

Residencia Albertia Valdespartera

# Reglamento de régimen interno

Zaragoza 8/06/2021

30 JUN. 2021



## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA ALBERTIA VALDESPARTERA

El presente Reglamento tiene como marco legal :

- \* Ley 4/1987 , de Ordenacion de la Accion Social, modificado por la Ley 13/2000 , de 27 diciembre, de Medida Tributarias y Administrativas
- \* Ley 3/ 2001, de 4 de abril , de prevencion asistencia y reinsercion social en materia de drogodependencias
- \* Decreto 111/1992, de 26 mayo de la Diputacion General de Aragon, por el que se regulan las condiciones minimas que han de reunir los Servicios y Establecimientos Sociales Especializados.
- \* Ley 39/2006 Promocion de la Autonomia Personal y Atencion a las personas en situacion de Dependencia
- \* Ley 5/2009, 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón

Para alcanzar el ambiente familiar y grato que todos y todas deseamos y para conseguir que todos nos encontremos a gusto en esta casa, resulta necesario establecer una serie de normas básicas de organizacion que nos ayuden a regular la convivencia.

El Reglamento es un documento único que sirve igualmente para los usuarios de residencia permanente como para los usuarios de residencia temporal.

### I. NORMAS DE ADMISIÓN

El ingreso del residente en el centro, se realizará previa solicitud de los mismos o su representante legal en caso de incapacidad judicial, presentada a la Dirección del Centro. Siguiendo este último el orden de solicitud, sin que en ningún caso exista discriminación ni favoritismo por razón de sexo, lengua, raza, religión, ideología política u otras circunstancias personales.

### II. MOTIVOS DE BAJA

Serán causa de baja de la condición de residente:

- 2.1 Renuncia voluntaria formalizada por escrito ante la Dirección del centro quince días antes de la finalización de la estancia, teniendo en cuenta que deberá satisfacer las cantidades pendientes establecidas en las formas de pago.
- 2.2 El traslado voluntario o forzoso a otro centro especializado por circunstancias excepcionales

contando con un plazo recíproco de preaviso de quince días (en caso de existencia de dicho plazo el contrato será resuelto sin penalización alguna.)

- 2.3 La expulsión derivada de sanción.
- 2.4 El impago de la cuota.
- 2.5 El fallecimiento del residente.

### III. NIVELES DE ASISTENCIA

1. Se englobará al Residente en función de la asistencia individualizada que precise teniendo como referencia la Valoración elaborada, por los técnicos de dependencia.
2. En caso de no estar valorado por este organismo, se tendrán en cuenta la previa valoración de su dependencia física y/ o psíquica según el índice de Barthel. En caso de discrepancia se tendrá en cuenta valoración de dependencia y en última instancia informe médico de su médico de referencia.

Con la periodicidad que el centro estime oportuna se revisará y actualizará el Nivel de asistencia que requiera el residente, en función de su estado notificándose al usuario o representante con la debida antelación.

El precio a abonar se regulará conforme a la tarifa aplicable al nuevo Nivel de Asistencia y tipo de habitación, de acuerdo a los precios vigentes en el momento.

3. El residente o en su caso el responsable, autoriza expresamente a la Dirección del centro, para que en caso de que el estado de salud del residente así lo requiera, y siempre bajo criterio del equipo multidisciplinar, a tomar las decisiones oportunas sobre su asistencia, incluso el traslado urgente al centro o institución que más adecuado se juzgue para su atención teniendo en cuenta el sistema sanitario concertado por el residente.
4. Los traslados y acompañamientos a centros hospitalarios, así como a centros de especialistas serán por cuenta de la familia o responsable del residente, en caso de que la familia no pudiera realizarlos, lo hará personal del centro, corriendo con los gastos derivados de ello, el propio residente o su familia. Si el residente quedara ingresado será la familia la encargada de su atención.
5. La administración de medicamentos se realizará bajo prescripción médica, no pudiendo bajo ningún concepto el residente alterar las instrucciones del médico en cuanto a medicamentos y alimentación,

## IV. DERECHOS Y DEBERES

### 4.1 DERECHOS

Con caracter general los derechos de los usuarios de centros de servicios sociales viene recogidos en el articulo 33 del Decreto 11/1992, de 26 de mayo de la D.G.A y Decreto 66/2016 de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.

- a) Derecho a la información en los términos establecidos en la normativa sobre acción social.
- b) Derecho a la participación en la forma prevista en dicho Decreto.
- c) Derecho a la intimidad, y a la no divulgación de los datos personales que obren en sus expedientes e historiales.
- d) Derecho a considerar como domicilio propio el establecimiento residencial
- e) Derecho a no ser discriminado en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, edad, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- f) Derecho a un trato correcto por parte del personal y otros usuarios.

Además de estos derechos, este Reglamento de Regimen interno reconoce los siguientes:

- a) A la correcta y adecuada alimentación delimitada en los menús que se establezcan por el equipo directivo del centro y las dietas prescritas por el servicio medico del centro.
- b) A la asistencia médica y de enfermería que en cada caso se estime necesaria.
- c) A los programas terapeuticos de fisioterapia y terapia ocupacional que el equipo técnico estime necesarios.
- d) A la ayuda para la higiene y cuidados personales cuando su limitación física o psíquica lo aconseja a juicio del equipo asistencial.
- e) A la participación libre en las actividades sociales, culturales, recreativas y religiosas que se organicen por el centro.
- f) A un alojamiento digno y de uso de las zonas comunes destinadas a usuarios del servicios de residencia del centro en condiciones de igualdad y dentro de las limitaciones que su uso determine.
- g) Al servicio de lavandería y lencería, con excepción de las prendas especialmente sensible o que precisen tratamiento de tintorería .
- h) A la comunicación privada y personal con el exterior
- i) A recibir visitas de amigos y familiares en los horarios y recintos establecidos para este fin. Los

visitantes estarán obligados a cumplir durante su visita las minimas normas de convivencia y las mismas que los propios usuarios del servicio de residencia del centro y que sean de aplicación.

#### 4.2 DEBERES

Los deberes de los usuarios de centros de servicios sociales vienen recogidos en el artículo 49 de la Ley 4/ 1987 , de Ordenacion de la Accion Social , modificada por la

Ley13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y administrativas y son las siguientes:

- a) Conocer y cumplir este Reglamento de Regimen Interno, así como los acuerdos e instrucciones emanados de los organos directivos .
- b) Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro, y colaborar en su mantenimiento.
- c) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro relacionado con sus actividades.
- d) Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- e) Abornar puntualmente el importe de las liquidaciones de estancias y los precios del servicio ,acordados a la firma del contrato
- f) Respetar la duración de la permanencia autorizada en el Centro en el caso de las estancias temporales.

El incumplimiento de los deberes por parte de los residentes, así como la comisión de acciones que atenten de cualquier forma normal de convivencia en el centro o causen daños en personas o cosas podrán ser considerados con constitutivos de faltas leves, graves o muy graves.

Se consideran faltas leves:

- a) Descuidar el uso de las instalaciones de la Residencia.
- b) Promover o participar en discusiones violentas.
- c) No cumplir los horarios establecidos para el buen funcionamiento de la residencia.
- d) Faltar al respeto de otros residentes o personal del centro.
- e) Guardar en las habitaciones alimentos susceptibles de descomposición que produzcan olores desagradables, que puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.
- f) Fumar en el interior de la residencia.

Se consideran faltas graves:

- a) Acumular tres faltas leves en un periodo inferior a tres meses.
- b) Entorpecer intencionadamente las actividades del centro y del personal.
- c) Utilizar cualquier tipo de juego con fines lucrativos.
- d) Realizar actos perjudiciales infringiendo la normativa para el buen funcionamiento de la Residencia.
- e) Alterar la normal convivencia creando situaciones de enfrentamiento entre residentes y personal.
- f) Producir deterioros importantes por mal uso intencionado en enseres, mobiliario, e instalaciones.

Se consideran faltas muy graves:

- a) Acumular dos faltas graves en un periodo de tres meses.
- b) Los malos tratos de palabra u obra y faltas de respeto a otros residentes y personal.
- c) La embriaguez habitual o el consumo de drogas.
- d) La sustracción de enseres o cualquier otra clase de objetos tanto si son de propiedad particular como de la propia residencia.
- e) Falsear la documentación, aportar datos inexistentes u ocultar datos para obtener cualquier tipo de beneficio.
- f) Demorarse en el pago de dos mensualidades.
- g) Causar daños graves intencionadamente en las instalaciones de la residencia.
- h) Ocultar actos constitutivos de delito declarado o por sentencia judicial firme.

Las sanciones que podrán imponer son:

- Por faltas leves, amonestación privada, verbal o escrita.
- Por faltas graves, suspensión de la condición del residente por un periodo de 15 a 20 días, valorando las circunstancias familiares y sociales del usuario.
- Por faltas muy graves, suspensión por un periodo superior a un mes o expulsión.

## V. NORMAS GENERALES

5.1- Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en las dependencias del centro y en las actividades que se desarrollen.

5.2- Las instalaciones del centro deberán permanecer en buen uso, utilizandose los contenedores para los residuos y papeleras.

5.3- Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados, actividades que correspondan. En este

sentido ,para los usuarios el lugar más apropiado para dormir es la habitación, no utilizando para ello los sillones y sofás de las salas comunes.

5.4- Durante las horas de limpieza de las áreas comunes el residente debe facilitar el trabajo del personal, procurando no utilizar las mismas.

5.5- Deberán evitarse aquellas actividades que puedan ocasionar malestar a los demás usuarios del centro, En las plantas y zonas comunes los usuarios de la residencia guardarán el máximo silencio a fin de respetar el descanso de los demás especialmente desde las 22.00 hasta las 8.00 horas.

5.6- El horario de visitas para los usuarios de la residencia es continuado desde las 12.00, hasta las 20,00 horas. En ocasiones especiales puede ser modificado por la situación de necesidad del usuario previa autorización del responsable asistencial o Dirección.

5.7- Los residentes pueden comunicarse por teléfono con sus familias y amigos a través de la centralita de la recepción, en mismo horario que el de visitas, salvo que haya necesidad justificada.

5.8- Excepto las mesas del comedor y la habitación no existen lugares reservados para ningún usuario.

5.9. Dentro del centro esta prohibido fumar, salvo en los espacios destinados a los efectos (Ley 3/2001, de 4 de abril de prevención, asistencia reinserción social en materia de drogodependencias)

5.10- Es preciso respetar los horarios establecidos en los diferentes servicios. Cualquier modificación será avisada con la suficiente antelación.

5.11- Si surgen alteraciones de convivencia en los espacios comunes, se deberán poner en conocimiento de la Dirección del Centro.

5.12- Las normas emitidas por la Dirección del Centro deberán ser respetadas y cumplidas. Por tanto, deberán seguirse las indicaciones hechas por el personal del Centro. Cuando exista alguna sugerencia, queja o requiera comunicar algo se dirigirá al Trabajador/a Social y en último término al Director/a.

5.13- El personal del Centro, merecerá todo el respeto y consideración del usuario. Cuando este se dirija a él o requiera sus servicios deberá hacerlo con un trato correcto.No estará permitido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores del centro.

5.14- Si por circunstancias excepcionales se considera necesario, la Dirección del centro, podrá acordar la revisión de los armarios de los residentes, en presencia y/o consentimiento del residente y un representante de la Dirección.

5.15- Se debe mantener y respetar el uso del mobiliario del centro, manteniéndolo en el espacio destinado al efecto.

## VI. USO DE LAS DISTINTOS SERVICIOS DEL CENTRO

### 6.1 HABITACIONES

#### Limpieza e higiene

6.1.1 El personal de la Residencia se encarga de efectuar la limpieza de las habitaciones en el horario que al efecto se determine por la Direccion.

6.1.2 Los residentes que lo deseen podrán colaborar en la limpieza de la habitacion, realizando aquellas tareas para las que se encuentren capacitados. En cualquier caso, deberá abandonarla durante el tiempo que permanezcan en ella el personal de limpieza por motivos de seguridad.

6.1.3 Aquellos alimentos que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioro en el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades no estarán permitidos guardarlo en las habitaciones.

#### Seguridad en las habitaciones .

6.1.4 Para prevenir accidentes, por el riesgo que implica, los residentes se abstendrán de realizar las siguientes actividades: Cocinar o calentar alimentos. Fumaren la cama.Utilizar cualquier instrumento que ocasione riesgo de incendio .

6.1.5 Para evitar que se produzcan obstrucciones en las tuberías del centro, no se permite arrojar desperdicios u objetos por ellas, ni tampoco al exterior.

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

6.1.7 Se evitará guardar cualquier producto farmaceutico que no este prescrito medicamento y no sea para su adaminsitración o consumo inmediato por las posibles molestias o riesgos de intoxicación.

6.1.8 Los residentes no podrán instalar ningún instrumento de cierre en puertas y ventanas que obstaculice la entrada y salida.

#### Aparatos de música y televisores

6.1.9 La utilización de aparatos de radio, television o musica, esta condicionada a que no molesten al compañero o al resto de los residentes. En todo caso, se respetarán las horas de descanso especialmente desde las 22 a las 8 horas.

6.1.10 Durante la noche debe evitarse todo aquello que pueda interrumpir el descanso de los



compañeros.

6.1.11 En caso de compartir habitación y en caso de que no exista acuerdo entre los residentes, se permitirá instalar una televisión, con preferencia al residente más antiguo, sin embargo el propietario del aparato deberá permitir el uso al otro residente, llegando acuerdos sobre los horarios y/o programación.

## Mobiliario

6.1.12 En las habitaciones dobles, los usuarios del servicio de residencia deberán repartir de manera equitativa el espacio, facilitando en cada momento la colocación de las prendas y utensilios. Permitirán disponer de igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones, así como el mínimo decoro dentro de la misma. Respetarán los objetos y prendas del compañero, no usándolos sin consentimiento.

6.1.13 Los residentes se abstendrán de modificar el mobiliario de las habitaciones sin aprobación previa y de utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección. En el caso de tener que retirar cualquier objeto o prenda, será la Dirección (o quien delegue la misma) quien ordene la actuación o retirada.

## 6.2 LAVANDERIA

### Ropa de cama, lencería y ropa personal

6.2.1 El cambio de ropa de cama y las toallas se realizarán con la frecuencia necesaria para garantizar su higiene, y siempre y a criterio del servicio de auxiliares y como mínimo una vez a la semana. Los residentes disponen de servicio de lavandería para el lavado de su ropa personal.

6.2.2 Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de reparto, toda la ropa deberá estar identificada con el nombre y el primer apellido completo, conforme a las instrucciones recibidas al ingreso. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas, como tampoco se hará responsable de aquellas que se encuentran deterioradas. La residencia no se hace responsable de las prendas delicadas o de las que precisen tratamiento de tintorería, lavado en seco, etc...

6.2.3 No está permitido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada. A este respecto el residente y/o familiar deberá revisar periódicamente y renovar el vestuario. Los residentes están igualmente obligados a cambiar frecuentemente de ropa por higiene y respeto hacia a los demás.

6.2.4 El residente, al ingresar definitivamente en el centro residencial, deberá acudir previsto de ropa, debidamente marcada, recomendada en la hoja de instrucciones que recibe junto con la citación del ingreso.

### 6.3 COMEDOR

6.3.1 El menú es unico para todos los usuarios, salvo las dietas prescritas por el médico del centro. Existe un menu semanal que será expuesto en el tablón de anuncios. Los menús están elaborados y supervisados por el personal medico del centro, con el objetivo de satisfacer las necesidades nutricionales de los usuarios.

Las quejas y sugerencias con respecto a los menús deberan hacerlas a través de la trabajadora social del centro .

- Los horarios deberan cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de evitar trastornos del servicio.
- Los horarios y las condiciones previstas para los servicios de comedor serán expuestos en el tablón de anuncios del centro.
- Si por circunstancias extraordinarias, el usuario no puede llegar a la hora indicada , deberá avisarlo con la antelacion suficiente.
- En los comedores no está permitido introducir ni sacar utensilios (cubiertos, servilletas, vasos , etc..) alimentos o bebidas que no hayan sido autorizados por el servicio médico .
- El puesto en el comedor es fijo, no obstante y por necesidad del servicio, la Direccion del centro podrá efectuar los cambios que se consideren oportunos .
- En las mesas deberán observar las normas más elementales de convivencia, decoro y urbanidad, evitando realizar cualquier acto que pudiera producir la repulsa de los demás.
- No esta permitido el acceso de los usuarios a los departamentos de lavado de vajillas y cocina.
- No está permitido introducir bebidas o comidas en las habitaciones que no hayan sido previamente autorizadas.
- En los horarios de comidas solo se avisará de las llamadas telefonicas que sean urgentes.
- Durante las comidas no está permitida la presencia de familiares o visitantes en los comedores con la finalidad de respetar la privacidad de los usuarios.

### 6.4 ATENCIÓN SANITARIA

6.4.1 Los residentes recibirán la atención médica necesaria para el establecimiento, mantenimiento y promoción de la salud en el ambito residencial, asi como las prestaciones y atención especializada como usuarios del SALUD o del sistema de atención propio.

6.4.2 Cuando el usuario tenga necesidad de asistencia hospitalaria, o de consulta especializada, deberán ser acompañados por un familiar, solo en caso excepcionales y de urgencias seran acompañados por el personal del centro

6.4.3 Los usuarios recibirán la atención de enfermeria y cuidados básicos adecuados según

valoración de necesidades y aplicación de los protocolos correspondientes.

- 6.4.4 Los usuarios, en los casos en que así sean valorados por el equipo profesional del centro, recibirán atención programada de terapia ocupacional de acuerdo con la valoración, y objetivos individuales, para promocionar y mantener su autonomía y relación con el medio. Los residentes dispondrán de actividades y terapias, en los casos, que así se determine por parte de los técnicos, dirigidos a prevenir el deterioro de la capacidad de movilidad o recuperar el disfrutado, siendo orientadas por el/la fisioterapeuta o por el equipo Terapéutico.
- 6.4.5 Los residentes que conserven la capacidad para ducharse deberán hacerlo, al menos, una vez a la semana o de acuerdo con el criterio que establezca el servicio de enfermería. Para los usuarios que precisen de ayuda, la residencia facilitará además la higiene diaria de un baño semanal.

## 6.5 ACTIVIDADES RECREATIVAS

- 6.5.1 Los usuarios podrán participar en las actividades, de las que recibirán la información necesaria.
- 6.5.2 Si el usuario desea realizar alguna actividad, incluida en el programa, o colaborar en algún servicio del centro, podrá realizar sugerencias en los buzones o dirigiéndose a la responsable del Área social, o los miembros de la Junta de Gobierno.
- 6.5.3 Las personas autorizadas se encargaran de la manipulación de los televisores de las salas de video y de aparatos de música.

## 6.6 SERVICIO RELIGIOSO

- 6.6.1 Los residentes disponen de una dependencia destinada a uso religioso. En ella se podrán practicar los diferentes credos reconocidos legalmente.
- 6.6.2 Así mismo se facilitarán los servicios religiosos de su creencia de aquellos usuarios del servicio de residencia que no puedan salir de la planta y siempre que esto no afecte al normal desenvolvimiento de la atención residencial.

## 7 REGIMEN DE SALIDAS

- 7.1 Los residentes que deseen pernoctar fuera del centro deberán notificarlo previamente en la recepción del centro y cumplimentar el impreso que existe para tal fin, donde constará el día de salida.
- 7.2 En el caso de ausentarse durante varios días deberá solicitarlo con antelación indicando la dirección y el teléfono donde se le pueda localizar si fuera preciso.

## 8 REGIMEN DE VISITAS

8.1 Las visitas de los residentes en habitaciones o fuera de ellas se realizarán, para no dificultar la atención del servicio de la residencia y el normal funcionamiento del centro, en horario y condiciones determinadas por el centro.

8.2 Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en la Recepción de la Residencia.

8.3 Los visitantes deberán respetar las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, haciéndose responsables de los posibles deterioros que estos puedan causar.

8.4 Los visitantes deberán guardar las normas habituales de convivencia y las normas de este reglamento que por sus características les sean de aplicación, en cualquier caso, deberán seguir las instrucciones que le dirija el responsable del centro.

8.5 En caso de contravenir las indicaciones del personal del centro, o las normas básicas de convivencia, la Dirección del centro podrá restringir o limitar el acceso de un determinado visitante al centro.

8.6 El residente o tutor legal podrá rehusar las visitas que considere. La dirección del centro velará porque solo se reciban las visitas deseadas.

## 9 QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

9.1 Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del Centro, las podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las hojas de reclamaciones que tendrán a su disposición en el Área de administración del centro residencial.

9.2 Cualquier sugerencia que pueda incluir en beneficio del funcionamiento del Centro Residencial y mejorar la calidad de vida del centro puede manifestarse directamente al encargado de la sección correspondiente o utilizando los buzones de sugerencias.

9.3 Tal y como se indica en el tablón de anuncios, existen hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.