

	NORMATIVA DE CONVIVENCIA – RESIDENCIA ED. 2022	DIRECCIÓN
---	---	------------------

I.- INTRODUCCION. -

Desde este momento, usted entra a formar parte de un Centro Residencial para Personas Mayores, integrándose en un grupo de personas en convivencia. Para la seguridad, confort, tranquilidad y bienestar tanto suya como del resto de usuarios y de las personas que aquí prestan sus servicios, debe tener en cuenta que existen ciertos deberes y recomendaciones que deben ser respetados. Además, esta Residencia se convierte a partir de ahora en su domicilio, lo que le permite igualmente disponer de determinados derechos.

Estos derechos y deberes constituyen las reglas de vida en común y de buen funcionamiento del establecimiento. El presente Reglamento constituye un documento contractual que será un anexo al contrato de admisión.

II.- INGRESO. -

El residente entra a formar parte de este Centro Residencial: (**MARCAR LA OPCION QUE CORRESPONDA**)

- A) En virtud de Resolución dictada por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas:
- a. por la que Vd. es titular de una plaza pública concertada de financiación parcial.
- B) En régimen de Residencia privada

La Dirección del Centro fijará día y hora para que tenga lugar el ingreso del residente. En ese momento se elaborará el "**Expediente de Ingreso**" que contendrá, al menos, la siguiente información:

- Datos personales y familiares (Fotocopia del DNI del residente y del familiar responsable).
- Fotocopia del documento de asistencia sanitaria y, en su caso, póliza del seguro de deceso.
- Declaración de voluntad que indique la persona a la que ha de avisarse en caso de necesidad. El centro avisará a un solo de familiar que conste como interlocutor válido. Solo si éste no estuviera disponible, se contactará con la siguiente persona de referencia.
- Contrato o en su defecto, consentimiento de ingreso suscrito por el residente o su representante legal.
- En caso de disponer de medidas de apoyo, documento de representación acreditado judicialmente.

III.- DERECHOS Y DEBERES DEL RESIDENTE

Todos los usuarios disfrutarán y asumirán de una serie de derechos y obligaciones intrínsecos a su condición de residente del centro.

Serán derechos de los residentes:

- 1.- A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 2.- A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
- 3.- A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
- 4.- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social, y a la protección de sus datos personales.
- 5.- A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
- 6.- A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
- 7.- A presentar reclamaciones y sugerencias.
- 8.- A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
- 9.- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- 10.- A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio sanitario, educativo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

Son obligaciones del residente:

- 1.- Cumplir las normas, requisitos y condiciones determinados en la presente normativa de convivencia y de las orientaciones y recomendaciones establecidas al ingreso.
- 2.- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia y la resolución de los problemas.
- 3.- Abonar, cuando proceda, el precio establecido para los servicios prestados en el Centro.
- 4.- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias personales, familiares y económicas, y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios y variaciones que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del centro en esta materia.
- 5.- Utilizar y cuidar de manera responsable las instalaciones, haciéndose cargo de los daños causados tanto a instalaciones y propiedades de la Residencia, como a los demás residentes o trabajadores. Si los daños causados fueren en habitaciones compartidas y no pudiera determinarse el autor de los mismos, se repartirá la responsabilidad entre todos los ocupantes.

Y en referencia a los servicios con que cuenta el Centro, se concretan en los siguientes:

- Alojamiento y manutención.
- Lavado, planchado y distribución de ropa.
- Utilización de las instalaciones.
- Atención sanitaria.

- Servicio de apoyo social y/o psicológico.
- Servicio de peluquería y podología en los términos que más adelante se expondrán.
- Servicios de Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Actividades de Animación Sociocultural (Según la valoración del profesional correspondiente)

Así mismo, los usuarios, sus familiares, responsables y visitas que reciban, además de los recogidos en el artículo 15 del mismo cuerpo legal, tendrán los siguientes deberes:

- Cumplir las instrucciones emitidas por la Dirección del Centro.
- Cumplir las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionan.
- Observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la residencia y en las actividades que se desarrollen.
- Utilizar en las zonas de uso común ropa de calle en condiciones adecuadas.

No se permiten animales domésticos salvo autorización previa expresa de la Dirección del centro.

Queda expresamente prohibido fumar en la residencia a excepción de aquellas áreas habilitadas para ello de las que únicamente pueden hacer uso los residentes (nunca familiares, visitas, etc.)

Se prohíbe también utilizar neveras, velas, estufas o cualquier otro aparato eléctrico que puedan suponer un riesgo para los residentes salvo autorización expresa de la Dirección. La Residencia se eximirá de cualquier responsabilidad derivada del uso de los mismos (cortocircuitos o problemas eléctricos en la habitación, riesgos alimentarios...).

La residencia se reserva el derecho de retirar de las habitaciones, previa comunicación al interesado o sus familiares, objetos punzantes y/o cortantes que puedan suponer un riesgo para los residentes.

Está prohibida la tenencia de medicamentos y/o alimentos en las habitaciones. En caso de que un residente deseara tener algún medicamento a su disposición, este deberá entregarse al personal de enfermería para su custodia en los espacios dedicados a ello.

En caso de que el personal del centro encontrara algún tipo de alimento o medicamento en el interior de la habitación de un residente, procederán inmediatamente a la retirada de los mismos.

Las habitaciones disponen de mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal de los residentes, no obstante, éstos podrán solicitar la autorización de la Dirección para colocar muebles personales o distribuirlos de forma diferente siempre que se mantengan las condiciones de seguridad de las habitaciones y no se perturbe a los demás residentes.

En caso de que los residentes deseen disponer de aparatos de música, televisiones, etc... en las habitaciones, lo solicitarán ante la Dirección, de quien dependerá la autorización, teniendo en cuenta la incidencia o perturbación en los demás residentes. En el uso de estos aparatos se evitará ocasionar molestias a los demás, especialmente en las horas nocturnas y en las de descanso.

El equipo multidisciplinar de la Residencia podrá asignar la ubicación del usuario en función de su estado y situación de cada momento, informando previamente de cualquier cambio al residente y/o representante.

El usuario y su representante son conocedores de que en este centro no se utilizan sujeciones, salvo en un caso extremo y puntual, siempre bajo la valoración del equipo técnico del centro.

IV.- BIENES DE LOS RESIDENTES

Corresponde a cada residente la vigilancia de sus pertenencias, no haciéndose responsable el Centro de las desapariciones o extravíos que pudieran producirse.

En los supuestos en que un residente disponga de medidas de apoyo, los requerimientos de fondos para atender necesidades no cubiertas por el Centro se efectuarán al legal representante acreditado judicialmente.

Los residentes podrán depositar sus bienes de valor en la administración del Centro. La residencia solo se hará responsable de aquellos bienes que previamente se hayan depositado, contra recibo y en sobre cerrado y precintado, en la caja fuerte existente en el centro. La Residencia se responsabilizará de la entrega del sobre contra recibo, sin inventariar su contenido.

El centro no permitirá el depósito de objetos de extraordinario valor, no haciéndose responsable el mismo, en ningún caso, de estos objetos propiedad del usuario.

En caso de fallecimiento de un residente, la familia dispondrá de un plazo de 48 horas para recoger sus pertenencias y dejar libre la habitación. Transcurrido este tiempo, será el personal del centro quien retire dichas pertenencias, guardándolas a disposición de sus herederos o, en su defecto, de los familiares durante un plazo de 3 meses. Si transcurrido dicho plazo no se hubiese retirado, el centro entenderá la donación tácita de dichos bienes para obra social.

En el momento del ingreso se suscribe documento en el que constan los trámites a seguir en relación a la devolución de la fianza depositada, así como, en su caso, cantidades pendientes de devolución. Asimismo, en el momento del ingreso se suscribe documento en el que se designa a una persona responsable de recogida de pertenencias del residente en caso de Alta del mismo.

En el supuesto de que no fuera posible la recogida de pertenencias por la persona designada para ello, se requerirá a los interesados para que acrediten su condición de herederos y/o representantes en las formas legalmente establecidas para ello.

V.- REGIMEN DE VISITAS Y SALIDAS. -

Todo visitante que acceda a las instalaciones del Centro deberá conocer y aceptar las normas de convivencia en las que se desarrolla la actividad diaria, así como la existencia del derecho de reserva de admisión. En caso de que el visitante no acate las normas establecidas por el Centro, actuando de modo que éstas se incumplan, se procederá conforme a lo dispuesto en el capítulo XI de la presente normativa.

Los visitantes podrán subir a las habitaciones y podrán utilizar los salones siempre que no interrumpan el normal funcionamiento del centro. Todo visitante que acuda al centro deberá identificarse a su llegada. Para ello, existirá, en la recepción del Centro, un Libro de Visitas, ya sea físico o registro telemático, en el que quienes accedan al Centro en calidad de visitantes de los residentes deberán identificarse, informar de a qué residente vienen a visitar y al marcharse del centro deberán avisar su salida, para que recepción pueda registrar dichas entrada y salida.

Todo visitante deberá respetar el horario de visitas, quedando restringida la entrada a los comedores en los horarios de desayuno, comida, merienda y cena. Las visitas a los residentes se efectuarán en cada centro de acuerdo a los horarios y condiciones que se fijen por el Centro, y se ajustarán las prescripciones facultativas cuando los residentes estén sometidos a control continuado

Los residentes podrán recibir visitas cualquier día de la semana en horario comprendido entre las 10:00 horas y las 20:00 horas, siempre que no interrumpan el normal funcionamiento del centro. Fuera de estos horarios se requerirá informar con antelación al centro para realizar dicha visita.

Está totalmente prohibido que los familiares de los residentes pasen la noche en la Residencia salvo autorización expresa de la dirección del centro por causas excepcionales.

Las salidas de la Residencia deberán ser comunicadas en la administración del Centro, así como si se decide pernoctar fuera. Independientemente de su naturaleza y duración, las salidas de los residentes sometidos a control clínico continuado deberán ser conocidas por el personal médico, quién informará de la conveniencia o no de las mismas. La decisión última corresponderá a los residentes o su representante legal, que asumirán la responsabilidad.

VI.- REGIMEN DE COMIDAS

Las comidas se servirán en los comedores en las siguientes franjas horarias, salvo que por prescripción facultativa se acuerde lo contrario:

- DESAYUNO: 08.00 horas – 10.00 horas.
- COMIDA: 12.30 horas – 14.00 horas.
- MERIENDA: 16.30 horas – 17.30 horas.
- CENA: 19.30 horas – 21.00 horas.

La residencia determinará los menús de los residentes, exponiéndolos en el tablón con carácter semanal. Por prescripción facultativa se adaptarán los menús a los residentes que lo necesiten.

Igualmente, salvo prescripción médica, el horario para empezar a levantar a los residentes será a partir de las 7.00 AM y para acostar a partir de las 21.00 horas.

Queda prohibida la entrada a los familiares al comedor durante las horas de las comidas. Se contempla la posibilidad de que los usuarios puedan comer en compañía de los

familiares en los comedores habilitados a tal efecto, siendo a cargo de éstos la compensación económica correspondiente.

Queda prohibida la administración de cualquier alimento a los usuarios por parte de cualquier persona ajena al personal del centro.

VII.- SERVICIO DE PELUQUERÍA

Los residentes dispondrán del servicio de peluquería. Quien desee usar este servicio deberá comunicarlo en la recepción del centro, que será la persona que le indique día y hora en que será atendido. Las tarifas de este servicio están disponibles en el centro.

VIII.- SERVICIO DE PODOLOGÍA

Los residentes que lo precisen dispondrán también de este servicio. La necesidad de acudir a la consulta de podología será valorada por el personal de enfermería del centro. Las tarifas de este servicio están disponibles en el centro.

IX. SERVICIO DE TANATORIO-VELATORIO

En caso de fallecimiento, en los casos en que el centro disponga de él, se ofrece un servicio de tanatorio-velatorio. Los gastos originados por los trámites, traslados y enterramiento correrán a cargo de los familiares del usuario, según lo dispuesto en el contrato de admisión de residencia.

X.- PERMANENCIA DE LOS RESIDENTES. -

Son residentes quienes hayan adquirido tal condición según su admisión en el centro tipificada en el apartado II de la presente normativa, en tanto no concurra una causa que origine la pérdida de ella:

Causas de pérdida de la condición de residente:

- a) El incumplimiento de la obligación de pago del precio del contrato y/o de los servicios complementarios correspondiente a dos mensualidades.
- b) La demora en el pago de más de dos mensualidades del precio del contrato y/o de los servicios complementarios utilizados por el residente, ya sean estas demoras sucesivas o alternas.
- c) La alteración en el uso y destino de las habitaciones y resto de instalaciones, así como de sus características.
- d) La realización por parte del residente, su representante, o sus familiares, allegados o acompañantes de actividades ilícitas o prohibidas, o que pongan en peligro la salud de los otros residentes, la salubridad, higiene e integridad de la Residencia o que menoscaben la buena convivencia en la Residencia o la honorabilidad de sus profesionales.
- e) Cuestionamiento reiterado o negativa por parte del residente, representante, o sus familiares o allegados a aceptar las prácticas, procedimientos o decisiones de la Residencia o sus profesionales.
- f) El incumplimiento por cualquiera de las partes contratantes de las obligaciones esenciales del contrato.

- g) La ruina o la pérdida de disponibilidad física o jurídica del edificio o del título jurídico que permite la gestión de la Residencia o el uso del inmueble en el que se ubique.
- h) La defunción del residente. En caso de defunción de un residente, el centro lo comunicará a su representante, familiares o allegados, corriendo a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento.
- i) El incumplimiento de lo estipulado en la Normativa de Convivencia, con base en su régimen sancionador.
- j) En su caso, y por decisión de la Residencia, cuando el residente deje de reunir, según el criterio médico del Centro, los requisitos físicos/psíquicos de admisibilidad y permanencia en el mismo, y, particularmente, si la asistencia requerida excediera de los servicios que se prestan en la Residencia

En caso de ausencias no superiores a sesenta días en cada año, el Usuario tendrá derecho a la reserva de su plaza abonando el porcentaje indicado en el contrato de admisión suscrito y en caso de ausencia por hospitalización lo anterior se aplicará sin límite de tiempo. No obstante, si las ausencias superan el periodo indicado será también causa de pérdida de la plaza.

XI.- REGIMEN SANCIONADOR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a:

- a) Para los residentes que lo sean en virtud de resolución de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, se dará traslado a dicho departamento de los hechos ocurridos conforme a la legislación vigente.
- b) Para los residentes que lo sean en virtud del contrato privado de admisión se estará a lo establecido en el Código Civil y a la presente normativa.

Los residentes que, por acción u omisión, causen alteraciones o perjuicios en la Residencia que sean considerados como falta, podrán ser objeto de la sanción pertinente. El carácter disciplinario de la misma no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.

Por su parte, los representantes, familiares o allegados, y demás personas que visiten a los residentes que, por acción u omisión, causen alteraciones o perjuicios en la Residencia, incumplan las normas básicas de conducta y convivencia del Centro, contravengan las restricciones de acceso a las zonas indicadas o perturben el funcionamiento normal de la Residencia, podrán ser apercibidos por la Dirección del Centro y amonestados por sus conductas. Ello, sin perjuicio de que, de no desistir en sus actitudes, se pueda hacer uso de la reserva a favor del derecho de admisión, conminándoles a abandonar la Residencia.

FALTAS Y SANCIONES. -

1.- Se consideran faltas leves:

- a) Incumplir las normas reguladoras de la utilización de la residencia.
- b) Promover o participar en discusiones violentas de forma pública en perjuicio de la convivencia.
- c) Faltar a la consideración debida al director, personal de la residencia, resto de residentes o visitantes.
- d) No respetar los horarios establecidos.

- e) Incumplir otras normas de funcionamiento establecidas en esta Normativa u otras normas internas del Centro.

2.- Se consideran faltas graves:

- a) La reincidencia en faltas leves (3 o más).
- b) Faltar gravemente a la consideración debida al director, personal de la residencia, resto de residentes o visitantes.
- c) Sustraer bienes de la residencia, del personal, residentes o visitantes.
- d) Pernoctar fuera de la residencia sin previa notificación.
- e) Demora injustificada de un mes en el pago del precio de los servicios contratados.

3.- Se consideran faltas muy graves:

- a) La reincidencia en las faltas graves (2 o más).
- b) La agresión física o malos tratos graves hacia el director, personal de la residencia, resto de residentes o visitantes.
- c) Ocasionar daños graves en los bienes de la residencia o perjuicios notorios al desenvolvimiento de los servicios o de la convivencia en el centro.
- d) Falsear u ocultar documentos o aportar datos inexactos relevantes en relación a la condición de residente para obtener beneficio.
- e) Permanecer ausente más de 72 horas de la Residencia sin comunicarlo previamente a los responsables del Centro
- f) Demoras injustificadas de más de un mes en el pago del precio de los servicios contratados

SANCIONES

Las sanciones que pueden imponerse a los residentes que incurran en alguna de las faltas descritas anteriormente serán las siguientes:

1.- Faltas Leves

- a) amonestación verbal o escrita

2.- Faltas Graves

a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un periodo no superior a un año.

- b) Traslado temporal a otro centro por un periodo de uno a seis meses

- c) Expulsión temporal de la residencia por periodo inferior a un mes

3.- Faltas muy graves

a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un periodo de uno a cinco años.

- b) Expulsión temporal de la residencia por un periodo de uno a seis meses

- c) Expulsión definitiva.

XII.- QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Los residentes que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios de la Residencia, los podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las **hojas de reclamación** que se encontrarán en la zona de administración del Centro.

Existirá a disposición de quien lo desee un **libro de incidencias** de carácter interno en el que se reflejarán todas aquellas cuestiones relativas a funcionamiento y a las que no se desee dar el carácter de reclamación.

Además, se podrá realizar cualquier tipo de sugerencia a través del buzón colocado al efecto.

XIII.- ORGANOS DE PARTICIPACION, REPRESENTACION E INFORMACION DE LOS RESIDENTES.

El Centro apuesta por la atención individualizada a cada usuario. No obstante, se pueden constituir organismos de representación o participación de usuarios y familiares. Estos organismos serán Consejos de Participación, con representación de usuarios, familiares y trabajadores.

El Consejo tendrá un mínimo de 3 miembros y estará presidido por la Dirección del centro. Se deberá buscar reparto proporcional para asegurar la máxima representatividad, habiendo un tercio de los usuarios, un tercio de los familiares y un tercio de los trabajadores. Entre los usuarios y familiares se buscará también la máxima representación de las distintas plantas o servicios con que cuente el centro.

El tercio de representación de trabajadores incluirá en todo caso a Dirección y Trabajo Social, junto con aquellos otros profesionales que estime en cada caso Dirección. Para elegir a los representantes de los usuarios y familiares se convocará un proceso electoral.

El Consejo de Participación tendrá una vigencia de cuatro años, tras la cual se procederá a convocar nuevas elecciones, a las que en principio no podrán volver a presentarse los mismos miembros, para facilitar así una mayor participación. Este criterio, no obstante, puede ser revisado por la Dirección en función de las necesidades y demandas.

La Dirección de centro estará facultada también para decidir si se retira la condición de miembro del Consejo a alguno de sus miembros en función de: ausencia reiterada a las reuniones, falta de respeto al resto de miembros o comportamientos inadecuados e incumplimientos del presente Reglamento.

El Consejo se reunirá con una periodicidad mensual, aunque se podrá acordar otra en las reuniones. De cada reunión existirá un Orden del Día y un Acta con los temas tratados.

En _____ a _____ de _____

Fdo. _____