

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 1 de 16
--	--	---	---

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO Y NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO

INTRODUCCIÓN

El Centro pretende ser un lugar para vivir, donde los cuidados se orientan a favorecer el bienestar de las personas usuarias mediante una atención integral a sus necesidades físicas, psíquicas y sociales de forma personalizada.

Para ello se trasladan los principios que caracterizan el modelo de Atención Centrada en la Persona, a los cuidados y atención del día a día.

El Modelo de Atención Centrada en la Persona está orientado a la Calidad de Vida de la persona mayor mediante cuidados individualizados, personalizados e integradores de los derechos de las personas cuidadas y sus familias, haciéndolas dueñas de su propio proyecto de vida, con independencia de su competencia.

El desarrollo de dicho modelo toma, entre otros, los Principios de la Bioética como guía de reflexión.

FINALIDAD DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento de Régimen Interno tiene como finalidad establecer las normas que regulan el funcionamiento de los servicios y la convivencia entre las personas usuarias, sus familiares, responsables legales o personas allegadas, y el personal del centro.

UTILIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Reglamento de Régimen Interno se entrega a las personas usuarias y/o familiares en el momento de su ingreso, al objeto de que estén debidamente informadas sobre el centro, los servicios que se ofrecen y el conjunto de normas generales que se han de seguir para que la estancia de las personas en el centro sea agradable y se lleve a cabo en óptimas condiciones.

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Régimen Interno afecta a las personas usuarias, sus responsables legales, personas allegadas y al personal del centro, siendo de obligado cumplimiento.

DESCRIPCIÓN

El centro es un establecimiento colectivo, abierto, en el que viven y conviven de forma temporal o permanente, personas.

El centro ofrece:

- Estancia Permanente.
- Estancia Temporal.

Estancia Permanente: dirigida a personas mayores, con dependencia y/o con discapacidad que precisan de ayuda para realizar parcial o totalmente las actividades de la vida diaria.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 2 de 16
--	--	---	---

Estancia Temporal: dirigida a personas mayores, con dependencia y/o con discapacidad que precisan de ayuda para realizar parcial o totalmente las actividades de la vida diaria y que se ven obligadas por diversos motivos a abandonar su domicilio de forma temporal.

Se trata de un centro de carácter privado, el cual está acogido a un convenio de colaboración con(*el dpto. que corresponda, ejemplo el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de*), contando con plazas *concertadas y/o privadas (lo que corresponda)* .

Su capacidad es de (nº) plazas de las cuales son concertadas y son privadas, (*especificar lo que corresponda*) .

Así mismo, el centro dispone de habitaciones, de las cuales individuales y dobles.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Prestar un servicio convivencial a aquellas personas que, por razón de su edad, no dispongan de condiciones socio-familiares y asistenciales adecuadas para permanecer en su propio entorno, ofreciendo una atención especializada y de calidad a la persona usuaria y a su familia, adaptada a las necesidades reales que presenta, ofreciendo para ello todo un abanico de servicios y programas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer un hábitat seguro, accesible, y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable.
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y la privacidad individuales.
- Planificar, ejecutar y evaluar cada uno de los servicios y programas que desde el centro se realicen, adaptándose a la demanda de la persona usuaria-familia-comunidad.
- Atender a las personas usuaria desde una óptica integral realizando un seguimiento individualizado a través del Plan de Atención Individualizada (PAI).
- Integrar el recurso dentro de la comunidad, siendo las personas usuarias partícipes de la vida comunitaria.
- Promover cauces de participación interna de las personas usuarias y sus familias.
- Ofrecer una atención individualizada, acorde con las necesidades y peculiaridades de la persona, caracterizada por el respeto y el afecto.
- Mejorar la calidad de vida y el bienestar subjetivo, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental).

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 3 de 16
--	--	---	---

SERVICIOS Y RECURSOS QUE SE OFERTAN

(nombre del centro) ofrece la siguiente CARTA DE SERVICIOS :

I.- SERVICIOS INCLUIDOS DENTRO DEL PRECIO

- Atención sanitaria: el centro residencial facilita el acceso a la atención sanitaria, respetando la elección efectuada por las personas garantizando que todas las personas usuarias reciban la atención sanitaria necesaria.
- Higiene: se presta servicio de higiene a todas las personas usuarias en función de sus necesidades y con el debido respeto a su intimidad. En concreto, se presta asistencia en el aseo y cuidados personales.
- Readaptación para las actividades de la vida diaria: incluye aquellas actividades o programas que fomentan el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr el mantenimiento de sus facultades y si es posible la mejora de las mismas, realizando las actividades de prevención y preservación necesarias según las limitaciones y capacidades de la persona usuaria. Existe un programa de estimulación cognitiva.
- Fisioterapia y rehabilitación destinadas a recuperar funciones perdidas o al mantenimiento de las existentes para evitar que el deterioro. Asimismo, actividad física grupal o gimnasia.
- Asistencia psicológica: se presta a las personas usuarias que lo precisen.
- Dinamización sociocultural: existe un programa de animación socio-cultural. Este programa tiene unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propician la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias. Se establece un programa anual de actividades, organizadas y diversas, con indicación de los objetivos, calendario, métodos y técnicas de ejecución, sistemas de evaluación y que garantizan actividades todos los días.
- Trabajo social: la atención social y familiar, especialmente las funciones de información y asesoramiento que precisen las personas.
- Apoyo a familiares de personas usuarias: se procura el apoyo a las familias, trabajando especialmente la información y asesoramiento de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria, facilitando su colaboración si así lo desea en los cuidados de su familiar y la participación en el plan de atención.
- Servicios de restauración: el servicio de restauración se realiza respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. Un profesional con formación en nutrición elabora las dietas específicas para cada patología. En el caso de dietas especiales o alimentación en boca, estas medidas son prescritas por el servicio médico. El servicio de cocina cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente, y en especial, la reglamentación técnica sanitaria sobre comedores colectivos.
- Servicio de limpieza y lavandería.

Residencia

Indicar centro

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 4 de 16
--	--	---	---

II.- SERVICIOS NO INCLUIDOS DENTRO DEL PRECIO

- Servicio telefónico
- Servicio de cafetería (Máquina expendedora de bebidas calientes/refrescos/snacks).
- Peluquería
- Podología
- Todo el material que precise la persona usuaria para su uso personal: ayudas técnicas...
- Otras actuaciones o servicios prestados por profesionales externos (odontología, etc.)
- Medicamentos no subvencionados por la seguridad social.
- Gastos de traslado a centros sanitarios.
- Gastos de acompañante a centros sanitarios.
- Televisión individual.
- Los costes extraordinarios de excursiones programadas por la entidad, a las que la persona usuaria podrá acogerse de forma voluntaria.

Y en general todo aquello no incluido en el punto I.

Los precios de los servicios externos se comunican al ingreso y se entregan en un documento anexo. Estos precios se actualizan anualmente según variación del IPC.

El cobro se efectúa en la factura mensual, a mes vencido, diferenciándose del precio de la estancia, e identificándose como precio de “suplidos “.

CONDICIONES DEL INGRESO

La regulación del acceso a los servicios residenciales y de centro de día para personas en situación de dependencia, personas con discapacidad o persona con enfermedad mental, se realiza garantizando: La valoración de la situación de dependencia/discapacidad de la persona solicitante y el consiguiente reconocimiento del derecho a los servicios y prestaciones correspondientes al grado de dependencia/discapacidad reconocida.

Para el acceso a una plaza residencial en el centro, es necesario reunir los siguientes requisitos:

- La persona usuaria debe manifestar y demandar voluntariamente y por sí misma su deseo de ingresar en el centro.
- En los casos de incapacidad legal de la persona usuaria, deberá acreditarse fehacientemente la resolución legal de incapacitación y de nombramiento de tutor y comunicarse el ingreso a la autoridad judicial.
- En los casos de plaza concertada debe existir una Resolución de **(especificar el organismo que corresponda)** designando la plaza, centro y condiciones de pago.

Servicio residencial para personas mayores y de centro de día en situación de dependencia.

- Tener 65 años, o cumplirlos en el año de la presentación de solicitud, o bien 60 años en el caso de las personas con discapacidad.
- Podrán exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe médico, psicológico y social favorable, aquellas personas que tengan reconocida su situación de dependencia y que,

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 5 de 16
--	--	---	---

por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de la atención que se presta en este tipo de centros.

- Para el servicio residencial en plaza concertada, estar valorada como persona en situación de dependencia por el Baremo de Valoración de Dependencia (BVD) con grado II o III.
- Para el servicio de centro de día, estar valorada como persona en situación de dependencia con grado I, II o III.
- Disponer de informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso

Servicio residencial y de centro de día para personas con discapacidad.

- Para el servicio residencial tener una edad igual o superior a 18 años e igual o inferior a 64 años en la fecha de la presentación de solicitud, para el servicio de centro de día, tener una edad igual o superior a 20 años e igual o inferior a 64 años en la fecha de presentación de la solicitud.
- Podrán exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe médico y social favorable, aquellas personas tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan beneficiarse de la atención que se presta en este tipo de centros.
- Estar valorada como persona en situación de dependencia por el Baremo de Valoración de Dependencia (BVD) con grado I, II o III.
- Tener reconocido un grado de discapacidad, igual o superior al 33% de acuerdo a lo previsto en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Disponer de informe de orientación por el que se determine la idoneidad del recurso

RESTRICCIONES AL DERECHO DE ACCESO

El acceso a estos servicios estará limitado para las personas que:

- Precisen de una asistencia sanitaria especializada
- Estén afectadas de una enfermedad infecto-contagiosa de tal naturaleza que no pueda garantizarse la prevención del contagio a otras personas usuarias
- Presenten graves trastornos de comportamiento que distorsionen el normal funcionamiento del centro que afecten a la normal convivencia en el mismo y/o supongan un riesgo a la seguridad de terceras personas o a sí mismas.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Deberá conocer y tratar de cumplir las normas recogidas en la presente documentación. Como norma general, existe la obligación de guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo más elementales, en el centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades a fin de crear un ambiente armónico, recordando a tales efectos que la libertad de cada uno termina donde empiezan los derechos de los demás.

Los profesionales del centro tienen prohibido aceptar propinas de las personas usuarias o familiares.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 6 de 16
--	--	---	---

1- Relativas a ausencias del centro y visitas

El centro mantiene y cuenta con un régimen abierto. Permanecerá abierto de a (**especificar el horario de cada centro**) . Si alguna persona usuaria, quiere salir o entrar fuera de estos horarios, podrá hacerlo avisando previamente.

Las entradas y salidas del centro por las personas usuarias, pueden realizarse a cualquier hora del día, siempre de acuerdo con la organización funcional del mismo. Asimismo, las ausencias diurnas, nocturnas o durante varios días del centro, serán comunicadas al personal responsable con el fin de supervisar las actuaciones de las personas de acuerdo con su nivel de autonomía y proporcionarles el tratamiento que necesitan durante su ausencia.

Las personas usuarias podrán recibir cualquier visita, debiendo cumplir siempre las normas de convivencia, garantizando la intimidad del resto de personas usuarias y respetando los derechos individuales y colectivos. Con el objeto de asegurar la mejor atención a las personas usuarias y familias, y poder facilitar la prestación de los servicios destinados a los persona usuarias, los horarios recomendados para las visitas son (**cada centro especifica los suyos**):

Mañanas: de a

Tardes: de a

Pudiéndose adaptar dichos horarios a situaciones o necesidades concretas que faciliten la relación y comunicación de la persona usuaria con su familia y/o personas allegadas. En estos casos la familia y/o personas allegadas lo solicitarán a la dirección del centro.

Con el fin de asegurar el respeto del derecho a la intimidad de las personas usuarias, las visitas se llevarán a cabo en las zonas comunes indicadas y/o en la habitación de la persona usuaria, respetando en todo momento el hecho de que la habitación pueda ser de uso compartido.

De la misma manera y por la misma razón, las personas familiares y acompañantes no podrán permanecer en los comedores durante los horarios de comidas. Pudiendo así, además, garantizar la correcta administración y seguimiento de los regímenes alimenticios.

En los casos en que la familia desee compartir y colaborar en los horarios de las comidas, deberá solicitarlo a dirección para valorar la posibilidad de realizarlo en un lugar adecuado y que respete la privacidad.

2- Relativas al mobiliario

Todas las habitaciones disponen del mobiliario adecuado para la persona usuaria, no obstante, pueden incorporar aquellos objetos que deseen, siempre dentro de los límites del espacio y de acuerdo con la dirección del centro.

Si las personas usuarias desean tener en su habitación un aparato de música, televisor u otros aparatos solicitarán autorización a la dirección del centro con el fin de valorar si molesta a otras personas, así como las condiciones técnicas. La utilización de estos aparatos está condicionada por el descanso de cada persona usuaria, y se aconseja que se utilicen auriculares en aparatos de radio, música y televisión.

3- Relativas a la limpieza e higiene de las habitaciones y del centro

El personal del centro se encargará de realizar la limpieza de las habitaciones en horario de mañana.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 7 de 16
--	--	---	---

Las personas usuarias que deseen y tengan capacidad para realizar las tareas de limpieza y arreglo de la habitación, lo podrán hacer bajo criterio del equipo multidisciplinar del centro, recibiendo la colaboración y ayuda del personal siempre que lo precisen.

No está permitido guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean perecederos, produzcan malos olores o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

No está permitido tender ropa en las habitaciones y ventanas.

Las personas usuarias colaborarán en el mantenimiento de la limpieza del centro, depositando todo lo que no sirva en el lugar correcto y no arrojando cosas por ventanas, inodoros, ...

Se deberá informar de cualquier anomalía que se observe en la dotación de la habitación (fontanería, carpintería, electricidad...)

4- Relativas a las habitaciones

Al ingresar en el centro, se asignará plaza en una habitación. Dicha asignación será realizada por el equipo multidisciplinar y/o dirección del centro. La habitación asignada puede ser modificada. Si por necesidades de organización se produjese un cambio de plaza o habitación, se comunicará con un mínimo de 24 horas de antelación.

La habitación está dotada del mobiliario necesario, disponiendo de un armario que le permite guardar sus pertenencias.

Cuando la habitación esté ocupada por dos personas, éstas deberán prestar especial cuidado al reparto del espacio, manteniendo la debida limpieza, respetando las pertenencias de la persona compañera y respetando las normas de convivencia.

Las habitaciones serán de uso privado por cada persona usuaria, no pudiendo entrar en ellas otras personas usuarias, sin su consentimiento ni ser utilizadas como zona de estar común sin la previa autorización y/o presencia del mismo.

Cada habitación dispone de llave de uso individual (si procede)

5- Relativas al horario de comidas

El desayuno, comida, merienda y cena se sirven en los comedores a las horas indicadas (cada centro define sus horarios , en algunos casos no se especifica) :

Desayuno:

Comida:

Merienda:

Cena:

Las personas usuarias acudirán puntualmente a los horarios de comida establecidos excepto en los casos que precisen alimentación asistida o se considere necesario alterar el horario de forma ocasional o periódica por la dirección del centro o los servicios médicos.

(en los casos que no especifiquen horarios, mencionar “Los horarios que el centro establece para el desayuno, la comida, la merienda y la cena estarán expuestos en la recepción del centro)

Se podrán modificar los horarios , a petición de las personas usuarias , ante necesidades concretas, en periodos estivales, etc, siempre según posibilidades organizativas del centro , en cuyo caso se comunicará a los afectados y se publicará en el tablón informativo del centro si procede .

Sólo en caso de enfermedad y por prescripción facultativa o en su defecto por el personal de enfermería, se servirán las comidas en la habitación.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 8 de 16
---	--	---	---

Se deberá avisar si por algún motivo justificado no se puede acudir al comedor.
 Se observarán las normas más elementales de decoro en la mesa, evitando cualquier acto que pueda molestar al resto de comensales. El personal del centro asistirá a las personas que requieran ayuda para comer.

La persona usuaria no podrá retirar ningún alimento del comedor ni introducir alimentos del exterior que no hayan sido autorizados por los responsables sanitarios.

Se dispondrán de dietas adaptadas a las necesidades de las personas usuarias. La dieta que corresponde a cada persona será siempre establecida por el servicio sanitario.

6- Relativas a la ropa y el aseo personal

El centro se encarga del lavado y planchado de la ropa, tanto personal, como de cama y baño. La ropa delicada que no soporta lavado industrial no es la más indicada para su uso en el centro. Si se desea usarla, será marcada de modo especial para no enviarla a la lavandería y su lavado será por cuenta de la familia.

En el momento del ingreso se realizará inventario de la ropa aportada, con indicación de su estado de conservación.

La ropa que esté claramente estropeada, es conveniente retirarla y proceder a su reposición y renovación del vestuario periódicamente. Al reponerla o traer prendas nuevas, éstas deberán ser entregadas en (cada centro especifica el lugar o persona a la que entregar para su marcado – si corresponde) e incorporadas al listado de enseres personales.

El cuidado del aspecto personal es un factor de bienestar para la persona usuaria y todas las personas que conviven a su alrededor. Por ello, se recomienda vestirse y asearse correctamente, por supuesto, según sus gustos y costumbres.

El baño se realizará como criterio general al menos dos veces por semana, salvo otras preferencias manifestadas por la persona usuaria y consensuadas por el equipo multidisciplinar.

El personal del centro proporcionará la ayuda necesaria para la realización del mismo.

7- Relativas a las medidas de seguridad

Con el fin de evitar cualquier contingencia no se permite instalar en las habitaciones aparatos, tales como infernillos, estufas, mantas eléctricas, etc., que una utilización incorrecta pueda provocar riesgo de asfixia, incendio, etc.

No está permitido fumar en el centro.

Con el fin de evitar accidentes se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

El centro pondrá a disposición de las personas usuarias las indicaciones correspondientes a las medidas de emergencias y actuación ante evacuaciones.

8- Normas sobre los espacios comunes

Cualquier objeto que se encuentre es necesario entregarlo en recepción o avisar para que lo recojan. De igual manera, si alguien pierde algo deberá avisar y comunicarlo.

Debe atenderse a las normas generales de funcionamiento de ascensores, en cuanto a uso, capacidad, así como a los indicadores instalados en el edificio; también se atenderá a las normas de uso referentes a la utilización de periódicos y revistas, salas, instrumentos, etc.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 9 de 16
--	--	---	---

Deberá utilizarse ropa de calle para desplazarse por el centro y en las zonas comunes.

9- Sobre las pertenencias

El centro dispone de un servicio de caja fuerte, donde las personas usuarias pueden guardar pequeños objetos de valor personales y ciertas cantidades de dinero.

El Centro no se hace cargo de la desaparición o desperfecto alguno, de prótesis dentales, audífonos, gafas o ayudas técnicas personales cuyo desperfecto o pérdida no se haya producido por mala praxis profesional, y se deba al uso habitual y personal de la persona usuaria.

Toda la ropa deberá estar marcada con la identificación que se le asigne. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas (debidamente marcadas) a nuestro personal de (**especificar en cada caso lo que corresponda**).

10- Sobre las necesidades de atención a la persona usuaria fuera del Centro

Durante el periodo de tiempo que la persona usuaria se encuentre fuera del centro, debido a un ingreso hospitalario, vacaciones, visita a familiares, el centro no se responsabilizará de su atención y/o acompañamiento, aunque realizará un seguimiento puntual y personalizado.

11- Sobre los servicios médicos

Cuestiones como la modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de encamamiento, la hospitalización, etc., se harán por prescripción facultativa o en su defecto por el personal de enfermería.

Las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas, serán reguladas por el servicio médico o personal de enfermería que les atiende.

En todo momento se dará información completa y comprensible de todas las cuestiones que puedan afectar a la persona usuaria (estado de salud, tratamientos y/o medidas), pudiendo aceptar o rechazar aquello

que no se desee, dejando constancia firmada por sí mismo o por la persona familiar responsable, del rechazo de alguna medida o tratamiento.

12- Sobre las relaciones con el personal

El personal del centro se encuentra a disposición de la persona usuaria, a fin de lograr que la atención que se preste sea de máxima calidad. La persona usuaria podrá acceder sin restricciones a cualquiera de las personas, con amabilidad y respeto.

La persona usuaria deberá prestar atención a aquellas indicaciones que la dirección y el personal del centro en su nombre, puedan hacerle en beneficio del centro en su conjunto y en el suyo propio.

La persona usuaria tendrá derecho a ser atendida con el máximo respeto, corrección y comprensión, de forma personalizada.

13- Sobre las normas de seguridad en caso de Contingencia

Las personas usuarias y familiares cumplirán las recomendaciones emitidas por la administración en caso de contingencia.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPECTO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 10 de 16
--	---	---	--

El no cumplimiento de las recomendaciones, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones, será constitutiva de faltas tal y como está recogido en RR11, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

FINANCIACIÓN DEL SERVICIO

El régimen económico de las personas usuarias estará definido en su contrato, según el tipo de plaza asignada.

MOTIVOS DE BAJA

La condición de residente se pierde por alguna de las siguientes causas:

- Alta voluntaria.
- Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales fijadas.
- Por necesidad de una atención especializada, siempre que el centro no pueda dispensarla y pueda acceder a un servicio que cubra la atención requerida.
- **(SOLO NAVARRA, poner este punto y quitar el anterior): Por necesidad de una atención especializada, o un elevado nivel de cuidados, fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de esta clase de servicio social residencial, previa comunicación y valoración conjunta con el Dpto de plazas concertadas del Gobierno de Navarra, para gestionar el traslado a un servicio más adecuado que pueda atender las nuevas necesidades asistenciales.**
- Por incumplimiento del Reglamento de Régimen Interno.
- Por falsear deliberadamente datos en el expediente administrativo para solicitar el acceso a la plaza.
- Por fallecimiento.

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Son derechos de las personas usuarias:

a) Derecho a la confidencialidad, entendiéndose por tal el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de las profesionales y los profesionales con respecto a la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias.

b) Derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente en relación con la vida privada, incluida la disposición a asumir en la

misma ciertos niveles de riesgo calculado, siempre que dispongan de capacidad jurídica y de obrar para ello, en los términos previstos en la normativa vigente.

c) Derecho a dar o a denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención, debiendo ser otorgado el consentimiento, en todo caso, por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro.

d) Derecho a dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad respecto a asistencia o cuidados que se le puedan procurar y derecho a la autotutela, entendiéndose por tal la posibilidad de nombrar anticipadamente a la persona que le representará y ejercerá la tutela sobre su persona y bienes en caso de pérdida de su capacidad de autogobierno, en los términos previstos en el Código Civil.

e) Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico

f) Derecho a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones propuestas, sobre los servicios disponibles, así como a acceder a su expediente individual en cualquier momento.

g) Derecho a tener asignado una profesional o un profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.

h) Derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, y a disponer, en plazos razonables de tiempo, de un plan de atención personalizada, y a participar en su elaboración cuando, para responder a las necesidades detectadas, se estime necesaria una intervención.

i) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que le afecten y en el funcionamiento de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

j) Derecho a escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.

k) Derecho a la calidad de las prestaciones y servicios, de acuerdo con los requisitos materiales, funcionales y de personal que se determinen reglamentariamente para cada uno de ellos.

l) **Derecho a ser atendida, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Indicar solo si procede)**

En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Son deberes de las personas usuarias:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones y servicios, y respetar el plan de atención personalizada y las orientaciones establecidas en el mismo por las profesionales y los profesionales competentes.

b) Facilitar al profesional o la profesional de referencia la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

d) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 12 de 16
--	--	---	--

e) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos.

f) Respetar todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales.

g) Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento no discriminatorio.

h) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios sociales.

En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus deberes a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

1- Definición

Entendemos la participación de las personas usuarias y sus familiares, como una manera de contribuir de forma activa en la prestación del servicio asistencial en el centro para lograr una mejora en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias, durante su estancia en el mismo.

2- Objetivo

Fomentar la participación activa de las personas usuarias y sus familiares de forma estructurada.

3- Órganos de representación

Son órganos de participación y de representación de los persona usuarias y familiares responsables:

a) Reunión Anual : estará constituida por el conjunto de persona usuarias y familiares o responsables.

b) Reuniones de participación interna de persona usuarias :Estará constituida por los persona usuarias que voluntariamente se presten a ella, y con capacidad para opinar y representar la opinión de sus compañeros/as.

c) Consejo de Participación (donde proceda) .

4- Funciones de los Órganos de participación

a) De la Reunión Anual :

- Proponer medidas para la mejora de la calidad de los servicios.
- Conocer la Memoria anual del Centro y los programas de actividades .
- Aprobar el orden del Día de la Asamblea

b) De las Reuniones de Participación interna.

- Proponer medidas para la mejora de la calidad del servicio en su ámbito más cercano (plantas, unidades, etc)
- Proponer medidas para la mejora de la convivencia y normas de funcionamiento interno.

c) Consejo de participación (donde proceda)

5- Funcionamiento de los Órganos de Participación

a) Reunión anual :

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 13 de 16
--	--	---	--

Se realizará en términos generales una vez al año, convocando por escrito, para hacer saber a todos los familiares y personas usuarias interesados, con suficiente antelación, indicando el orden del día.

b) Reuniones de Participación interna. Participación de las personas usuarias en el Plan de Actividades.

c) Consejo de Participación (donde proceda)

SISTEMA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

La buena marcha del centro y la calidad en la atención a la persona usuaria exigen que cualquier tipo de queja o reclamación se ponga en conocimiento de la Dirección de forma inmediata, para así poder dar soluciones lo antes posible.

Existen hojas de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias y familiares, así como un buzón para Sugerencias en la Recepción del centro.

Las quejas o reclamaciones que pudieran tener las personas usuarias, familiares o responsables, se podrán efectuar verbalmente o por escrito.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

Según el motivo de la queja o reclamación y de acuerdo con el tema a tratar deberán dirigirse a los siguientes departamentos de forma verbal o escrita (cada centro lo que corresponda) :

- a) Temas sanitarios: equipo médico-enfermería.
- b) Temas relacionados con la asistencia a la persona usuaria: personal en trabajado social o responsable de atención directa.
- c) Temas económicos y servicios generales: dirección del centro.
- d) Temas relacionados con lavandería y limpieza: dirección del centro.

En caso de que en la anterior instancia no se haya dado solución se presentará la queja a la Dirección.

Las quejas o reclamaciones presentadas a la dirección por escrito, serán contestadas de la misma manera en un plazo máximo de 10 días.

REGIMEN DISCIPLINARIO

La alteración de la normal convivencia del centro, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias, será constitutiva de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

SOLO NAVARRA: Para la valoración de la falta, se tendrá en cuenta la argumentación aportada por la persona usuaria, en audiencia previa a la notificación de la misma

A.- FALTAS

Graduación:

1. LEVES:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas usuarias o personal de servicio.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.

Residencia

Indicar centro

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 14 de 16
--	--	---	--

- Promover o participar en altercados y riñas o peleas de cualquier tipo.

2. GRAVES:

- La reiteración de faltas leves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar dentro del centro.
- Consumo de sustancias estupefacientes y embriaguez habitual, siempre que deteriore la normal convivencia del centro.
- No comunicar las ausencias del centro inferiores a tres días.
- Ofender con insultos, blasfemias o cualquier falta de respeto a las personas usuarias o al personal de servicio.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, a las personas usuarias, al centro o al personal de servicio.
- Falsear u ocultar datos personales relativos a su expediente o al disfrute de cualquier prestación o servicio en el centro.

3. MUY GRAVES:

- La reiteración de faltas graves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- La agresión física o los malos tratos producidos a las personas usuarias, personal del centro, o cualquier persona que tenga relación con él.
- No comunicar las ausencias del centro de duración superior a tres días.
- No satisfacer las cuotas mensuales fijadas.
- La falsedad u ocultación de datos y declaraciones, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de persona usuaria del centro

B.- SANCIONES

1. POR FALTAS LEVES: Amonestación verbal privada o inclusive por escrito. Las sanciones serán impuestas por la Dirección o por los responsables de servicio, en ausencia o por delegación de éste.

2. POR FALTAS GRAVES: Expulsión temporal de 1 a 7 días. Serán impuestas por la Dirección dando cuenta a la administración en caso de plaza concertada.

SOLO CANTABRIA: para persona usuarias de plaza privada, expulsión temporal de 1 a 7 días .Será impuesta por la dirección del centro (caso de no disponer la persona usuaria de lugar de residencia al que volver se valorarán medidas internas alternativas).

Para persona usuarias de plaza concertada, se trasladará al ICASS la información correspondiente a la falta cometida para que determinen la aplicación de las medidas sancionadoras que correspondan.

3. POR FALTAS MUY GRAVES: Expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva. Serán impuestas por la Dirección dando cuenta a la administración en caso de plaza concertada .

SOLO CANTABRIA: para persona usuarias de plaza privada, expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva. Serán impuestas por la Dirección del centro (caso de no disponer la persona usuaria de lugar de residencia al que volver se valorarán medidas internas alternativas).

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 15 de 16
--	--	---	--

Para persona usuarias de plaza concertada se trasladará al ICASS la información correspondiente a la falta cometida para que determinen la aplicación de las medidas sancionadoras que correspondan.

C.- RECURSOS

- a) Las sanciones impuestas por faltas leves podrán ser recurridas ante la Dirección del Centro.
- b) Las sanciones impuestas por faltas graves y muy graves, podrán ser recurridas ante la Gerencia , o administración correspondiente (según la plaza sea privada o concertada) .

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Son derechos de las personas profesionales:

- a) Derecho al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.
- b) Derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar la adecuación y la calidad de la atención a las necesidades de las personas usuarias, así como la adaptación de las personas profesionales a las características del servicio.
- c) Derecho a beneficiarse de una formación profesional continuada durante toda su vida activa con vistas a garantizar la adecuación de la atención prestada a las pautas de buena práctica profesional.
- d) Derecho a participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.
- e) Derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

Son deberes de las personas profesionales:

- a) Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas a las que atienden y respetar todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales.
- b) Conocer y cumplir la normativa vigente, y en particular las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de los programas que gestionan.
- c) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio.
- d) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
- e) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios en los que prestan servicios
- f) En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.
- g) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollan sus funciones y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

	SOMOS GENEROSIDAD SENCILLEZ, RESPETO E INNOVACIÓN	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO	DOC_GSR074 Rev. 03 Página 16 de 16
--	--	---	--

h) Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones, ajustándose, en todo caso, a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.

i) Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del mismo.

j) Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Son derechos de la persona voluntaria:

a) Participar activamente en la organización en que se integre, recibiendo la debida información sobre la misma, y en especial sobre sus fines, estructura organizativa y funcionamiento, así como constituir y ser parte de los órganos de participación que se constituyan en el seno de la organización.

b) Colaborar en el diseño, elaboración, ejecución y evaluación de los programas o proyectos en los que intervenga, así como tener la oportunidad de dar su opinión sobre aspectos de la organización que le afecten como voluntario.

c) Recibir el apoyo técnico, humano y formativo que requiera la tarea que desempeñe como voluntario o voluntaria, y recibir orientación sobre las actividades para las que reúna las mejores condiciones.

d) Recibir la cobertura de un seguro por los daños y perjuicios que el desempeño de su actividad como voluntario pudiera causar a terceros, con las características y por los capitales que se establezcan reglamentariamente.

g) Recibir un trato no discriminatorio y justo, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

h) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en función de la naturaleza y características de la misma.

i) Obtener el respeto y reconocimiento a su contribución social.

j) Cesar libremente, previo aviso, en su condición de voluntario.

Son obligaciones de la persona voluntaria:

a) Apoyar, en la medida de sus posibilidades y voluntad, activamente a la organización en la que se integra, participando y colaborando con la misma.

b) Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando los fines y la normativa por la que se rige.

c) Actuar diligentemente en la ejecución de las tareas que le sean encomendadas y seguir las instrucciones que se le impartan por los responsables de la organización.

d) Participar en las actividades formativas previstas por la organización y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios que se prestan.

e) Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.

f) Respetar los derechos de las personas o grupo de personas a quien dirige su actividad.

g) Utilizar adecuadamente la acreditación de voluntario y el distintivo de su organización.

h) Cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición.

i) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.