

■ ÍNDICE NORMA UNE 158101

0	Introducción
1	Objeto y campo de aplicación
2	Términos y definiciones
3	Principios y objetivos
3.1	Principios
3.2	Objetivos
4	Incorporación de las personas usuarias al servicio
4.1	Producción y prestación del servicio
5	Atención de las personas usuarias
5.1	Procesos relacionados con el cliente
5.2	Valoraciones de seguimiento
5.3	Plan de atención individual (PAI)
5.4	Atención y cuidados personales
5.5	Atención sanitaria
5.6	Atención psicosocial
6	Baja en el servicio
6.1	Finalización del servicio
6.2	Registros mínimos asociados
7	Dirección de personas
7.1	Política de dirección de personas
7.2	Responsabilidad de la dirección
8	Aspectos de organización y funcionamiento
8.1	Planificación de la prestación del servicio
8.2	Sistema de gestión del centro
8.3	Plan de Gestión 16
9	Servicios generales de apoyo e infraestructura
9.1	Infraestructura y equipamiento
9.2	Proceso de compras
9.3	Atención hostelera
10	Seguimiento y mejora
10.1	Evaluación del grado de satisfacción del cliente
10.2	Verificación del sistema de gestión del centro
11	Indicadores de calidad
Anexo A (Informativo)	Objetivos específicos de los centros
Anexo B (Informativo)	Derechos y deberes de los residentes