS SOCIAIS

**Entrada/s:** Necesidade do usuario e familia de que se lle preste un servizo axeitado en caso de baixa

**Salida/s:** Os usuarios, familias e profesionais satisfeitos co proceso

**Aprobado por:** POMPEYO FERNANDEZ PEREZ (Xerente de ASPRONAGA)

### **Notas:**

GLOSARIO:

- Familia: pais, irmáns ou representantes legais
- Persoal de Atención Directa: coidadores e persoal de servizos domésticos

### Plan del Proceso:

#### **Misión:**

Xestionar axeitadamente e co máximo de calidez posible, as baixas no Centro, proporcionando ao usuario e á súa familia apoios necesarios para que resulte o menos traumática posible.

#### **Objetivos:**

- Identificar e rexistrar o motivo da baixa.
- Valorar se a baixa do usuario é a opción máis axeitada
- Procurar que a tramitación da baixa resulte áxil, especialmente para a familia
- Acompañar e prestar os apoios necesarios á familia, especialmente no caso de que a baixa sexa por falecemento.

#### **Requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas:**

USUARIOS:

- Que a saída sexa para mellorar a súa situación persoal.

FAMILIAS:

- Axilizar o proceso de derivación (en caso necesario).
- Recibir a documentación necesaria.
- Que se sintan acompañados e apoiados en todo momento, especialmente cando a Saída se produza por falecemento.

|   |  |   |                         |
|---|--|---|-------------------------|
|    | <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>PROCESO DE SAIDA</b>                 | Página número<br>2 de 5 |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93 e-mail: <a href="mailto:residencias@aspronaga.net">residencias@aspronaga.net</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.net">aspronaga.net</a> |  | Código del Documento<br><br><b>RES6</b> | Edición<br><br><b>3</b> |

- Se é por derivación a outro servizo, recibir a información necesaria dos motivos de cambio e da súa idoneidade.

**PROFESIONAIS:**

- Que se poñan a súa disposición os apoios e recursos necesarios.
- Estar informados da baixa
- En caso de que a saída sexa por falecemento, sentirse apoiado en todo o proceso

**FINANCIADORES:**

- Xestionar correctamente as baixas da entidade.

**Vinculación con la estrategia de la organización:**

**Indicadores:** Ver Panel de Indicadores

**Listado de Procedimientos:**

RES6-1 SAÍDA DO USUARIO DO SERVIZO DE RESIDENCIAS

|   |  |                         |                         |
|---|--|-------------------------|-------------------------|
|    | <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>PROCESO DE SAIDA</b> | Página número<br>3 de 5 |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93 e-mail: <a href="mailto:residencias@aspronaga.net">residencias@aspronaga.net</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.net">aspronaga.net</a> | Código del Documento   | Edición                 |                         |
|   | <b>RES6</b>  | <b>2</b>                |                         |

## **Procedimiento:**

### **RES6-1 SAÍDA DO USUARIO DO SERVIZO DE RESIDENCIAS**

**Fecha de aprobación:** 18/03/2009

**Aprobado por:** POMPEYO FERNANDEZ PEREZ (Xerente de ASPRONAGA)

**Revisado por:** EQUIPO DE CALIDAD

**Realizado por:** LISA MATOS CONCHADO

**Objeto:**

Describir a sistemática de baixa dun usuario no servizo

**Alcance:**

Servicio de Residencias de Aspronaga

**Definiciones:**

**Responsabilidades:**

COORDINADORA DE RESIDENCIAS:

- Supervisar todo o proceso

TRABALLADORA SOCIAL:

- Proporciona soporte emocional á familia
- Facilita a xestión burocrática de toda a información e documentación necesaria
- Comunica a baixa á Administración.
- Realiza contacto de seguimento coa familia
- Emitir Informe de Baixa

PSICÓLOGA:

- Proporciona soporte emocional á familia
- Axuda a elaborar o proceso de dó

OUTROS PROFESIONAIS E PERSOAL DE ATENCIÓN DIRECTA:

- Proporcionan soporte emocional aos usuario e familia

**Notas:**

**Inicio:**

Comeza o proceso coa solicitude de baixa na entidade por parte da persoa con minusvalidez, a súa familia/titor ou a iniciativa da propia entidade, ou por falecemento.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual  | <b>PROCESO DE SAIDA</b>                 | Página número<br>4 de 5 |
|   | Código del Documento<br><br><b>RES6</b> | Edición<br><br><b>2</b> |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º y 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 – C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93 e-mail: <a href="mailto:calidadcl@aspronaga.org">calidadcl@aspronaga.org</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a> |   |                         |

### Descripción:

#### Hai dous tipos de Baixa:

1) **BAIXA DEFINITIVA:** Pódese producir de dúas formas:

1. **Por Baixa Voluntaria** (a petición do usuario e a súa familia) ou **a Iniciativa do Servizo:**

- Recoller o motivo da baixa na Base de Datos.
- Valoración por parte do Equipo Técnico da orientación máis axeitada para o usuario. Ofrecer colaboración do equipo para orientar o seu ingreso noutro servizo se é necesario.
- Proporcionar, se o usuario ou a familia o solicitan un informe de baixa.
- Despedir ó usuario e a súa familia da forma máis afectuosa posible.
- Manter, polo menos, un contacto posterior co fin de realizar un seguimento da súa situación.
- Para usuarios de praza pública:
  1. A traballadora social comunica a Baixa á Xunta de Galicia.
  2. O usuario/familia/representante legal firman un escrito de baixa, especificando o motivo.
  3. A traballadora social envía este escrito firmado á Xunta de Galicia.
  4. A Xunta de Galicia envía unha resolución de baixa no servizo.

2. **Por Falecemento.** Ver PROTOCOLO DE FALECIMENTO (RES6-D-1)

- Proporcionar todo o soporte necesario por parte dos distintos profesionais do Servizo á familia.
- Se sucede no centro, informar de inmediato á Coordinadora de Residencias, e procurar que non perturbe a dinámica do Centro, mantendo a actividade cotiá do resto dos usuarios.
- Nos últimos momentos, manter un contacto moi próximo cos familiares.
- Calquera acción debe respectar a vontade da familia, sempre que non entre en conflito coa normativa do Centro, así como as súas crenzas relixiosas ou espirituais.
- Facilitar á familia e ós demais usuarios do Centro o proceso de dó.
- Para usuarios de praza pública a traballadora social comunicará o falecemento á Xunta de Galicia.

Tanto no caso de baixa voluntaria como por falecemento:

- A Coordinadora de Residencias recopilará todas as pertenzas do residente, para poñelas a disposición do usuario ou familia. No caso de que a familia non quera levar todo deberá firmar un escrito.
- A Traballadora Social:
  - \* Comunicará ó Xerente a baixa do usuario no Centro e reflectirao no LIBRO DE REXISTRO DE USUARIOS RES1-F-12.
  - \* Rexistrará a data da baixa, así como calquer contacto posterior á baixa que se produza coa familia do usuario na Base de Datos (RES0-F-1), no apartado "Proceso: SALIDA".
  - \* Emitirá un informe (Informe de Baixa RES6-F-1) que quedará arquivado no expediente da residencia.

2) **BAIXA TEMPORAL:**

O usuario ou a súa familia poderán solicitar a non asistencia ao centro por un período de tempo longo (por inserción laboral, estancia temporal fóra da cidade...).

Neste caso a traballadora social :

1. Recolle información sobre o motivo e condicións da baixa.
2. Informa ao Xerente.
3. Concesión do permiso de Baixa temporal:
  - a. En praza privada o xerente decide se concede ou non o permiso.

|   |  |                         |                         |
|---|--|-------------------------|-------------------------|
|    | <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>PROCESO DE SAIDA</b> | Página número<br>5 de 5 |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93 e-mail: <a href="mailto:residencias@aspronaga.net">residencias@aspronaga.net</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.net">aspronaga.net</a> |  | Código del Documento    | Edición                 |
|   |  | <b>RES6</b>             | <b>2</b>                |

- b. En praza pública a traballadora social informa á Xunta de Galicia , que poderá condedela ou non en función do establecido na lexislación vixente.  
 En ambos casos cando se concede:  
 Axuda á familia a realizar os trámites.  
 Informa á familia da cuota de aportación que se estableza para ese período.  
 Informa ao departamento de Administración de Aspronaga.
4. Reflexa no libro de Rexistro de Usuarios e na Base de Datos a situación de baixa temporal.
  5. Mantén contacto co usuario, familia, empresa, etc para realizar un seguemento da situación do usuario.

**Final:**

Saída do usuario e comunicación á Administración.

**Puntos críticos:**

**Recursos humanos:**

Coordinadora de Residencias  
 Traballadora Social  
 Psicóloga  
 Técnicos e Persoal de Atención Directa

**Recursos materiais:**

Ordenador, teléfono, fax, material funxible, etc.

**Provedores clave:**

**Registros vinculados:**

RES0-F-1 BASE DE DATOS  
 RES1-F-12 LIBRO DE REXISTRO DE USUARIOS  
 RES6-F-1 INFORME DE BAIXA

**Documentación de referencia:**

RES0-D-1 REGULAMENTO DE RÉXIMEN INTERNO DO FOGAR-RESIDENCIA ASPRONAGA  
 RES0-D-2 REGULAMENTO DE RÉXIMEN INTERNO DA CASA DE LAMASTELLE  
 RES0-D-3 MANUAL DE BOAS PRACTICAS DE RESIDENCIAS DE FEAPS  
 RES6 PROCESO DE SAÍDA  
 RES6-D-1 PROTOCOLO DE FALECIMENTO.  
 ASP-D-01 MANUAL DE CALIDADE

|  |  |                                      |                         |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|
|   | <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>PROTOCOLO DE<br/>FALECIMIENTO</b> | Página número<br>1 de 1 |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93e-mail: <a href="mailto:residencias@aspronaga.net">residencias@aspronaga.net</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.net">aspronaga.net</a> | Código del Documento   | Edición                              |                         |
|  | <b>RES6-D-1</b>  | <b>1</b>                             |                         |

Ante la posibilidad de fallecimiento de un residente, los pasos a seguir serían los siguientes:

1. Confirmación del óbito.
  - a. Llamar al médico del Servicio Médico de Aspronaga y seguir instrucciones.
  - b. En su ausencia llamar al 061. En el caso de que consideren trasladar al residente al CHUAC, será en el hospital donde certificarán el fallecimiento. *Es importante transmitir como se encuentra o como vemos al residente pero sin hablar de ningún caso de "muerte", "fallecimiento",* pues sólo un médico podrá certificar una muerte.
  - c. En ambos casos avisar a la Coordinadora de Residencias y en su ausencia a la Trabajadora Social.

**IMPORTANTE:** En ningún caso podemos mover o tocar al residente, salvo que percibamos signos vitales, simplemente mantendremos la zona donde se encuentre lo más aislada posible de personal y residentes.

2. La Coordinadora avisará a la Trabajadora Social y ésta se pondrá en contacto con la familia o tutor legal, para informarles de lo sucedido. En el caso de que el residente esté tutelado por la Fundación Tutelar de Aspronaga o no tenga familia la trabajadora social realizará los trámites oportunos.
3. Una vez tengamos el Certificado de Defunción, será la familia o en su caso el tutor legal el que se ponga en contacto con los Servicios Funerarios para su traslado al Tanatorio de referencia. El tiempo de espera para la recogida del cadáver ha de ser el mnínimo posible ya que la residencia no cuenta con un habitáculo destinado a este fin.

Debemos siempre respetar la decisión de la familia o tutor legal, pero en el caso de no poder ser localizado, y siempre que no haya voluntad expresa en contra, se actuará como si se tratara de un tutelado de la Fundación Tutelar de Aspronaga.

En ningún caso se velará el cadáver en el Centro Residencial.

|   |  |   |                         |
|---|--|---|-------------------------|
|    | <b>SERVICIO DE RESIDENCIAS</b><br>Servicio de Residencia y Vivienda<br>para Personas con Discapacidad<br>Intelectual | <b>INFORME DE BAIXA</b>                     | Página número<br>1 de 1 |
| c/ Play Cancela, 35 - 2º e 3º - C.P.15011- A Coruña<br>Tfno: 981-23.48.60<br>Avda. Isaac Díaz Pardo, 13 - C.P. 15179 - Oleiros<br>Tfno.: 981- 64.82.43<br>Fax: 981-63.13.93 e-mail: <a href="mailto:residencias@aspronaga.net">residencias@aspronaga.net</a><br>Web corporativa: <a href="http://aspronaga.net">aspronaga.net</a> |  | Código del Documento<br><br><b>RES6-F-1</b> | Edición<br><br><b>1</b> |

**1. DATOS PERSONALES**

Nombre y Apellidos:

Fecha de nacimiento:

Diagnóstico:

**2. BAJA: Fecha y Motivo**

**3. SITUACION FAMILIAR**

**4. RESUMEN DE LA INTERVENCION EN SERVICIO DE RESIDENCIAS DE ASPRONAGA**

**5. ORIENTACION**

**6. ESTRATEGIAS DE INTERVENCION**

En.....,a..... de..... de 20.....

Fdo./ Por ASPRONAGA