

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE SANTA ANA**

## **Introducción**

La Residencia de Mayores de Santa Ana es un centro público del Ayuntamiento de Daroca, gestionado por la Fundación Pública Residencia Tercera Edad.

La Fundación Residencia Tercera Edad es una entidad sin ánimo de lucro, y que tiene por objeto la realización, en el área de influencia de Daroca y su comarca, de forma directa o concertada, de programas y recursos asistenciales que faciliten la atención y el pleno desarrollo social de las personas encuadradas en el colectivo de la tercera edad, de discapacitados u otros colectivos con riesgo de exclusión social.

La Residencia de Santa Ana es un centro destinado a servir de vivienda temporal o permanente a las personas mayores, en el que se presta una asistencia integral continuada a quienes no pueden satisfacer estas necesidades por otros medios.

La residencia es mixta, un establecimiento destinado a la atención de personas incapacitadas y personas que se valen por sí mismas, que por sus circunstancias personales no pueden ser atendidas en su propio domicilio.

### **1. Características de las plazas.**

1.1. Según el grado de dependencia. - El centro está equipado para atender a cuarenta y nueve personas, distribuidas en habitaciones dobles e individuales, así como para personas válidas, asistidas y semiasistidas.

1.2. Según la cantidad a pagar y forma de acceso. Concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS). Plazas con aportación normal.

### **2. Requisitos de ingreso.**

a) Ser persona mayor de 65 años o mayor de edad pensionista por cualquier contingencia.

b) No padecer ninguna enfermedad infectocontagiosa o mental grave, propia de ser atendida en un centro especializado, que le impida una normal convivencia con el resto de los usuarios.

c) Ser cónyuge de residente aunque no reúna las condiciones del apartado 1 y cumpliendo las condiciones de salud especificadas en el apartado anterior.

d) Acreditar documentalmente el cumplimiento de los requisitos citados en los apartados anteriores, aportando la siguiente documentación:

Carné de identidad.

Certificado de pensionista.

Informe médico, en referencia al punto 2.

Libro de familia, para el caso de cónyuges de residentes.

Documento de afección de bienes, en su caso.

### **3. Sistema de admisiones.**

1.º Las plazas concertadas con el IASS ingresarán según indicaciones de este organismo, que se regulan por la normativa aplicable para el ingreso en residencias públicas (en la actualidad la Orden de 18 de noviembre de 2002 del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, que regula el acceso y adjudicación de plazas en los centros de atención a personas mayores integrados en la red del Gobierno de Aragón).

2.º El resto de plazas seguirán el orden de solicitud, sin que en ningún caso exista discriminación y favoritismo por razón de sexo, lengua, raza, religión, ideología política u otras circunstancias personales.

3.º Antes de la realización de ingreso de las plazas no concertadas se comunicará al Ayuntamiento de Daroca a través del Servicio Social las características del ingreso, con el fin de asegurar el cumplimiento de los apartados anteriores.

Los residentes podrán encontrarse en las siguientes situaciones:

a) De adaptación y observación. - Este caso se dará durante el período de prueba, en el que se valorará la adaptabilidad al centro. Este período tendrá una duración de tres meses, como máximo, y uno como mínimo. En el caso de considerarse por parte de la dirección del centro que la persona no reúne las condiciones para ser atendida en dicho centro se facilitará un informe detallado a la trabajadora social para su valoración y conformidad por parte del Patronato de la Residencia.

b) Situación de residente fijo. - Se encontrarán en esta situación aquellos residentes que hayan superado el período de prueba.

Las personas que hayan adquirido esta condición estarán obligadas a darse de alta en el padrón de habitantes de Daroca, a tenor de lo establecido en la legislación vigente.

Una vez adquirida la condición de residente fijo, el interesado adquirirá el derecho a conservar la misma siempre que no se produzca modificación sustancial en las condiciones que sirvieron de base para su ingreso. Por ejemplo, si previo dictamen

médico o del equipo interdisciplinar de la entidad gestora, un residente ingresado como "válido" pasa a ser "semiasistido" o "asistido", deberá pagar la cuota de "semiasistido" o "asistido".

### **4. Motivos de baja.**

- Serán causas de baja de la condición de residente:

a) La renuncia voluntaria, formalizada por escrito ante la dirección del centro quince días antes de la finalización del mes en que la baja sea definitiva, teniendo en cuenta que deberá satisfacer las cantidades pendientes establecidas en las formas de pago.

b) El traslado voluntario o forzoso a otro centro, según lo previsto en el apartado 3.b) en cuanto a la modificación sustancial en las condiciones que sirvieron de base para su ingreso.

- c) La expulsión derivada de sanción.
- d) El impago de la cuota dos meses consecutivos o cuatro alternos en un mismo año, sin causa que lo justifique, a juicio de la dirección del centro.
- e) El fallecimiento del residente.

## **5. Condiciones económicas.**

### 5.1. Tipos de mensualidad:

- a) Las personas que ocupen plazas concertadas abonarán al centro las cantidades estipuladas por el IASS, según concierto con el mismo.
- b) Las personas que ocupen plazas libres abonarán la mensualidad estipulada por la entidad gestora, siempre con la aprobación del Ayuntamiento de Daroca.

5.2. Forma de pago. - El pago se realizará mensualmente de forma anticipada domiciliando los recibos en la cuenta bancaria que indique el residente. Dicha mensualidad se devengará quincenalmente en función del día de ingreso, es decir:

-Si un residente ingresa del 1 al 15 del mes, abona la cuota íntegra.

-Si un residente ingresa del 16 al último día del mes, abona la mitad de la cuota.

Las tarifas se fijarán anualmente y se expondrán en sitio visible en la residencia, una vez sean aprobadas por el Ayuntamiento de Daroca y selladas por el Servicio de Prestaciones y Conciertos del Departamento de Salud y Consumo.

La entidad gestora se compromete a devolver la parte de cuota al residente o familiar según el anterior devengo, en caso de abandono definitivo de la residencia por su parte o fallecimiento.

La entidad gestora podrá no admitir un ingreso si existen dudas razonables sobre su liquidez y la de su familia.

Las cuotas fijadas por el IASS se abonarán según las indicaciones establecidas por este Instituto.

### 5.3. Modificaciones de las condiciones económicas:

a) Para las plazas concertadas con el IASS, la cuota a satisfacer por los residentes se incrementará en el porcentaje que este organismo indique según la normativa del mismo, siendo en la actualidad dicho aumento equivalente al IPC publicado por el Instituto Nacional de Estadística, con efectos desde el 1 de enero.

b) Para el resto de plazas, la cantidad a satisfacer se incrementará cada año automáticamente con el IPC publicado por el Instituto Nacional de Estadística, con efectos desde el 1 de enero.

En el supuesto de que el convenio laboral aplicable aumentara por encima del IPC anual, se procederá a la regularización de la cuota en función de la media ponderada de ambos porcentajes.

5.4. Reconocimiento de deuda. - Los usuarios que no abonen íntegramente el coste de la plaza que ocupen serán deudores de la cuantía resultante de la diferencia entre el coste de la plaza y lo realmente abonado.

Esta diferencia, estimada como "deuda", podrá ser exigida por la residencia al deudor o ser ejecutada con cargo a sus propios bienes o a los de los herederos legales.

## **6. Catálogo de derechos y deberes del usuario.**

6.1. Derechos. - Los usuarios del centro podrán utilizar las instalaciones y servicios del mismo, dentro de las normas que se establezcan. En concreto:

a) Tendrán derecho a no ser discriminado en el trato, tanto por el personal como por el resto de residentes, bajo ningún concepto (nacionalidad, edad, sexo, religión, opinión o cualquier circunstancia personal o social).

b) Tendrán derecho a la intimidad y a la no violación de sus datos personales que obren en su expediente, así como en su historial clínico.

c) Tendrán derecho a considerar la residencia como domicilio propio.

d) Tendrán acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.

e) Podrán participar en los servicios y actividades que se organicen, colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de las mismas.

f) Podrán formar parte de la representación de los usuarios.

g) Podrán elevar personalmente, o por escrito, a la dirección del centro propuestas relativas a mejoras de los servicios.

h) Podrán beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención del residente en el ámbito del centro, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

6.2. Deberes:

a) Conocer y cumplir el Reglamento de régimen interno.

b) Respetar las creencias cívicas, políticas, morales y religiosas de cuantas personas convivan en la residencia.

c) Utilizar adecuadamente las instalaciones del centro.

d) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier lugar relacionado con sus actividades.

e) Guardar las normas de higiene y aseo, tanto en su propia persona como en las dependencias individuales y colectivas.

f) Abstenerse de utilizar las habitaciones como despensa para guardar alimentos.

g) Poner en conocimiento de la dirección del centro las anomalías y/o irregularidades que se observen en el mismo.

h) Abonar puntualmente el importe de los servicios y la mensualidad según la normativa del centro.

i) Todos aquellos que como ciudadano le competen.

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

Se consideran faltas leves:

Descuidar el uso de las instalaciones de la residencia.

Promover o participar en discusiones violentas.

No cumplir los horarios establecidos para el buen funcionamiento de la residencia.

Efectuar una comida fuera de la residencia sin aviso previo.

Faltar al respeto a otros residentes o personal del centro.

Guardar en la habitación alimentos susceptibles de descomposición que produzcan olores desagradables que puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

Se consideran faltas graves:

Acumular tres faltas leves en un período inferior a tres meses.

Entorpecer intencionadamente las actividades del centro y del personal.

Utilizar cualquier clase de juego con fines lucrativos.

Realizar actos perjudiciales para el buen criterio de la residencia.

Pernoctar fuera de la residencia sin haber informado a la dirección.

Alterar la normal convivencia creando situaciones de enfrentamiento entre residentes y personal.

Prolongar la ausencia del centro más tiempo del comunicado sin motivo justificado.

Producir deterioros importantes en enseres, mobiliario e instalaciones.

Utilizar aparatos no autorizados en las habitaciones.

Se consideran faltas muy graves:

Acumular dos faltas graves en un período de tres meses.

Los malos tratos de palabra u obra y faltas de respeto a otros residentes y personal.

La embriaguez habitual o el consumo de drogas.

La sustracción de enseres o cualquier otra clase de objetos, tanto si son de propiedad particular como de la propia residencia.

Falsear la documentación o aportar datos inexistentes u ocultar datos para obtener cualquier tipo de beneficio.

Demorarse en el pago de las mensualidades, según lo establecido en el punto cuarto, apartado cuarto.

Causar daños graves intencionadamente en las instalaciones de la residencia.

Faltar más de cuarenta y ocho horas del centro sin la correspondiente comunicación por escrito.

Ocultar actos constitutivos de delito declarado o por sentencia judicial firme.

Las sanciones que se podrán imponer son:

Por faltas leves, amonestación privada, verbal o escrita.

Por faltas graves, suspensión de la condición de residente por un período de quince a veinte días, valorando las circunstancias familiares y sociales del usuario.

Por faltas muy graves, suspensión por un período superior a un mes o expulsión.

Procedimiento. - Será preceptiva la audiencia del interesado en un plazo de quince días hábiles, antes de dictarse por el órgano competente la oportuna resolución. En este período el interesado podrá formular alegaciones o manifestar lo que a su derecho convenga.

El órgano competente para la incoación del procedimiento será siempre el director del centro, y para la imposición de sanciones:

a) En el caso de las infracciones leves y graves, la dirección del centro. En todo caso deberá comunicar dichos procedimientos al Patronato de la entidad gestora.

b) En el caso de las infracciones muy graves, corresponderá al Patronato de la entidad gestora.

En todo caso, las resoluciones de la dirección del centro serán recurribles en alzada ante el Patronato de la entidad gestora, y las del Patronato de la entidad gestora serán también recurribles en alzada ante el Pleno del Ayuntamiento de Daroca.

Las sanciones a los residentes serán anotadas en sus expedientes personales.

## **7. Sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de quejas o reclamaciones.**

7.1. Todas las sugerencias, quejas o reclamaciones que contribuyan a mejorar los servicios del centro podrá plantearlas a la dirección del centro. Siempre serán atendidas y en la medida de lo posible solucionadas.

7.2. Existe un buzón de sugerencias a su disposición en el que podrá realizar su reclamación, queja o sugerencia de forma anónima, si así lo desea.

## **8. Servicios que presta el centro.**

8.1. Servicio de comedor. - El horario de comidas (con posibles modificaciones que el funcionamiento de la residencia pueda requerir) es el siguiente:

-Desayuno: 8.30 horas.

-Comida: 13.00 horas.

-Merienda: 17.00 horas.

-Cena: 20.00 horas.

Los comedores se abren un cuarto de hora antes de cada una de las comidas, permaneciendo cerrados el resto del día.

Si no se desea hacer uso de los servicios de comedor deberá notificarse el día anterior en administración o el mismo día antes de las diez de la mañana.

Los menús se confeccionan en la cocina del centro con la supervisión de personal especializado.

Los menús se exponen diariamente en el tablón destinado para dicho uso, en la entrada del comedor. Estos son únicos para todos los residentes, existiendo unos regímenes especiales (para diabéticos, dieta blanda, astringente, etc.), que se servirán siempre por prescripción médica.

Debe observar las normas más elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir la repulsa de los demás. A este efecto, deberá atender las recomendaciones que le haga el personal del centro.

Aunque la plaza de comedor es fija, ésta podría sufrir cambios por necesidades del servicio. Si usted desea cambiar su plaza, comuníquelo a los responsables del centro.

No está permitido introducir o retirar alimentos de los comedores, así como tampoco los utensilios (servilletas, vasos, cubiertos, etc.).

Si usted desea que se le sirva alguna comida que contradiga las indicaciones médicas, tendrá que realizarlo por escrito.

8.2. Servicio de habitaciones. - El centro cuenta con habitaciones dobles equipadas con dos camas, armario, mesillas de noche, mesa auxiliar, sillones, papelera, repisa y baño con ducha; y habitaciones individuales con una cama, armario, mesilla de noche, mesa auxiliar, sillón, papelera, repisa y baño con ducha. Todas las habitaciones podrán disponer de repisa para una televisión, previa comunicación a la dirección del centro.

Cualquier otro mobiliario que el residente quisiese disfrutar en su habitación deberá contar con la autorización previa de la dirección del centro.

En la habitación doble debe repartirse equitativamente el espacio con el/la compañero/a, facilitándole en cada momento la colocación de prendas y utensilios, así como repartir el horario de forma que puedan disponer en igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del/de la compañero/a y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones, así como el mínimo decoro

dentro de la misma, debiendo avisar en caso de necesidad a los servicios de guardia y urgencia. Se respetarán los objetos y prendas del compañero, como gusta que hagan con los propios, y no se usarán sin su consentimiento.

Durante la noche se evitará todo aquello que pueda interrumpir el descanso del/de la compañero/a: la utilización de aparatos de radio, televisión o musicales.

Diariamente se realiza la limpieza de las habitaciones, hechura de camas, limpieza de suelos, etc.

Es fundamental colaborar en la limpieza, procurando no tirar papeles ni desperdicios al suelo. No se guardará o tirarán alimentos perecederos en las habitaciones que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición y produzcan malos olores, deterioro en el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

Se debe utilizar la papelera de la habitación. Arrojar desperdicios por el retrete produce obstrucciones en el mismo, que irán en perjuicio de usted mismo.

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

Si se detecta alguna avería o anomalía en su habitación deberá darse parte de ella al auxiliar de la planta para que pueda ser subsanada con la mayor brevedad posible.

No se permitirá, salvo en casos de enfermedad, y debidamente autorizado por el médico, servir comidas en las habitaciones.

Está prohibido cocinar alimentos en las habitaciones.

Las habitaciones disponen de un servicio de llamada al personal. Se explicará debidamente su forma de uso una vez realizado el ingreso.

Al ingreso le será entregada una llave de su habitación, debiendo, cuando salga, cerrar siempre con llave la puerta.

8.3. Servicio de lavandería. - Este servicio se ocupa de la limpieza y cuidado de toda la ropa del residente; ésta será retirada de su habitación y devuelta a la misma una vez lavada y planchada.

Para solucionar cualquier problema relacionado con la ropa (traer o llevar ropa de los residentes, etc.) hay que dirigirse a los auxiliares de la planta correspondiente.

Toda su ropa debe estar marcada con su nombre y los apellidos (no iniciales). La residencia no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

Si alguna prenda presenta características especiales, se recomienda su limpieza en tintorería.

8.4. Servicio de peluquería. - Este servicio se llevará a cabo dos veces por semana (con las variaciones que pudieran derivarse del funcionamiento del centro).

Se trata de un servicio mixto (tanto para hombres como para mujeres).



Excepcionalmente este servicio podrá realizarse en la habitación del residente, siempre y cuando por su situación física y/o psíquica así se requiera.

El gasto del servicio de peluquería correrá por cuenta del residente de manera íntegra.

8.5. Servicio de podología. - Este servicio será atendido por un podólogo, en atención a la demanda existente. El gasto del servicio de podología correrá por cuenta del residente.

8.6. Servicio de correos. - En recepción existe un buzón donde usted podrá depositar su correspondencia.

8.7. Servicio telefónico. - Para llamar al exterior tiene a su disposición una cabina telefónica. De forma excepcional (avería de la cabina, etc.), puede realizar la llamada usando los teléfonos del centro; para ello deberá solicitarse al personal.

8.8. Servicios sociosanitarios. - Dentro de la atención integral al residente, el centro está dotado de servicio de enfermería, y los residentes reciben, además, atención médica, terapia ocupacional y trabajo social; estos profesionales prestan la atención individual y personal que cada uno de los residentes necesita.

## **9. Familia y visitas.**

- Para solicitar información relativa al residente, realizar sugerencias o plantear cualquier tipo de consulta se halla a disposición la dirección del centro; para ello puede contactar con ella telefónicamente o en su despacho en el horario que se le facilitará al ingreso. De todas maneras el centro se pondrá en contacto con las personas que se nos indiquen para informarles de cualquier cambio significativo en su estado médico-social.

No existe un horario estricto de visitas. Para facilitar que puedan visitar a su familiar o amigo/a, se recomienda hacerlas de 11.00 a 13.00 y de 16.00 a 19.00, para no interrumpir el normal funcionamiento del centro (comidas, limpieza de habitaciones, acostarse, etc.).

Los residentes podrán recibir visitas en sus habitaciones si así lo desean, pero teniendo en cuenta que la habitación es compartida; se ruega se respete la intimidad del compañero de habitación. No se autorizará el acceso a la habitación si no es acompañado del residente. A tal efecto cualquier visita deberá pasar por recepción e indicar a quién desea visitar; desde allí se avisará al residente. No obstante, existirá en recepción un libro de visitas donde se anotará el nombre del visitante y a quién va a visitar.

El visitante que desee salir con algún residente del centro debe ponerse en contacto con administración, si es posible, con veinticuatro horas de antelación para poder realizar los preparativos necesarios.

Si se tiene pensado pasar la noche fuera de la residencia, además de lo dicho anteriormente, deberá dejarse la dirección y el teléfono donde pueda ser localizado si fuera necesario.

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

No está permitida la permanencia de visitantes en el comedor del centro durante las horas de comida.

Por razones higiénico-sanitarias, no es conveniente traer alimentos a residentes, especialmente los perecederos.

## **10. Normas generales.**

- Es necesario observar unas pautas de convivencia, higiene y respeto mutuo. Para ello existen unas normas obligatorias para todos los residentes:

Si va a ausentarse del centro por cualquier motivo se agradecerá que lo comunique, tanto cuando se vaya como cuando vuelva.

Si desea comer o pernoctar fuera, se intentará comunicarlo a la dirección con veinticuatro horas de antelación.

Las diferencias entre residentes y/o entre residentes con el personal del centro, no deben resolverse con gritos ni peleas. Acuda a dirección a plantear su queja o denuncia.

Sea respetuoso con el descanso de los demás. Procure no tener encendida la TV, ni la radio, a partir de las 22.00 horas.

Es imprescindible estar siempre convenientemente aseado.

En las zonas comunes y comedor se debe permanecer en ropa de calle. La ropa de dormir es sólo para la habitación. No está permitida la entrada en cocina.

Por seguridad, se sugiere que no se fume en las habitaciones. Si se quiere fumar, se hará en los lugares adecuados para ello, intentando no molestar a otros residentes.

Se utilizarán siempre las papeleras. No se arrojarán papeles, desperdicios u objetos ni al suelo ni al retrete, ya que pueden producir obstrucciones en el mismo.

La tensión eléctrica es de 220 V. Si se desea conectar algún aparato o traer algún mueble ajeno al centro, se hará saber a la dirección del centro, quien valorará la posibilidad de satisfacer la demanda, siempre que no existan impedimentos legales u otros que lo desaconsejen.

Se cuidará, a fin de evitar accidentes, que los grifos están cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación o baño.

El centro está dotado de medidas de seguridad en la lucha contra el fuego; no obstante: Si se detecta algún conato de incendio, se avisará al personal del centro.

En caso de evacuación, se seguirá el recorrido que figura en los carteles del centro.

En caso de siniestro, se obedecerá y dejará guiar por las instrucciones del personal del centro. No están permitidas en el centro las actividades con ánimo de lucro no autorizadas.

A los trabajadores del centro no les está permitido aceptar ningún tipo de regalo o propina por parte de residentes, familiares o amigos, con lo cual debe evitarse el compromiso de tener que rechazarlos.

Cuando se encuentre algún objeto extraviado se depositará en administración o se entregará a la auxiliar de planta. Igualmente, si se ha perdido algo, deberá dirigirse a administración.

Se aconseja que no se tengan en las habitaciones joyas o cantidades elevadas de dinero. La residencia no se responsabilizará de los objetos, ni del dinero, ni de las joyas, en caso de pérdida u sustracción.

Cualquier desperfecto que se advierta deberá comunicarse en administración para que poder subsanarlo cuanto antes.

### **11. Participación en la dinámica del centro.**

- Se facilitará la participación de los usuarios en la organización y planificación de las actividades del centro. Para ello se colaborará, si así se desea, con los usuarios para designar a los representantes de los mismos mediante la creación de una comisión de usuarios elegida democráticamente por los mismos, formada por un presidente, un secretario y hasta tres vocales. La comisión de usuarios se renovará cada dos años.

Del mismo modo se contará con los representantes de los usuarios para abordar todas aquellas cuestiones que fuesen necesarias para el buen funcionamiento del centro en sus objetivos.

### **12. Revisión del Reglamento.**

- Este Reglamento de Régimen Interno será susceptible de modificación, a propuesta de los usuarios a la entidad gestora, y sometiendo dichas modificaciones a la aprobación del Ayuntamiento de Daroca.

#### **Disposición adicional**

Cuando ocurra el fallecimiento de algún residente, la dirección del centro se hará cargo de sus enseres personales durante el plazo de un mes, en tanto se acreditan sus posibles herederos y se personen para recogerlos.

#### **Disposición final**

Contra la aprobación definitiva de este Reglamento, los interesados legítimos podrán interponer directamente recurso contencioso-administrativo en la forma y plazos que establecen las normas reguladoras de dicha jurisdicción, y entrará en vigor al día siguiente de haber transcurrido el plazo de quince días hábiles a que se refiere el artículo 65.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.