

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

FECHA	REV	DESCRIPCIÓN / MODIFICACIONES
16-02-2009	00	Emisión Inicial
31-05-2024	01	Adaptación al Decreto 27/2023, de 10 de marzo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FECHA: 16/02/2019	FECHA: 31/05/2024	
DIRECCIÓN DEL CENTRO	DIRECCIÓN DEL CENTRO Y RESPONSABLE DE CALIDAD	CONSEJO DE CENTRO

1.- NATURALEZA DEL SERVICIO

La **RESIDENCIA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES LA PURÍSIMA**, es una institución social, sin ánimo de lucro, cuyo patrimonio y gestión corresponde a la **ASOCIACIÓN RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES LA PURÍSIMA** y colaborando en su funcionamiento se encuentran las **HERMANAS CARMELITAS MISIONERAS TERESIANAS**.

La Residencia cuenta con un total de 34 plazas residenciales, concertadas con la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Nuestra Entidad tiene como misión conseguir que las personas mayores tengan una buena atención residencial que repercuta positivamente en una mejora de su bienestar.

Desde esta misión y desde una opción preferencial por las personas mayores dependientes, la Residencia tiene como fin prestar un servicio integral a éstas, para conseguir mayor calidad de vida, en un ambiente de convivencia y de participación, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano, y siguiendo el modelo de cuidados de AICP (Atención Integral Centrado en la Persona).

A la vez, desde la apertura al mundo y a las necesidades sociales, la Residencia tiene también como fin dar respuesta a la acuciante necesidad actual de una atención humanizada y humanizadora de personas mayores. Por ello, este Centro se plantea, partiendo de una apuesta total por la persona, en cualquier fase de su vida, fomentar la colaboración en el medio social en el que se integra, y potenciar las relaciones intergeneracionales, basadas en la solidaridad y el servicio.

1.1.- DEFINICIÓN

La Residencia Personas Mayores Dependientes La Purísima se define como un centro para personas mayores dependientes dónde se ofrece alojamiento estable junto con atención social, apoyo en la realización de las actividades de la vida diaria, atención sanitaria, atención psicológica, rehabilitación de las capacidades y atención geriátrica integral, en función del nivel de dependencia de las personas mayores.

1.2.- OBJETIVOS

- A) Proporcionar una vivienda estable donde las personas mayores tengan un ambiente hogareño, confortable y de convivencia familiar, que les permita desenvolverse como si estuvieran en su casa.
- B) Ofrecer una atención integral que favorezca las distintas facetas personales: física, psíquica, espiritual, social-relacional, cultural. Atención centrada en la persona.
- C) Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.

- D) Ofrecer el soporte adecuado a las necesidades de las personas mayores con disminución de autonomía.
- E) Potenciar el sentido de grupo, ayudar a descubrirlo como un espacio de crecimiento común, desde donde se pueden promover acciones solidarias, culturales... etc., ya sea entre las propias personas mayores, en su entorno más cercano/comunidad o en un ámbito más amplio.
- F) Mantener los vínculos familiares y estimular las relaciones entre las personas mayores, familias y centro.
- G) Preservar la intimidad y confidencialidad de la información de la persona mayor.
- H) Ofrecer una formación continuada a los profesionales del centro que repercuta en una mejora en el desempeño de su trabajo.
- I) Profundizar en la relación fe-vida, en esa etapa de su evolución como personas, y crear los cauces necesarios para compartir, actualizar y transmitir esta vida de fe.

1.3.- ORGANIGRAMA DEL CENTRO Y ÁREAS DE ACTUACIÓN

El organigrama de la Residencia Personas Mayores Dependientes La Purísima es el siguiente:



Las áreas de actuación y composición de las personas profesionales que lo conforman son:

- JUNTA DIRECTIVA, presidente, secretario, tesorero y vocales.
- DIRECCIÓN y responsable de calidad
purisimacrevillent@gmail.com
- ÁREA SANITARIA (Área sanitaria, preventiva y rehabilitadora)
enfermería.residencia@gmail.com
1 Médica, 2 Enfermeras, 1 Fisioterapeuta, 1 Supervisar de Equipo Auxiliar y 10 Auxiliares
- ÁREA PSICOSOCIAL (Áreas psicológica y social)
resipurisima@gmail.com
1 Trabajadora Social, 1 Tasco y 1 Psicóloga
- ÁREA DE MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
3 Recepción (religiosas), 2 Cocina, 1 Mantenimiento y 4 Personal de Servicios Generales (limpieza, lavandería)
- ÁREA DE PASTORAL
2 Religiosas

2.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO

2.1.- CONDICIONES

- Personas de edad igual o superior a 60 años, que requieran una alternativa a su domicilio habitual o que necesiten atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería u otros que no puedan ser prestados en su domicilio.
- Solicitud de ingreso en el centro a través de los Servicios Sociales que le corresponda, a través de Resolución de su Plan de Atención a la Dependencia por la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- Manifestación expresa de ingreso voluntario en el centro por parte de la persona mayor, puesto que el ingreso en el mismo es un acto libre.
- En caso de ingreso no voluntario, en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial o administrativo, por razón de trastorno psíquico o por cualquier otra causa legamente establecida, será necesario la autorización judicial de internamiento en

los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. El ingreso en el centro de una persona mayor sujeta a medidas judiciales de apoyo puede ser decidido por quién ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal e igualmente la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial de internamiento en los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Si con posterioridad al ingreso de la persona mayor en el centro sobreviene causa que requiera la solicitud de autorización judicial de internamiento o la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, la persona responsable del centro lo comunicará a sus familiares y lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente administrativo de la persona mayor.

- Aceptar las Normas de Régimen Interior del centro, como norma de funcionamiento del mismo.

2.2.- CRITERIOS DE ADMISIÓN

- La decisión de ingreso en el centro recae sobre la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- Conocer personalmente al solicitante, a través de una entrevista/reunión preingreso a éste y a sus familiares, familiar responsable o representante legal, previo a su ingreso en el centro.
- Aportar la documentación solicitada en la reunión preingreso.
- En la admisión en el centro de la nueva persona mayor se observará como imprescindible la firma del **Contrato Asistencial**, del interesado y familiar, persona responsable o persona jurídicamente responsable en caso de que la persona mayor cuente con medidas judiciales de apoyo. Si la persona mayor no supiese firmar, colocará la huella dactilar del índice en el lugar reservado para su firma, delante de dos testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. De no saber firmar el responsable o representante, se actuará de idéntica forma que para la persona mayor. Dicho contrato regulará todos los aspectos de la relación desde su ingreso hasta su baja.
- Se garantiza un periodo de prueba y desistimiento y un periodo de adaptación de 30 días en los que se podrá resolver el contrato por parte de la persona mayor, familiar responsable o representante legal del mismo.
- La dirección del centro no se hace cargo, ni es responsable de las pertenencias de los usuarios como joyas, dinero en metálico, documentos, etc si éstos no han sido depositados, previamente, en la caja para su custodia.

2.3.- DOCUMENTACIÓN A APORTAR

Junto a la **Solicitud de Ingreso** se aportará la siguiente Documentación:

- A) Fotocopia documento Nacional de Identidad.
- B) Dos fotografías tamaño carnet.
- B) Fotocopia SIP y original o Póliza de seguro privado.
- C) Póliza de Defunción y último recibo.
- D) Autorización judicial de internamiento o Medidas Judiciales de Apoyo si la persona mayor no cuenta con capacidad de decisión.
- E) Informe Médico y tratamiento farmacológico actualizado.
- G) Informe social (si proviene o es derivado desde otro centro u organismo)
- H) Resolución de Grado de Dependencia.
- I) Voluntades Anticipadas si las tiene.
- J) Formalización del Contrato Asistencial (una vez ingresado en el centro).
- K) Consentimiento informado de cesión de datos/imágenes para la elaboración de la Historia de Vida.
- L) Autorización consulta expediente dependencia.
- M) Autorización de cuenta bancaria para la domiciliación de la tasa mensual establecida por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

2.4.- CRITERIOS DE PRIORIDAD

- 1.- Los criterios de ingreso son los que determina la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

2.5.- RÉGIMEN ECONÓMICO

- La Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda establece en la Resolución de Aprobación del Programa de Atención a la Dependencia el copago//tasa mensual que la persona mayor debe aportar. Dicho copago o tasa mensual lo realiza directamente la persona usuaria a la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda mediante modelo de domiciliación bancaria facilitada por la misma y pasando el giro del recibo a mes vencido y a partir del día 25 de cada mes aproximadamente. Así mismo la Consellería anualmente procede a revisar la tasa mensual establecida.
- El copago o tasa mensual establecida a la persona mayor, figura en el Contrato Asistencial del centro, así como en la Resolución de Aprobación del Programa de Atención a la Dependencia.
- La persona mayor no abonará ningún tipo de pago en concepto de fianza al centro.
- La ausencia de la persona mayor del Centro por motivo de hospitalización o periodo vacacional no supondrá exención en la mensualidad.
- Los Servicios de Facturación Individualizada como farmacia (si tiene establecido un copago, por productos no financiados en la seguridad social o por productos higiénicos especiales), podología, peluquería o mercado de ropa, deberán ser

abonados directamente por la persona mayor al prestador del servicio previa presentación de factura o recibo. En el caso de que ésta por su situación física o cognitiva no pueda hacerlo, será el centro quién abone directamente el servicio al profesional prestador del servicio y posteriormente se hará llegar al familiar responsable o representante legal el recibo para su abono directamente en el centro. Los precios de dichos servicios de facturación individualizada se encuentran publicitados en el Tablón de Anuncios del centro y se revisan anualmente.

- En el caso de que la persona mayor no cuente con póliza de decesos, será el contratante (quién firma el contrato asistencial), familiares responsables o representante legal quienes son los responsables de realizar los trámites con la funeraria que consideren así como hacer frente a dichos gastos.
- Serán a cargo de la persona mayor, familiar responsable o representante legal todos los daños causados tanto en instalaciones y propiedades de la RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES LA PURÍSIMA, como a los demás usuarios y personal del centro, cuando los mismos no estén cubiertos por la póliza de Responsabilidad Civil.

3.- DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES

Según el artículo 10 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, y artículo 5 del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, se deben garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales, y en especial los siguientes:

- 1.- *Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.*
- 2 - *Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.*
- 3.- *Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.*
- 4.- *Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.*
- 5.- *La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.*
- 6.- *La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.*

- 7.- *Participar en la elaboración de los procesos de intervención social como su plan personalizado, en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos y tecnológicos necesarios, garantizando la presencia de la persona mayor, familiar o representante legal en la reunión de valoración y en todas aquellas decisiones que le afecten personalmente.*
- 8.- *Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.*
- 9.- *Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.*
- 10.- *Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.*
- 11.- *Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la laly 3/2019.*
- 12.- *Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal. Así como a la designación de una persona representante para el acceso a la historia social única, tanto en situaciones sobrevenidas, en las que no tenga capacidad de decisión, como por libre voluntad.*
- 13.- *Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.*
- 14.- *Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.*
- 15.- *Ser protegidas, es su persona y bienes, en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.*
- 16.- *Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.*
- 17.- *Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada: con apoyos a la comunicación oral, con el uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema de mediación de la comunicación.*
- 18.- *Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.*
- 19.- *Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.*
- 20.- *A un periodo de prueba y desistimiento y un periodo de adaptación de un mes.*
- 21.- *Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.*

Además de los anteriores, las personas usuarias de servicios de atención residencial tendrán asegurados los derechos fundamentales de la persona mediante un reglamento de regimen interior. También tendrán derecho al ejercicio de la libertad

individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, así como tendrá derecho a obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado previstos en la Ley 8/2021, de 2 de junio y a solicitar apoyo del mismo para recibir la prestación de ayuda a morir, de acuerdo con la legislación estatal vigente. Todo lo anterior sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con discapacidad para quienes se hayan proveído judicialmente medidas de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica con funciones representativas.

Asimismo, se contemplará, en el ámbito de atención residencial, el derecho de las personas usuarias a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión, salvo que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas se justificarán documentalmente y constarán en el expediente de la persona usuaria en la forma que se establezca reglamentariamente, y se comunicarán al Ministerio Fiscal.

4.- DEBERES DE LAS PERSONAS MAYORES

Según el artículo 10 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, son deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, los siguientes:

- 1.- Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.*
- 2.- Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.*
- 3.- Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.*
- 4.- Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.*
- 5.- Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.*
- 6.- Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.*
- 7.- Participar, en su caso, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.*

- 8.- *Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.*
- 9.- *Cumplir con el reglamento de régimen interior del centro, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Junta Directiva y/o de la dirección del centro.*
- 10.- *Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.*
- 11.- *Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en el caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la persona mayor. En dicho documento deberá expresarse con claridad que el usuario ha quedado suficientemente informado de las situaciones que puedan derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.*
- 12.- *Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.*

Además de los anteriormente descritos, se señalan también los siguientes:

- 13.- *De respetar el ideario de la Residencia, así como las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios, así como del personal que presta servicios en el centro.*
- 14.- *De mantener las normas elementales de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.*
- 15.- *De respetar la intimidad, el reposo y tranquilidad de las personas mayores, sobre todo en las horas dedicadas habitualmente al descanso.*
- 16.- *A colaborar en la conservación del centro, haciendo un buen uso de sus instalaciones.*
- 17.- *Poner en conocimiento de la Dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo*
- 18.- *Acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de usuario.*
19. *Respetar las normas de convivencia y el reglamento de régimen interno del centro.*

5.- DERECHOS DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Según la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, las personas profesionales de los servicios sociales, además de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, tendrán derecho a:

- 1.- *Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal responsable de los servicios, del resto de las personas profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.*
- 2.- *Disponer de la orientación, información y formación que favorezcan su conocimiento, adaptación al servicio y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.*

3.- Participar, en su caso, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional y territorial, en los términos que prevé la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

4.- Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento o evaluación que se elaboran desde sus respectivos niveles de organización funcional y territorial.

5.- Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y de acuerdo con los criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.

6.- Trabajar en red con personas profesionales de servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.

7.- La formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permitan que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.

8.- Proteger su identidad y sus datos personales, si eso fuera pertinente, para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme a la establezca reglamentariamente.

9.- La supervisión profesional estableciéndose para ello equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.

10.- Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

11.- La autonomía técnica y científica en la intervención, sin más limitaciones que las establecidas en esta ley, en el ordenamiento jurídico y en los respectivos códigos deontológicos.

12.- Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.

13.- Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional.

14.- Unas condiciones laborales dignas y acordes a su categoría profesional sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.

15.- Otros derechos que se les reconozcan en esta ley y su desarrollo reglamentario.

16.- Al acceso a la historia social única guardará el estricto secreto profesional y se limitará al contenido necesario, adecuado y pertinente, en atención a las funciones concretas encomendadas, de conformidad con lo que se disponga reglamentariamente.

6.- DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Las personas profesionales de los servicios sociales, además de ajustarse en su actuación a los deberes que les imponga la normativa aplicable y, en su caso, el código deontológico propio de su disciplina, tendrán los siguientes deberes:

1. Respetar todos los derechos recogidos en este reglamento para las personas usuarias y las personas profesionales y favorecer el cumplimiento de estos.

- 2.- Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que gestionan y ejercen su actividad.
- 3.- Informar a instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterio profesional y basándose en los elementos de valoración de los que disponga, pueda comportar una vulneración de derechos.
- 4.- Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde sus respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, la organización o las instalaciones dónde se efectúa la provisión de servicios sociales.
- 5.- Trabajar en red con profesionales de otros equipos, así como del resto de sistemas de protección social.
- 6.- Formar parte de los procesos de evaluación periódica de las prestaciones.
- 7.- Asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a otras actividades de formación y de supervisión, que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.
- 8.- Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de intervención e itinerario previsto, de manera comprensible y accesible.
- 9.- Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias adopten por sí mismas o a través de su representante legal, de acuerdo con lo establecido por el ordenamiento jurídico y, en su caso, de acuerdo con una resolución judicial.
- 10.- Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, y asegurar la confidencialidad en el manejo de datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- 11.- Respetar las normas de convivencia y el reglamento de régimen interno del centro.

7.- DERECHOS DE LOS FAMILIARES Y RESPONSABLES LEGALES DE LAS PERSONAS MAYORES

- 1.- Todo familiar tiene garantizados los derechos inherentes a su condición de ciudadanos establecida en la legislación vigente.
- 2.- Derecho a recibir un trato adecuado por parte de las personas mayores, trabajadores y otros familiares.
- 3.- Derecho a ser tratado con respeto y educación.
- 4.- Derecho a participar en el centro residencial en actividades extraordinarias.
- 5.- Derecho a ser informado de las decisiones de la residencia.
- 6.- Derecho a mejorar la calidad de vida de su familiar.
- 7.- Derecho al acceso a la información contenida en la historia social única, el plan personalizado de intervención social, así como a cualquier otra información relativa a

la persona mayor. Dicho acceso deberá contar con el consentimiento informado por parte de la persona mayor o representante legal y existir un interés legítimo de la persona afectada.

8.- Derecho a recibir información sobre su situación, siempre que, previa consulta a la persona mayor, esta lo consienta de forma manifiesta.

*9.- Derecho a realizar visitas a las personas mayores, de acuerdo a lo indicado en el **punto 11.1 Regulación de horarios . Visitas** del presente Reglamento de Régimen Interno.*

10.- Las personas responsables de las personas mayores de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en sus correspondientes y respectivas normas de funcionamiento, reglamentos de régimen interno en todo aquello que pudiera afectarles, así como a lo establecido en el Código Civil.

8.- DEBERES DE LOS FAMILIARES Y RESPONSABLES LEGALES DE LAS PERSONAS MAYORES

- 1.- Deben tratar a las personas con dignidad.*
- 2.- Deben tratar con respeto a los trabajadores de la residencia.*
- 3.- No deben entorpecer el trabajo de los profesionales.*
- 4.- Deben tratar con respeto a las otras familias.*
- 5.- Deben buscar un trato igualitario.*
- 6.- Deben ayudar a que la persona mayor se integre en la sociedad.*
- 7.- Deben participaren las actividades del centro residencial cuando puedan.*
- 8.- Deben dar información sobre su familiar.*
- 9.- Deben colaborar con los profesionales en la planificación de apoyos a su familia.*
- 10.- Deben ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.*
- 11.- Deben buscar el bien común para las personas mayores del centro residencial*
- 12.- Deben acompañar a sus familiares durante los traslados a visitas médicas u hospital especializados o ante una urgencia.*
- 13.- Deben hacer frente al pago de la tarifa mensual establecida por la Consellería así como al pago de los servicios de facturación individualizada no incluidos en la cartera de servicios del centro y que se señalan en el **punto 2.5 Régimen Económico** del presente Reglamento de Régimen Interno*
- 14.-Respetar las normas de convivencia y el reglamento de régimen interno del centro.*

Con el fin de velar por la defensa de los derechos e intereses de las personas mayores, las personas responsables de los centros residenciales ejercerán la guarda de hecho cuando se trate de personas menores de edad, personas con necesidad informal de apoyo que no hayan expresado su voluntad, o estén sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las misma. Igualmente, la ejercerá sobre cualquier otra persona mayor que presente una circunstancia sobrevenida e imprevista que lo haga necesario, ante la ausencia o imposibilidad de contactar con la persona responsable legal. En todos estos

casos se efectuará comunicación a la persona representante legal y, en su caso, a la Fiscalía.

9.- LIMITACIONES DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS FAMILIARES Y ALLEGADAS DE LAS PERSONAS MAYORES

- 1.- El ejercicio del derecho de las personas familiares y allegadas a realizar visitas ordinarias a las personas mayores de un centro de servicios sociales dependerá, en todo caso, de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado y que constará en la historia social única de la persona mayor.*
- 2.- En situaciones en las que la persona mayor no pueda tomar dicha decisión, o ante grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y toma de decisiones, se autorizarán las visitas de personas familiares o allegadas de acuerdo a la mejor interpretación posible de su voluntad y preferencias contando para ello con la participación de aquellas personas que mejor la conocen, así como la voluntad manifestada por ella con anterioridad, y que podrá ser acreditada, en caso necesario, por las personas profesionales conocedoras de su situación.*
- 3.- Las visitas de personas familiares o allegadas a personas mayores sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica deberán ser autorizadas por la persona que ejerza dicho apoyo, si tiene atribuidas facultades para ello en la resolución judicial que la haya nombrado.*
- 4.- Las personas mayores de un servicio o centro de servicios sociales podrán solicitar, de manera libre y expresa, que impida o limite la comunicación de información o el acceso a la misma a personas familiares o allegadas.*
- 5.- En los casos de personas mayores sujetas a medidas judiciales en el ejercicio de su capacidad jurídica, o con necesidad de las mismas, la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales podrá limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos a sus familiares o personas allegadas, previo informe motivado del personal de atención directa, cuando entienda que es contrario a su bienestar, cuando considere que su actitud o su comportamiento afectan negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo o incomodidad para otras personas mayores.*
- 6.- Cuando la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales considere que la relación de una persona mayor con alguna persona familiar o allegada es perjudicial para su bienestar o sus intereses, y esta última sea una persona con responsabilidad legal judicialmente atribuida sobre la persona mayor, deberá comunicarse de inmediato esta circunstancia al Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la posibilidad de adoptar medidas de limitación del ejercicio de los derechos previstos en el apartado anterior.*

10.- NORMAS DE CONVIVENCIA

Normas generales de organización interna y de tipo social, de obligado cumplimiento para todas las personas mayores:

1. Para el buen funcionamiento y satisfacción de todos, le recordamos que está en su casa y es deber suyo, por tanto, colaborar con la Dirección y personal del centro.
2. Cuidar la higiene y aspecto personal y colaborar con las indicaciones y pautas que recomiendan los profesionales del centro.
3. Los horarios de comidas deberán cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de evitar trastornos en el servicio. Si por cualquier circunstancia se prevé la imposibilidad de cumplirlos, deberá comunicarse con antelación al personal de atención directa. Al igual que en caso de ausentarse para comer o dormir fuera del centro.
4. No se permitirá servir comidas en las habitaciones salvo casos de enfermedad, y debidamente autorizado por el médico.
5. Cuidar debidamente el material, mobiliario e instalaciones del centro.
6. Guardar las normas de educación y respeto en la relación con las demás personas usuarias y personal del centro, A tal efecto se recuerda que la libertad de cada uno termina cuando empiezan los derechos de los demás.
7. Procurar que las visitas no alteren la dinámica y convivencia en el centro.
8. Cuide de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias y colabore en apagar las que no deban estarlo.
9. Intente no malgastar el agua. No deje grifos abiertos innecesariamente.
10. Recuerde que en este centro viven personas mayores que no pueden valerse por sí mismas, muestre su apoyo, comprensión y respeto a sus compañeros.
11. Cuando tenga algún problema con otra persona mayor no le recrimine, póngalo en conocimiento de la Dirección.
12. El personal del centro merece todo su respeto y consideración. Cuando se dirija a él o requiera sus servicios, le rogamos que lo haga con amabilidad.
13. No fumar en el Centro, excepto en los lugares habilitados para ello.
14. Durante las horas de limpieza absténgase de utilizar las áreas comunes para facilitar la misma, así como para evitar situaciones de riesgo de caídas.
15. Colabore en la limpieza de su habitación, siempre que pueda y quiera, realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado. En cualquier caso, deberá abandonar la habitación durante el tiempo que el personal de limpieza le indique para no entorpecer su trabajo y por razones de seguridad.
16. Se abstendrá de utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección (hornillos, calentadores, etc)
17. La utilización de aparatos de radio, televisión o musicales estará condicionada a que no molesten al vecino o compañero de habitación.
18. Desde las 22 horas a las 8 horas de la mañana y desde las 14 horas a las 16 horas de la tarde, se ruega el máximo silencio, al objeto de respetar el descanso de los demás.
19. Recuerde que todas las normas emanadas de la Dirección deberán ser respetadas y cumplidas para garantizar el buen funcionamiento interno.

11.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

11.1.- REGULACIÓN DE HORARIOS

Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento del centro, así como preservar los derechos de las personas mayores, se establecen los horarios siguientes para las actividades y servicios que se detallan:

*** APERTURA Y CIERRE DE LA RESIDENCIA**

Dado el carácter de servicio permanente que efectúa el centro, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas al día. Para garantizar la seguridad interna y la intimidad de las personas mayores del centro:

- La residencia permanecerá abierta de 8:00 a 22:00 horas

*** RECEPCIÓN-CONSERJERIA**

- Mañanas: 9:00 a 13:30 h.
- Tardes: 14:30 a 19:30 h.

*** VISITAS**

- La residencia cuenta con un horario flexible de visitas las **24 horas del día**, pero se ruega que por respeto a las demás personas mayores, se respeten los horarios de comida, cena y descanso, siempre que sea posible. La visita se efectuará en la habitación de la persona mayor, salón de la planta sótano, porche o jardín. El acceso a las habitaciones sólo será posible en compañía de la persona mayor.
- Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal de Recepción y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todas las personas mayores, en especial su privacidad e intimidad.
- El ejercicio del derecho de las personas familiares y allegadas a realizar visitas ordinarias a las personas mayores de un centro de servicios sociales dependerá, en todo caso, de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado según se recoge en el punto **9. Limitación de los derechos de las personas familiares y allegados de las personas mayores** del Reglamento de Régimen Interno del centro.

*** COMEDOR UNIDAD DE CONVIVENCIA GRUPO 1º:**

- Desayuno: A partir de las 8:00 horas.
- Almuerzo: 10:30 horas
- Comida: 12:30 horas
- Merienda: 16:00 horas
- Cena: 19:00 horas
- Resopon: 22:00 a 00:00 horas

*** COMEDOR UNIDAD DE CONVIVENCIA GRUPO 2º:**

- Desayuno: A partir de las 9:00 horas.
- Almuerzo: 11:00 horas
- Comida: 13:00 horas
- Merienda: 16:00 h.oras
- Cena: 20:00 horas
- Resopon: 23:00 a 00:00 horas

En el caso de que una persona mayor no vaya a efectuar alguna comida en el centro, deberá comunicarlo con antelación al personal de atención directa o dirección.

*** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO POR DIRECCIÓN:**

- De lunes a viernes en horario de 10:00 a 13:00 horas.

*** COMUNICACIÓN**

- El centro dispone de teléfono fijo ubicado en la portería del centro del que pueden hacer úso las personas mayores del centro, y al que los familiares y/o representantes legales pueden llamar para contactar con las personas mayores. Así mismo también se dispone de dos teléfonos móviles y tablets a disposición de las personas mayores para videollamadas, así como conexión WIFI en todo el centro para que las personas mayores usen sus dispositivos personales.

*** ACTIVIDADES**

La programación semanal de actividades se encuentra publicitada en el tablón de anuncios dónde se puede consultar las actividades y horarios. Así mismo el centro contempla la realización de actividades de carácter extraordinario cuyo horarios se comunicarán previamente a las personas mayores y familiares a través de carteles informativos y a través del grupo de difusión de familiares para su participación y colaboración en las mismas si así lo desean.

*** CONSULTA DE ENFERMERIA**

- Lunes, Martes y Miércoles en horario de 8:00 – 14:00 y 15:00 – 19:30
- Jueves, Viernes, Sábado y Domingo de 8:00-14:00 y 15:30-19:30

*** CONSULTA MÉDICO:**

- De Martes a Viernes en horario de 9:30 a 12:30

***PSICÓLOGA:**

- Lunes y Martes de: 15:00 a 19:00 **horas**
- Miércoles y Jueves de 9:00 a 14:00 horas.

*** TRABAJADORA SOCIAL**

- Martes, Jueves de 9:00 a 13:00 horas y viernes alternos de 9:00 a 13:00 horas o 15:00 a 19:00 horas.
- Lunes y Miércoles de 15:00 a 19:00 horas

*** FISIOTERAPEUTA**

- Martes de 9:00 a 13:00 horas y Miércoles y Jueves de 9:00 a 13:30 horas.

*** TASOC**

- Lunes: 8:30 a 12:30 horas
- Martes: 15:00 a 19:00 horas
- Viernes de 8:30 a 13:30 horas

Los horarios de los profesionales pueden sufrir cambios y variaciones por lo que se recomienda y aconseja que si desea comunicarse con los profesionales técnicos del centro sea previa solicitud de cita a los mismos con el fin de garantizar la mejor atención .

*** SERVICIO RELIGIOSO**

Se celebran las prácticas religiosas y de culto respetando la libertad de cada persona mayor. El horario de las celebraciones son:

- Celebración de la Eucaristía diaria de lunes a viernes: 7'30 h
- Celebración de la Eucaristía sábados, domingos y festivos: 8:00 h
- Servicio religioso: 24 horas del día a petición de las personas mayores que lo soliciten.

11.2.- REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE DEPENDENCIAS COMUNES

- Las dependencias comunes del Centro serán de libre uso durante el día, salvo el comedor de la segunda unidad de convivencia que sólo será utilizado en las horas de comidas establecidas.
El acceso al comedor queda restringido a los familiares. Así pues los familiares que deseen dar la comida o cena a su familiar pueden hacerlo en su habitación o en los espacios habilitados a tal fin (salón planta sótano)
- No está permitido la introducción en el comedor de alimentos que no hayan sido elaborados por la cocina del Centro. De igual modo, no está permitido sacar alimentos del comedor.
- La sala de Rehabilitación será utilizada en el horario establecido a tal fin y fuera de este horario se podrá utilizar previa solicitud a la dirección del centro.
- El acceso a Enfermería se encuentra restringido accediéndose a él solo cuando se encuentre el personal médico o de enfermería.
- El centro pone a disposición de los familiares y personas mayores el salón de la planta baja sótano como espacio dónde poder reunirse con su familiar para comer, merendar o cenar juntos. Es condición imprescindible el dejar la dependencia en perfecto estado tras su uso.

11.3.- HABITACIONES

- La persona mayor al ingresar adquiere los derechos sobre una de las plazas de la Residencia, pero en ningún momento sobre la habitación que se le adjudique. El centro se reserva el derecho a cambiar a la persona mayor de habitación por el motivo que considere oportuno, siempre que este cambio redunde en beneficio de la propia persona y/o del resto de usuarios.
- Las habitaciones de la Residencia son individuales, salvo cuatro dobles, con timbre, calefacción y ventilador.
- Todas las habitaciones tienen llave, para que la persona mayor tenga la posibilidad de cerrar ésta y preservar su intimidad. La entrega de la llave de habitación se hace en el momento del ingreso, siempre y cuando la persona mayor la solicite y siendo registrado en su expediente. Aquellas personas mayores que ingresan con deterioro cognitivo y autorización de internamiento judicial o medidas de apoyo judiciales, no tienen acceso a la llave de habitación.
- Las habitaciones están equipadas con cama, armario individual con llave, mesita, silla o sillón, así como la ropa de cama y de lavabo necesaria.
- La limpieza de las habitaciones se efectuará diariamente. La persona mayor deberá abandonar la habitación, salvo fuerza mayor, durante el tiempo que permanezca en ella el personal de limpieza, para no entorpecer su trabajo y evitar riesgos.
- La persona mayor tiene la opción de decorar la habitación con objetos personales y mobiliario propio.
- Se recomienda no guardar en las habitaciones, artículos alimenticios que por su composición, se deterioren, produzcan malos olores, estropeen el mobiliario e incluso puedan dar lugar a intoxicaciones a su propietario/a. El personal retirará los alimentos que se encuentren en mal estado y cuidará de la higiene en este importante aspecto. Por tanto en caso de mal uso del armario como guardar comida o residuos se procederá a abrir el armario en presencia de la persona mayor o un representante de Consejo de Centro. En caso de repetirse este último punto en tres ocasiones se procederá a la retirada de la llave del armario.
- No se permitirá salvo en caso de enfermedad, por prescripción médica o del servicio de enfermería, servir comidas en las habitaciones, así como la imposición, variación o supresión de un régimen alimenticio.
- El centro facilitará a la persona mayor el almacenamiento de artículos alimenticios del mismo en los espacios adecuados y habilitados para tal fin en el centro.
- La persona mayor deberá comunicar al personal de mantenimiento, cualquier anomalía que se observe en la dotación de la habitación (calefacción, fontanería, electricidad, mobiliario, etc.).
- Los desperfectos que se produzcan en la habitación debido al mal uso de las instalaciones serán costeados por el usuario.
- La utilización de aparatos de radio, TV, o musicales, estará condicionada a que no produzcan molestias al resto de personas mayores.

- Se pondrá especial cuidado en cerrar bien los grifos, cuando no se estén usando, así como en apagar las luces al salir de la habitación.
- En caso de surgir algún problema relacionado con el servicio de habitaciones, se tratará directamente con la Dirección del Centro.
- Cuando la persona mayor necesite algún servicio que no esté relacionado con las obligaciones del personal de limpieza, consultará con la dirección y ésta designará la persona adecuada para realizarlo.

11.4.- REGULACIÓN RÉGIMEN SALIDAS Y ENTRADAS

- Las personas mayores podrán salir y entrar libremente durante las horas de apertura y cierre diario de la residencia. En caso de no pernoctar en el Centro, se avisará previamente a la Dirección, Enfermería o Recepción, al igual que en caso de llegar más tarde.

Cuando se ausenten del Centro, entregarán la llave de la habitación, evitando así el peligro de extravío, olvido o robo.

- Cuando la ausencia implique no realizar alguna comida en la Residencia, avisarán en Enfermería, Recepción o al personal de atención directa, el día anterior o con cuatro horas de antelación por si requiere de preparación de medicación para la salida.

Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellas personas mayores con control de enfermería continuado, deberán ser informados previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá a la persona mayor, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor legal o familiar responsable de la salida.

- Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal de Recepción y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todas las personas mayores, en especial su privacidad e intimidad.

11.5.- AUSENCIAS DEL CENTRO

- Las ausencias prolongadas del usuario habrán de ser comunicadas con la antelación suficiente, salvo que se trate de una ausencia forzosa imprevista.
- Las personas mayores están obligadas a comunicar a Dirección sus periodos de ausencia o vacacionales, así como a dejar dirección y teléfonos de contacto por si surgiera cualquier contingencia.
- Se consideran periodos vacacionales 45 días anuales que la persona mayor debe distribuir teniendo en cuenta los compromisos que puedan surgirle durante el año.
- Las ausencias de menos de tres días no se considerarán como vacacionales.
- En caso de que la persona mayor se ausente del Centro más días de los establecidos (por un plazo superior a 45 días) sin causa justificada, la Dirección de la Residencia comunicará la incidencia a la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios

Sociales, Igualdad y Vivienda. Se entenderá por AUSENCIA a partir de cinco días ininterrumpidos sin ocupar la plaza.

- Las ausencias no supondrán exención en el pago mensual.
- Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar u otra causa de fuerza mayor, comporta la reserva de la plaza sin límite de tiempo.

11.6.- ALTAS Y BAJAS EN EL CENTRO

ALTAS:

Las altas se producirán cuando existan plazas vacantes y , se cubrirán éstas por nuevos ingresos previa Resolución de Aprobación del Plan de Atención a la Dependencia por la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y hayan formalizado la solicitud de ingreso y Contrato Asistencial.

La admisión en el centro, se realizará según el **punto 2.2 Criterios de Admisión y punto 2.4 Criterios de Prioridad** del presente Reglamento de Regimen Interno del centro.

BAJAS:

Las bajas en el centro se producen:

*** *Por defunción.***

* ***Voluntaria***, por voluntad y decisión de la persona mayor capaz. Por voluntad y decisión del tutor y/o representante legal cuando la persona mayor cuenta con medidas de apoyo judiciales debiendo previamente proceder a la comunicación al Juzgado que corresponda y a la autorización judicial del mismo. En este caso deberán anunciar la baja voluntaria con un preaviso de 15 días que se trasladará a la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

* ***Por Ausencia voluntaria*** de la persona mayor por un plazo superior a 45 días anuales sin justificación.

* ***Forzosa***, inadaptación a la Residencia, cuando se produzcan comportamientos, conductas o situaciones que dificulten el normal funcionamiento de los servicios, afecten a la convivencia en el centro o supongan un incumplimiento de las Normas de Régimen Interno y previa comunicación a la Vicepresidencia y Consellería Segunda de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Esta situación puede suponer la pérdida de la condición de usuario.

11.7.- RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Cuando se produzcan comportamientos, conductas o situaciones que dificulten el normal funcionamiento de los servicios, afecten a la convivencia en el centro o

supongan un incumplimiento de las normas establecidas, la Dirección del centro podrá intervenir para resolver la situación o el conflicto. Dependiendo de la gravedad del caso, actuará directamente o previa decisión de la Junta Directiva de la entidad, adoptando las medidas adecuadas a cada situación.

Cuando los hechos sean considerados recurrentes o graves y constitutivos de faltas o sanciones se pondrán también en conocimiento del familiar responsable de la persona mayor y de la Vicepresidencia y Consellería Segunda de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

La persona mayor que presuntamente cometa conducta, comportamientos o situaciones que dificulten el normal funcionamiento de los servicios, afecten a la convivencia en el centro o supongan un incumplimiento de las normas establecidas, tendrá siempre oportunidad de hacer las alegaciones oportunas en su descargo, y será en todo caso escuchado por la Dirección del Centro, el Consejo de Centro, la Junta Directiva de la entidad y la Consellería de Servicios Sociales.

Tipología de faltas:

Las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves:

**** Se considerarán faltas leves:***

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.
- Hacer mal uso, de forma intencionada, de las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades en el mismo.
- Participar o promover altercados, riñas o cualquier tipo de peleas.
- Desorden notorio en la habitación de forma reiterada.

**** Se considerarán faltas graves:***

- La reiteración de 3 faltas leves cometidas.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando molestias graves en el centro.
- Falsear la información requerida para la gestión propia del centro.
- No comunicar la ausencia del centro, cuando ésta tenga una duración superior a 24 horas sin comunicarlo a la Dirección ni dar ninguna explicación.
- Utilizar las habitaciones, aparatos y/o herramientas no autorizados.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro, del personal o cualquier usuario.
- La embriaguez o drogadicción continuadas.
- Fumar en el interior del centro.
- La desidia o abandono de la higiene personal, no haciendo caso a los requerimientos de la Dirección.
- No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

**** Se considerarán faltas muy graves:***

- La reiteración de 3 faltas graves.
- La agresión física, malos tratos psicológicos graves o acoso sexual a otras personas mayores, personal del centro o cualquier persona que tenga relación con él.
- Ser condenado por acoso sexual a personas mayores o empleados del centro.
- No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga lugar con una duración superior a 5 días.
- Falsificar u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.

Régimen de Sanciones:

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se pondrán imponer a las personas mayores que incurran en algunas de las faltas mencionadas serán las siguientes:

****Respecto las faltas leves:***

- Amonestación verbal privada
- Amonestación individual por escrito.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 2 meses.

****Respecto las faltas graves o muy graves:***

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro entre 2 meses hasta 6 meses.
- Pérdida de la condición de usuario.

Las personas mayores sancionadas por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.

La prescripción de las infracciones y las sanciones se regirá por lo dispuesto en la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo común de las administraciones públicas.

El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

Se considerará que se produce reiteración y reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la

misma naturaleza en el plazo de un año en el caso de las leves, dos años para las graves y cinco años para las muy graves, a contar desde que hubiese resultado firme de aquella otra falta anterior.

Espedientes sancionadores:

1. Incoación. La iniciación del expediente sancionador se llevará acabo de este modo:

- Por infracciones leves. Los expedientes sancionadores por faltas leves serán iniciados por el director del Centro por propia iniciativa, a petición razonada del Consejo de Centro o por denuncia. En el acuerdo de incoación se nombrará al instructor.

- Por infracciones graves o muy graves. Los expedientes sancionadores por faltas graves o muy graves serán iniciados por los directores Territoriales de la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda por propia iniciativa, a petición razonada del director del centro o del Consejo de Centro, por órdenes de un superior o por denuncia.

2. Resolución.

- Los expedientes por infracciones leves serán resueltos por el director del centro observando las normas del procedimiento y archivándose en el expediente personal de la persona mayor. Contra la resolución cabe recurso de alzada ante el Director Territorial en el el plazo de un mes.

- Los expedientes por infacciones graves o muy graves serán resueltos por el director Territorial de la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Contra la reolución cabe recurso de alzada ante la Dirección General de Servicios Sociales en el plazo de un mes.

- La baja del centro se decidirá por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, tras realizar una investigación y obtener información fidedigna, iniciarán expediente personal de sanción a la persona mayor responsable y lo pondrá en conocimiento de sus familiares o allegados o tutor legal.

12. PRESTACIONES Y SERVICIOS

12.1.- SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Que incluye limpieza e higiene de las habitaciones y de todas las dependencias e instalaciones del centro.

12.2.- SERVICIO DE LAVANDERIA

Este servicio cubre el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de las personas mayores y el repaso de la misma, así como de la ropa de cama.

Toda la ropa de uso personal, a fin de evitar posibles extravíos, debe estar debidamente marcada con las iniciales de la persona mayor previo al ingreso y cada vez que se traiga una prenda de ropa nueva a la persona mayor deberá ir marcada.

El centro no se hace cargo del deterioro que pueda sufrir la ropa por desgaste o por alteración del tejido.

12.3.- SERVICIO DE RESTAURACIÓN

- El centro ofrece un menú adecuado a las necesidades nutricionales de las personas mayores y adaptándose a la frecuencia de consumo e ingestas recomendadas por las instituciones sanitarias y científicas para la población geriátrica. Y para ello cumple con las siguientes características:
 - Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea.
 - Tener una presentación atractiva, independientemente de las adaptaciones dietoterapéuticas que precisen.
 - Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas mayores.
 - Estar convenientemente elaborada, codimentada y servida.
 - Se adapta a la época del año y a la gastronomía local.
 - Fomenta el consumo de frutas y hortalizas y la compra de alimenso de proximidad y de producción ecológica.
 - Limita el consumo de alimentos ultraprocesados
 - Garantiza la salud y seguridad de las personas maores, mediante unas buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.
 - Garantiza la satisfacción mediante la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias en todas las ingestas diaria.
- Se contempla la elaboración de dietas especiales para aquellas personas que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias por prescripción médica.
- Se ofrece desayuno, almuerzo, comida, merienda, cena y resopón.
- El menú ha sido elaborado por la empresa Giro, por especialistas colegiados con amplia experiencia y con las siguientes titulaciones: Doctor en Nutrición y Seguridad Alimentaria, Diplomado en Nutrición Humana y Dietética y Técnico Superior en Dietética.
- El menú se encuentra publicitado en el Tablón de Anuncios del Centro.
- Se fomenta la elección de menú ofreciendo un menú alternativo todos los días de la semana.

12.4.- CUIDADOS BÁSICOS

El centro dispone de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de las personas mayores, mobilizaciones y desplazamientos, alimentación..etc. Se apoya con las medidas técnicas y humanas necesarias a aquellas personas mayores que precisan de ayuda para las actividades de la vida diaria.

12.5.- SERVICIO DE ENFERMERÍA

Dirigido a la prestación de los cuidados de enfermería tales como preparación y administración de medicación, curas, sondajes, control tensión, glucosa, prevención de úlceras y otros. Se garantiza además una utilización correcta de los medicamentos en el centro según la normativa establecida a tal efecto desde la Consellería competente en materia de sanidad.

El servicio de enfermería es el responsable del traslado de la persona mayor al hospital cuando así lo determine el profesional médico, previo aviso a los familiares responsables y representante legal o tutor. Corresponde al representante legal o tutor y familiares responsables de la persona mayor, acompañar a éste a los servicios médicos fuera del centro como especialistas, así como en los internamientos hospitalarios por enfermedad.

En ausencia del profesional de enfermería serán los profesionales de atención directa de la persona mayor quienes procederán al traslado de la persona mayor al hospital tras valoración por el médico del Centro de Salud al que pertenece el centro y a determinación de éste.

Sin embargo si en el momento del traslado y sobre todo en el caso de traslado urgente, si el familiar responsable o representante legal no se ha hecho presente en el centro o no se ha podido contactar con él, se indicará dicha situación en el Informe Médico del centro que se acompaña en el traslado al hospital, indicándose además los teléfonos de contacto de los familiares.

12. 6.- SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA

Dirigido al diagnóstico, tratamiento y seguimiento de patologías crónicas, diagnóstico y tratamiento de procesos agudos y detección, prevención y tratamiento de grandes síndromes geriátricos., con independencia de los servicios y prestaciones de la sanidad pública a los que tenga derecho como personas ciudadanas.

12.7.-SERVICIO DE REHABILITACIÓN

Se ofrecen actividades de rehabilitación, de mantenimiento, prevención, de terapia ocupacional, movilización y tratamientos individuales en función de las patologías y la dependencia funcional de Las personas mayores, dirigidas por un fisioterapeuta.

12. 8.- ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES

El Centro dispone de una programación con carácter anual de Actividades Socio-culturales, tendentes a estimular las capacidades, tanto relacionales como intelectuales y de psicomotricidad, de las personas mayores, así como ofrecer una ocupación del tiempo libre de las personas mayores dirigidas por la TASOC.

Sin embargo es prioritario para la TASOC identificar y reconocer las actividades significativas de las personas mayores y ofrecer los medios para que pueda realizarlas.

12.9.- ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Dirigida a fomentar la adaptación de la persona mayor a su nuevo espacio vital, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, el bienestar emocional de las personas mayores y el tratamiento de necesidades no cubiertas que incidan en la afectividad y estado emocional.

Se ofrece además apoyo psicológico a la familia durante el proceso de ingreso y adaptación al centro.

12.10.- SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL INDIVIDUAL, GRUPAL Y FAMILIAR

La atención social individual incluye la acogida y la adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de ayudas técnicas.

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas mayores.

La atención familiar, tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia durante el proceso de atención al usuario al centro. Incluye información general a las familias sobre el centro al ingreso de la persona mayor y organización de actividades significativas que faciliten las relaciones de la persona mayor con su familia.

12.11.- SERVICIO RELIGIOSO

Se celebran prácticas religiosas y de culto respetando la libertad de cada persona mayor, como celebración de la Eucaristía; oración comunitaria, rosario y otras celebraciones propias del tiempo litúrgico.

También se procura una atención espiritual personalizada de un sacerdote a las personas mayores que así lo soliciten.

12. 12.- SERVICIOS DE FACTURACIÓN INDIVIDUALIZADA

12.12.1.- PELUQUERIA

El servicio de peluquería una vez a la semana para la persona mayor que así lo desee. Mediante régimen de concertación con un profesional. El coste del servicio será abonado directamente por la persona mayor al prestador del servicio siempre que sea posible. **(TARIFA DE PRECIOS PUBLICITADA EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS DEL CENTRO)**

12.12.2.- PODOLOGÍA

El servicio de podología se realiza según demanda de las personas mayores y con carácter mensual, mediante régimen de concertación con un profesional. El coste del servicio será abonado directamente por la persona mayor al prestador del servicio siempre que sea posible.. **(TARIFA DE PRECIOS PUBLICITADA EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS DEL CENTRO)**

12.12.3. – OTROS

Corresponde a la persona mayor, y /o tutor legal o familiares responsables, hacer frente a los gastos ocasionados por:

- la adquisición de artículos de uso personal, productos de higienes especiales , vestido, etc...así como los efectuados voluntariamente por la persona mayor.
- desplazamientos y/o estancias realizadas fuera del Centro Residencial de carácter voluntario.
- la adquisición de fármacos, instrumentos y productos no financiados por el sistema de la Seguridad Social.
- por fallecimiento en caso de no tener póliza de defunción.
- marcados y arreglos de ropa **(TARIFA DE PRECIOS PUBLICITADA EN EL TABLÓN DE ANUNCIOS DEL CENTRO).**

La Carta de Servicios completa se podrá observar en el docuemnto CARTA DE SERVICIOS del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.

13. RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO

13.1.- MEDIANTE EL CONSEJO DE CENTRO

- El Consejo de Usuarios estará integrado por representantes de la entidad titular del centro, representantes de las personas usuarias, representantes de los profesionales y representantes de familiares que tengan encomendadas funciones tutelares.

La representación de estos en dicho órgano será equilibrada y su selección se llevará a cabo mediante procedimientos democrático entre los miembros de cada uno de los sectores representados.

El número de representantes será como mínimo de dos, de forma proporcionada entre el centro y los usuarios. Igualmente el centro podrá integrar en el Consejo de Usuarios un representante de la Junta Directiva

Así mismo otro personal de la Residencia podrá ser requerido para que participe en las reuniones del Consejo cuando los temas a tratar lo precisen.

*** Funciones del Consejo de Usuarios y sus miembros:**

- a) Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como los objetivos del centro, la memoria anual y la memoria económica. Así como aprobar la memoria anual de actividades y memoria anual económica.
- b) Supervisar que las programaciones se ajustan a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- c) Informar las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por los usuarios y tratarlas en el Consejo.
- d) Elevar a la Dirección del Centro las propuestas que se estimen para el buen funcionamiento del mismo, en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, horarios, convivencia, comidas y menús, actividades de ocio, salidas u otras cuestiones que afecten a su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en la Asamblea de Usuarios de carácter trimestral.
- e) asistir a la persona responsable del centro en cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- f) Mantener informado a los usuarios, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- g) Proponer programas y actividades así como fomentar y colaborar en el desarrollo de los mismos.
- h) Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- i) Estimular la solidaridad entre los usuarios impulsando y procurando la integración en la comunidad.
- j) Fomentar las relaciones de convivencia de los usuarios en el centro.
- k) Debatar los problemas de convivencia.

- l) Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de sanción, expulsiones o traslados forzosos. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- m) Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

*** Proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios:**

- La dirección del centro establecerá los medios necesarios para el buen desarrollo de las elecciones, nombrando un responsable para atender las gestiones que se deriven del proceso electoral.
- La elección de representantes de las personas mayores y responsables legales se efectuará dentro del mismo colectivo de manera libre y directa, tras convocatoria explícita y directa, a través de la presentación de candidaturas y de votación específica.
- La representación de la entidad la ostentará la dirección del centro y un miembro de la Junta Directiva de la misma.
- La elección de los representantes del personal técnico y del resto de la plantilla se realizará tras convocatoria explícita y directa para las personas profesionales.
- Podrá ostentar la presidencia del consejo cualquier persona usuaria, mayor de edad, que no tenga incapacidad reconocida o presunta incapacidad, quien será elegida entre sus miembros por mayoría.
- La persona que ostente la secretaría será elegida de entre sus miembros, Esta comunicará la convocatoria de las reuniones a sus componentes y a los órganos que se estime necesario. Asimismo, será la persona encargada de levantar acta de todas las reuniones.
- El número de representantes de las personas mayores, sus responsables legales, sus familiares y personas allegadas no podrá ser inferior a la suma de las personas representantes de la entidad y de los profesionales.
- En el caso de que el proceso de elección del consejo resulte inviable por la no presentación de candidaturas entre las personas mayores, la persona responsable redactará un informe explicando los términos en que se ha producido. Dicho informe se trasladará a sus responsables legales, familiares y personas allegadas que podrán constituirse en personas candidatas para el consejo de usuarios.
- El Consejo se renovará cada dos años, fijándose con una antelación mínima de 15 días.
- En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla el/la siguiente más votado/a dentro de su grupo y así sucesivamente.
- Los empates se resolverán a favor de/la más antiguo/a como usuario/a del Centro y en caso de persistir el empate la representación corresponderá a la persona de más edad.
- De cada una de las elecciones al Consejo de Usuarios, la entidad titular levantará acta de acuerdo con el modelo correspondiente, que será firmada por sus representantes y un miembro del Consejo saliente en representación de los/as usuarios/as elegido/a por el mismo a tal efecto.

*** Funcionamiento interno del Consejo de Usuarios:**

- El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinario. En sesión extraordinaria podrá reunirse cuantas veces se estime oportuno y la urgencia de los temas a tratar lo requiera. De las reuniones del Consejo se extenderán las correspondientes actas.
- Previa a la reunión del Consejo de Centro se celebrará también la Asamblea de Usuarios cuyos temas tratados trasladarán al Consejo de Usuarios los representantes de las personas mayores.
 - Los acuerdos se adoptarán por mayoría, en caso de empate, la persona responsable del centro dirimirá con su voto de calidad.
 - Todas las personas integrantes tiene voz y voto, pudiendo delegar el voto en otra persona que forme parte del consejo. Esta delegación deberá ser motivada.
 - En cada sesión constitutiva del Consejo resultante de las elecciones celebradas será designado un Presidente y un Secretario. El Presidente efectuará las convocatorias y dirigirá las sesiones, mientras que el Secretario extenderá acta de las mismas.

13.2.- QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las personas mayores, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas tiene derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante las personas responsables del centro, sobre cualquier aspecto que consideren incorrecto y, en particular, sobre las prestaciones que están recibiendo, el trato que se les está dispensando o la vulneración de sus derechos.

Tienen la posibilidad de hacerlo de forma presencial en el Centro y a través de los siguientes canales contemplados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad del centro:

1. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones que se encuentra en el pasillo enfrente del comedor.
2. Encuestas de satisfacción anuales.
3. Directamente a la dirección del centro
4. Hojas Oficiales de reclamaciones.

Una vez recibida la reclamación, queja, sugerencia o felicitación será registrada y codificada por la trabajadora social en Resiplus, quién además la remitirá a la dirección del centro para su valoración y dará una respuesta a la misma en el plazo de 10 días hábiles. Además la dirección será quién valore la idoneidad de dar apertura a F.4.01 INCIDENCIA, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS si así lo considera.

Con independencia de lo establecido anteriormente, la persona usuaria, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Administración de la Generalitat quejas, sugerencia o agradecimientos, conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la

evaluación de los planes y programas en la Adlminsitración de la Generalitat y su sector público instrumental.