

**RESIDENCIA VITALIA
SANTUTXU
VITALITAS SARRIKO, S.L.**

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN
INTERNO. ESPECÍFICO PARA
ESTANCIAS PRIVADAS**

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

1. DEFINICIÓN Y ALCANCE

La Residencia Vitalia Santutxu es un centro gerontológico que tiene por finalidad proporcionar digno alojamiento, atención alimentaria y asistencia geriátrica, a personas mayores de 60 años, sirviendo por ello de residencia permanente de las mismas.

En cumplimiento del Decreto 126/2019 de 30 de julio, de Gobierno Vasco, la Residencia Vitalia Santutxu se erige en un centro de convivencia destinado a servir de vivienda permanente y común, en el que se presta una atención integral y continua a las personas mayores personas usuarias, estando dotada de los medios materiales suficientes para la atención de discapacidades de alto grado.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESIDENCIA

2.1. TITULARIDAD

La Residencia Vitalia Santutxu (en adelante, de forma indistinta, “el Centro” o “la Residencia”) se encuentra ubicada en la C/ República de Begoña, N.º 1 C.P.: 48006 de Bilbao, siendo la titular de su gestión la sociedad **VITALITAS SARRIKO, SL**.

2.2. DATOS DEL CENTRO

- **Dirección:** C/ República de Begoña, N.º 1 C.P.: 48006 de Bilbao, (Bizkaia).
- **Número de teléfono:** 944 33 57 01
- **Dirección de correo electrónico del Centro:** santutxu@vitaliaplus.es
- **Director del Centro:** Manuel Díaz Santiago
- **Entidad Titular:** VITALITAS SARRIKO S.L., AVDA. DE LA LIBERTAD, 69 48901 BARAKALDO (BIZKAIA).
- **Persona responsable de la Entidad Titular:** José María Cosculluela Salinas

2.3. TIPOLOGÍA DEL CENTRO

En virtud de lo dispuesto en el Decreto 126/2019 de 30 de julio, del Gobierno Vasco, sobre servicios sociales residenciales para la tercera edad, el Centro está destinado, fundamentalmente, a personas mayores de 60 años que presentan necesidades de atención residencial permanente o temporal.

La Residencia Vitalia Santutxu, se caracteriza, además, por ser un centro residencial, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

2.4. DESCRIPCIÓN DE LA RESIDENCIA

2.4.1. CAPACIDAD

La Residencia tiene una capacidad máxima de 98 personas usuarias a atender en otras tantas camas repartidas en 98 habitaciones individuales con baño propio, distribuidas en un mismo edificio con diferentes alturas en sus alas, acogiendo en su planta baja las estancias de servicios comunes y las oficinas de gestión.

2.4.2. PERSONAS USUARIAS

La Residencia, de acuerdo a la normativa privada, está destinada a personas mayores de 60 años, así como a aquellas otras que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse a las del mencionado colectivo.

Mediante prestación económica particular la Residencia estará a disposición de todas las personas que, cumpliendo los requisitos anteriores, sufran cualquier grado de deterioro funcional, sea de origen físico, psíquico o social, e incluso de aquellas personas que, sin deterioro funcional, hagan solicitud libre y voluntaria de ingresar en el Centro en condición de personas usuarias, de acuerdo a unas determinadas necesidades percibidas.

Son, asimismo, potenciales usuarias de la residencia aquellas personas mayores que solicitan asistencia para desenvolverse con normalidad en la vida diaria y que carezcan del apoyo social suficiente que permita su permanencia en el domicilio (“en casa mientras sea posible, en la residencia cuando sea necesario”).

Con carácter general, queda excluida la posibilidad de acceso a la Residencia a aquellas personas mayores que necesiten atención sanitaria intensiva y/o que padezcan trastornos conductuales que pudieran dificultar gravemente la convivencia u originar algún tipo de riesgo para el resto de las personas usuarias.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

La Residencia tiene como objetivo general *proporcionar la máxima calidad de vida a sus personas usuarias, garantizando el respeto de sus derechos ciudadanos básicos y prestándoles una atención integral y continua con los medios materiales y funcionales exigidos.*

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

En relación a las personas usuarias

- ✓ Mejorar o mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de las y los personas usuarias con las técnicas rehabilitadoras disponibles.
- ✓ Prevenir el incremento de la dependencia mediante terapias y programas adecuados.
- ✓ Controlar y seguir terapéuticamente las enfermedades y trastornos detectados.
- ✓ Ofrecer un régimen de alimentación sana, equilibrada y variada, con respeto a las dietas especiales.
- ✓ Mantener la buena imagen en la apariencia física de las y los personas usuarias dependientes.
- ✓ Mantener todas las estancias de la Residencia perfectamente limpias, bien ventiladas y ordenadas, cuidando especialmente de que no existan malos olores.
- ✓ Desarrollar programas de animación sociocultural dirigidos y supervisados por profesionales especializados, aunque puedan realizarse cotidianamente por el personal de Atención Directa.
- ✓ Favorecer las buenas relaciones sociales entre las y los personas usuarias, sus familias y el personal de la Residencia, interviniendo profesionalmente cuando se detecten conflictos.
- ✓ Impulsar la relación de las y los personas usuarias con los recursos comunitarios del barrio de Santutxu de Bilbao.
- ✓ Fomentar la relación del personal de la Residencia con la familia y personas allegadas de cada persona usuaria, ofreciendo apoyo y asesoramiento a las personas que puntualmente realicen labores de cuidador.
- ✓ Estimular, mediante refuerzos positivos, la puesta en práctica de los conocimientos y experiencias de las y los personas usuarias. Favorecer la creatividad y la expresión corporal, mediante talleres y programas de ejercicio físico.

En relación a las y los profesionales

- ✓ Mantener la motivación del equipo humano mediante estímulos permanentes orientados a una

buena práctica profesional que tenga incidencia real en el incremento de la calidad de vida de las y los personas usuarias.

- ✓ Favorecer la formación permanente de las y los profesionales estimulando su asistencia a cursos y congresos.
- ✓ Impulsar el intercambio de experiencias y conocimientos con otros profesionales del sector ajenos a la Residencia, para enriquecer y contrastar los propios criterios.
- ✓ Favorecer los contactos con los recursos sociales, culturales y sanitarios del entorno de Santutxu.
- ✓ Fomentar el desarrollo de investigaciones relacionadas con los programas realizados en el Centro.
- ✓ Desarrollar en todo el equipo humano el sentido de pertenencia a un proyecto compartido y de responsabilidad en el buen hacer profesional, mediante técnicas de trabajo en equipo.

4. TRATAMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

4.1. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRAMITAR EL INGRESO

- 1 Informe médico sobre el estado de salud de la persona solicitante en el que deberán constar explícitamente los siguientes datos: antecedentes de alergias, antecedentes de toxicidad, antecedentes psiquiátricos, antecedentes médicos, antecedentes quirúrgicos, antecedentes traumáticos, presencia de heridas o necesidades específicas de cuidados de enfermería, tratamiento habitual (fármacos, dosis, pauta), estado funcional cognitivo, motriz y capacidad para las actividades básicas de la vida diaria, así como cualquier otro dato que pudiera ser importante conocer para proveerle de la adecuada atención profesional.
- 2 Fotocopia del DNI.
- 3 Tarjeta de Identificación Sanitaria (TIS) original.
- 4 Fotocopia de la cuenta bancaria a la que dirigir la facturación.
- 5 Documentos familiares de asunción de responsabilidades según el Reglamento de Régimen Interno (anexos a este documento).
- 6 La ropa de la persona usuaria deberá estar marcada según las indicaciones de la persona Responsable de Servicios (etiqueta impresa cosida, no adhesiva). La Residencia facilitará la gestión de un servicio adecuado de etiquetado de prendas.

4.2. REQUISITOS PARA EL ACCESO AL SERVICIO

- 1 La persona solicitante debe haber manifestado libremente y por sí misma o a través de la persona que le represente, su deseo de ingresar en la Residencia.

- 2 La persona solicitante debe comprometerse formalmente a cumplir las normas por las que se rige el Centro.
- 3 No se podrá ingresar a aquellas personas que padezcan enfermedad grave que requiera atención médica o cuidados específicos continuos, que no puedan ser proporcionados en la Residencia.
- 4 No se podrá ingresar a aquellas personas que padezcan trastornos psíquicos que conlleven un peligro para ellos mismos y/o para las y las demás personas usuarias y/o para las visitas y/o para el personal de la Residencia.

4.3. BAJA DEL SERVICIO.

Tal y como se recoge en la cláusula novena del contrato, el mismo podrá ser rescindido porque concurren cualquiera de las circunstancias que a continuación se detallan:

- 1 Fallecimiento de la persona usuaria.
- 2 Provocación por parte de la persona usuaria de graves trastornos de convivencia.
- 3 Ingreso hospitalario irreversible de la persona usuaria o necesidad permanente del mismo de un tratamiento específico o de cuidados especiales que no puedan ser administrados en el centro.
- 4 Incumplimiento por parte de la persona usuaria de las obligaciones contraídas en el presente contrato y/o de las normas del establecimiento.
- 5 El impago de la fianza o el impago de dos mensualidades consecutivas o alternas en un periodo de un año a contar desde el primer impago, sin perjuicio de las acciones correspondientes que le asistan a la empresa para hacer efectivo el cobro de las cuantías impagadas.
- 6 El transcurso del plazo máximo establecido para la reserva de plaza según la cláusula de acuerdo quinta del presente contrato.
- 7 Por cualquier motivo no descrito anteriormente y que conlleve afectación convivencial respecto al resto de personas usuarias, respectivas familias, Equipo Humano del Centro y/o desavenencias con la propia empresa.

La Residencia en caso de que tenga que recurrir a la rescisión de contrato por alguno de los puntos descritos anteriormente, lo notificará de forma escrita y fehaciente a la persona usuaria con un plazo de preaviso mínimo de 30 días, que en todo caso deberá cumplirse, no teniendo validez alguna la resolución contractual que quiera llevar a cabo la Residencia por esta causa antes del transcurso del citado plazo de días.

- 8 El resto de causas previstas en la legislación vigente y en especial la legislación pública reguladora de residencias que la persona usuaria manifiesta haber recibido, conocer y aceptar expresamente a la firma del presente contrato.

4.4. AUSENCIAS

La Residencia presta por su propia naturaleza un servicio abierto, por lo que las personas usuarias pueden entrar y salir de ella con total libertad. Ahora bien, para el correcto funcionamiento del servicio, tanto las y los personas usuarias como sus familiares y personas allegadas deberán tener en cuenta que la correcta provisión del mismo dependerá en gran medida de una buena comunicación de las presencias y ausencias voluntarias.

De acuerdo a las cláusulas de contratación establecidas, las y los personas usuarias tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del Centro, teniendo en cuenta que:

- 1 En el supuesto de vacaciones es conveniente dejar una referencia en la que se les pueda localizar en caso de necesidad.
- 2 Cuando la ausencia vaya a prolongarse más de 24h, así como en caso de que abarque alguna de las comidas, deberá ser comunicado a la persona Responsable del Servicio.
- 3 La reserva de plaza, en el caso de ausencias voluntarias o involuntarias conllevará el pago de las tarifas en los términos especificados. En cuanto a las ausencias del Centro, se cobrarán conforme a la tarifa que la persona usuaria tenga vigente en cada momento con independencia del motivo que ocasione la ausencia, según la cláusula sexta del contrato.

5. SERVICIOS

5.1. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA TARIFA ORDINARIA.

Además del alojamiento y la higiene de las habitaciones, la tarifa ordinaria incluirá las siguientes prestaciones:

Atención personal básica.

La atención personal a personas usuarias válidas se focalizará en los servicios de restauración y realización de camas.

En la atención a las personas usuarias dependientes, la prestación se orientará a cubrir las necesidades que estos no puedan satisfacer por falta de autonomía, incluyendo la planificación diaria de actividades orientada al desarrollo de las capacidades personales. Asimismo, incluirá funciones de observación e información de los cambios que puedan detectarse en las personas usuarias, así como la supervisión y vigilancia de éstas, sobre todo de las que presenten trastornos mentales y/o cognitivos.

Readaptación para las actividades de la vida diaria

La Residencia promocionará activamente la recuperación y/o el mantenimiento de las habilidades necesarias para realizar actividades cotidianas de las y los personas usuarias dependientes, de acuerdo a programación específica con cada persona usuaria y a la política general de formación del personal gerocultor. Asimismo, se incluye un servicio de asesoramiento para la realización de gestiones administrativas básicas.

Atención sanitaria

La Residencia ofrecerá a las personas usuarias servicio médico y de enfermería básicos, así como rehabilitación básica. A tal efecto, cuenta con personal sanitario propio que realiza la valoración de las personas usuarias de cara al diseño del Plan de Atención Individualizada en su componente sanitaria, así como para el desarrollo de las actividades específicas que se precisen.

Asimismo, el Servicio Sanitario del Centro será responsable de coordinar y facilitar tanto la atención sanitaria externa dependiente de la Seguridad Social como la atención solicitada o concertada por las personas usuarias a título particular.

Lavandería**Dinamización socio-cultural**

La Residencia contará con un programa sociocultural integrado por actividades orientadas a desarrollar la participación social, así como con programas de intervención psicosocial.

Restauración

La Residencia ofrece a las y los personas usuarias dependientes cuatro comidas al día: desayuno, comida, merienda y cena. La tarifa ordinaria de válidos incluye tres comidas diarias: desayuno, comida y cena. Las personas usuarias dispondrán de doble menú y de postres caseros.

Atención familiar

La Residencia cuenta con un servicio de atención a la familia de las y los personas usuarias, que proporciona tanto información sobre el desarrollo del Plan Individual de Atención, como apoyo y motivación.

Gestión de Productos de Apoyo de uso no estrictamente personalizado.

5.2. SERVICIOS NO INCLUIDOS EN LA TARIFA ORDINARIA

- Podología
- Peluquería
- Traslados y acompañamientos externos
- Atención asistencial, en el caso de condición contractual de persona usuaria válida.
- Rehabilitación específica
- Atención sanitaria privada
- Copago a la Seguridad Social
- Servicio de Productos de apoyo de uso estrictamente personal.
- *Tratamiento farmacológico no cubierto por la Seguridad Social.*
- Otros servicios no incluidos en tarifa ordinaria y que resulten susceptibles de contratación.

5.3. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS

Las cuotas serán mensuales y se harán efectivas mediante recibo domiciliado en la cuenta facilitada por la persona usuaria.

El pago de los servicios cubiertos por la tarifa ordinaria y la tarifa de las personas usuarias atendidos integralmente (dependientes), se realizará dentro de los 5 primeros días de cada mes en curso. Toda modificación de las cuotas que se produzca, se notificará personalmente a las personas usuarias indicándoles la cuantía y el momento a partir del cual tendrá efecto, bien por incurrir en situación de dependencia y/o actualizaciones anuales.

Las bajas por fallecimiento darán lugar a una liquidación por los días de atención realmente transcurridos hasta el mismo día del fallecimiento.

La persona usuaria en tarifa ordinaria de persona usuaria válida, que en un momento dado precise de Atención Integral coyuntural por circunstancias de salud o cualquier otra, podrán ser atendidas mediante un Modelo Provisional de Servicios Asistenciales. Dichos servicios asistenciales podrán prestarse durante un plazo de tiempo máximo de 15 días. Durante este periodo, la persona usuaria deberá abonar, además de la cuota ordinaria que tenga establecida, una tarifa adicional por la prestación coyuntural de dichos servicios. En caso de que la situación se torne irreversible y/o persista tras el período máximo de 15 días, se modificará la condición de la persona usuaria, a persona usuaria dependiente, debiendo abonar las tarifas en vigor publicadas en el tablón de anuncios del Centro. De igual forma, si la situación de dependencia asistencial cesara, la persona usuaria retornará a la tarifa ordinaria en vigor publicada en ese momento en el tablón de anuncios del Centro.

La decisión de activar los Cuidados Asistenciales Provisionales o cambios de consideración de dependencia/autonomía, será adoptada por la Dirección del Centro, previa valoración, por parte del Equipo Interdisciplinar del mismo, según Plan de Cuidados Asistenciales y/o herramientas de valoración complementarias. El/la propio/a interesado/a, o de los familiares o representantes legales, en su caso, serán informados previamente a la modificación de la consideración de dependencia/autonomía quienes podrán manifestar y aportar las cuestiones que estimen convenientes en relación con el cambio o no de la consideración de la persona usuaria.

6. CAUCES DE PARTICIPACION DE LAS Y LOS PERSONAS USUARIAS O SUS REPRESENTANTES LEGALES

Las personas usuarias de la Residencia podrán hacer sugerencias a través de su órgano de participación y representación, siendo éstos el *Comité Culinario* y *el Consejo de Participación*.

El Comité Culinario, es el órgano de participación en donde los propios residentes, junto a la dirección del centro y los profesionales de la cocina, pueden valorar los menús y realizar propuestas para que se cocine de acuerdo a sus gustos y a las tradiciones culinarias de la zona.

Dicho comité, se reunirá una vez al mes en sesión ordinaria y de manera extraordinaria, cuantas veces sea necesario o a petición de las personas usuarias o la dirección del centro.

El Consejo de Participación estará constituido por el conjunto de personas usuarias y familiares y se reunirá en sesión ordinaria una vez cada dos meses, y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesario, o a petición de las personas usuarias o de los familiares miembros de dicho consejo.

El Consejo de Participación, elegido por y entre los mismos mediante sufragio universal, libre, directo y secreto, tendrá en todo momento un funcionamiento democrático y participativo. Estará integrado por 6 miembros. (3 residentes y 3 familiares).

La duración del mandato será de un año a partir de la fecha de su constitución. El Consejo de Participación deberá convocar elecciones con antelación de al menos 30 días a la fecha en que expire su mandato. Pasada esa fecha sin que se hayan convocado elecciones y extinguida la Junta de Personas usuarias, corresponde a la Dirección de la Residencia su convocatoria.

Funciones del Consejo de Participación:

- 1 Conocer los programas anuales de actividades, colaborar en su desarrollo y vigilar su cumplimiento.
- 2 Elaborar anualmente un informe para conocimiento del Consejo de Participación sobre el funcionamiento del Centro, exponiendo los problemas y soluciones que estime convenientes.
- 3 Convocar el Consejo de Participación en Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria y las elecciones para la renovación de la Junta de Personas usuarias/as.
- 4 Informar de los precios de los servicios concertados al Consejo de Participación, así como las condiciones de prestación de los mismos.
- 5 Velar por el ambiente de convivencia entre las personas usuarias, y las relaciones con el equipo humano empleado. Asimismo, por el cumplimiento de las normas básicas de convivencia, implícitas y explícitas.

7. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACION

La Residencia dispone de una Unidad de Atención a la Persona Usuaría, encargada de recoger las sugerencias y/o quejas que se planteen por las personas usuarias o sus familiares y de trasladarlas a la Dirección.

Además, la Residencia dispone, en varios puntos, de formularios de sugerencia/queja y de un buzón de sugerencias ubicado en la zona de Recepción, a través del que tanto las personas usuarias como sus familiares podrán presentar quejas y sugerencias, garantizándose la confidencialidad de las mismas. También se podrán remitir las sugerencias y quejas por correo, correo electrónico o fax.

Las quejas la persona usuaria y/o de sus familiares serán trasladadas a la Dirección de la Residencia, para su análisis a través del Equipo Multidisciplinar.

La resolución de las sugerencias y/o quejas será comunicada a la persona usuaria y/o a sus familiares dentro de un plazo máximo de 72 horas a contar de la fecha de recepción de la misma.

8. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

La Residencia es un centro de convivencia y, por tanto, es un objetivo general que todas las personas usuarias encuentren en ella un verdadero ambiente familiar. El conseguirlo es tarea de todas y todos, para lo cual es necesario disponer de unos procedimientos y unas normas de convivencia que deben ser observadas, respetando los derechos de todas las personas.

8.1. NORMAS DE CONVIVENCIA

Usted dispone de una plaza privada en este Centro. Esto significa que tiene usted derecho a todos los servicios del Centro, si bien algunos de ellos previo pago.

Que usted tenga adjudicada una plaza privada significa que puede y debe exigir recibir los distintos servicios concertados, pero no significa que pueda usted decidir cuándo y dónde recibirlos. Es el Equipo Interprofesional del Centro quien determinará las habitaciones, quién le acompaña en su habitación y quien le informará sobre los horarios de comida y cuestiones de índole cotidiano. Naturalmente, las decisiones tomadas en este sentido por el Equipo Multidisciplinar del Centro estarán fundamentadas en el sentido común, y sobre éste, en el objetivo de proporcionar el mayor beneficio posible a las personas usuarias.

Por su parte,

- 1 Procure contribuir al mantenimiento de un clima de bienestar y tranquilidad, evitando todo lo que pueda molestar a los demás.*
- 2 Cuide también todos los elementos que tiene a su disposición: muebles, televisores, jardines, libros, etc. Evite cualquier deterioro del material del que disponga.*
- 3 Guarde las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo más elementales. La libertad de cada uno termina donde empiezan los derechos de los demás.*
- 4 Los sillones del vestíbulo, sala de visitas y salones son para facilitar relaciones entre personas usuarias y también para atender a las visitas de familiares y amigos. No podrán, por tanto, utilizarse para dormir.*
- 5 La capacidad de los ascensores es limitada, para evitar averías que perjudiquen a todos, las personas usuarias se atenderán al número de personas que indique la cabina. Si bien el uso*

- del ascensor no está restringido, si está controlado para aquellas personas con dependencia de tipo cognitivo.*
- 6 No tire papeles ni desperdicios al suelo; utilice las papeleras, tanto en el interior como en el exterior del edificio. No arroje por el retrete los desperdicios u objetos que puedan producir obstrucciones en el mismo.*
 - 7 Entregue en Recepción cualquier objeto que encuentre perdido. En la misma línea, si usted ha perdido algo diríjase a Recepción. A tal efecto, el Centro contará con un Libro de Objetos Perdidos. Si en el plazo de tres meses no apareciera el dueño de los objetos perdidos recibidos, se devolverá a la persona que lo encontró.*
 - 8 Las y los personas usuarias de la Residencia disponen de armarios y cajones con llave en las habitaciones y sus propias habitaciones. En caso de preservación cognitiva, podrán hacer uso libre de las cerraduras de sus armarios y cajones, pero deberán comprometerse a no guardar en los mismos objetos no permitidos por las normas del Centro.*
 - 9 Los horarios de las comidas son fijos. La puntualidad de las personas usuarias es necesaria para el buen funcionamiento de los servicios. Las personas usuarias que no deseen hacer uso del servicio de comedor lo notificarán con cuatro horas de antelación. Asimismo, podrá solicitar si así lo desea de un servicio de picnic sustitutivo del servicio de comedor, en los plazos de preaviso que le sean notificados en la propia recepción del Centro.*
 - 10 Las comidas y cenas se servirán normalmente en el comedor, salvo en casos de enfermedad y por prescripción médica.*
 - 11 Las plazas en el comedor conviene que sean fijas y se asignan en el ingreso de la persona usuaria. Si se tienen preferencias por sentarse en otra mesa, canalicen la petición de cambio a través de la persona encargada del comedor. Por necesidades del servicio, la Dirección también podrá efectuar cambios transitorios o permanentes.*
 - 12 Se deberán observar las normas más elementales de decoro en la mesa evitando cualquier acto que pueda producir desagrado en los demás.*
 - 13 No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc.*
 - 14 Por razones de seguridad, no se permite la introducción ni almacenamiento de elementos hirientes (punzantes, cortantes, contundentes, quemantes). Igualmente, por razones de higiene, no está permitido tener en la habitación comida ni artículos que por su naturaleza puedan deteriorarse. En caso de duda, consulte con el personal del Centro.*
 - 15 El Equipo Multidisciplinar del Centro será el responsable de la asignación de la habitación, procurándose la mayor adecuación de las necesidades de la persona usuaria.*

- 16 *Las habitaciones están diseñadas según lo establecido en el Decreto 126/2019 de 30 de julio, de Gobierno Vasco, de tal manera que permitan la circulación en silla de ruedas y sin maniobras complicadas y están dotadas del mobiliario necesario, por lo que la introducción de mobiliario externo queda condicionada a la necesidad estudiada por la Dirección del Centro.*
- 17 *Los objetos decorativos personales, que no necesiten perforación de paredes podrán ser colocados, sin autorización previa, siendo la persona usuaria responsable de su limpieza. Todo objeto susceptible de instalación que lleve inherente a su colocación perforación o elementos adheridos a paramentos verticales o si desea conectar algún aparato ajeno a los del Centro deberá ser comunicados a Dirección para que estudie el caso.*
- 18 *En caso de colocar TV esta deberá ser plana con peana y situada en el armario destinado a tal fin.*
- 19 *Las habitaciones están dotadas de ropa hotelera, sábanas, mantas, toallas, etc. Las sábanas y toallas se recogerán para limpieza semanalmente o según necesidades.*
- 20 *La persona usuaria deberá abandonar la habitación durante los trabajos de limpieza de esta, excepto en el caso de personas usuarias cuya situación médica no lo recomiende.*
- 21 *Al abandonar la habitación, las personas usuarias cuidarán de apagar la luz, así como la TV, si la tuvieran, dejando los grifos bien cerrados.*
- 22 *No está permitido colocar ropa colgada en terrazas, habitaciones y ventanas. Asimismo, se tendrá especial cuidado en no arrojar ningún objeto por las ventanas.*
- 23 *El Centro no dispone de sala de fumadores. Por motivos de seguridad, no está permitido fumar en las habitaciones. Por los mismos motivos, no está permitido que las personas usuarias dispongan de mecheros o cerillas en su haber.*
- 24 *El Centro está dotado de medidas de seguridad adelantadas para la prevención y lucha contra el fuego y evacuación, no obstante, la seguridad comienza por uno mismo, por lo que si la persona usuaria detecta algún principio de incendio deberá avisar al personal del Centro o bien utilizar los pulsadores repartidos por el edificio. En caso de siniestro haga caso de las indicaciones y déjese guiar por las instrucciones que le dará el personal del Centro.*
- 25 *Por motivos de seguridad, no está permitido el acceso de las y los personas usuarias a las instalaciones de uso exclusivo del personal.*
- 26 *El Centro cuenta con un libro de entrada de pertenencias y se responsabilizará del dinero, joyas y otras pertenencias depositadas formalmente en el lugar establecido al efecto.*
- 27 *No se podrá efectuar dentro del Centro, ni en su nombre fuera de él, postulaciones ni actos de ningún tipo que no cuenten con la pertinente autorización expresa de la Dirección. Al respecto, la Dirección estará dispuesta a escuchar cualquier propuesta de cualquier*

necesidad en este y otros sentidos, pero insiste en reservarse el derecho de decidir sobre la pertinencia o impertinencia de desarrollar las propuestas que se le hicieren.

28 En lo referente a las relaciones diarias, las diferencias entre personas usuarias o entre personas usuarias y el equipo humano no se deben resolver con disputas, gritos o peleas. Acuda al personal del Centro para plantear su queja u observación para resolverlo.

29 La prensa diaria permanecerá en los espacios comunes para ser compartida por las personas usuarias.

30 Respecto a su relación con el equipo humano del Centro, recuerde que el mismo merece todo su respeto y consideración. Cuando se dirija a él o requiera sus servicios, le rogamos lo haga con amabilidad, cortesía y sin actitudes inapropiadas. Recuerde que el personal trabajador está para atender a todos y cada uno de las personas usuarias del Centro y no sólo a usted y que la atención se repartirá en función de los criterios del Equipo Multidisciplinar del Centro, de modo que pueden darse situaciones de percepción equívoca de agravio comparativo que en realidad correspondan a la aplicación de criterios profesionales de repartición de la atención del servicio.

31 Al equipo humano del Centro no les está permitido aceptar ningún tipo de regalo o propina, ni por parte de las personas usuarias, ni de familiares o amistades de los mismos, por lo que le rogamos no les ponga en situación de tener que rechazarlo.

32 Recuerde que todas las normas señaladas deberán ser respetadas y cumplidas.

8.2. NORMAS PARA FAMILIARES Y VISITAS

Como ha quedado expuesto, se considera que en la atención gerontológica integral institucionalizada es esencial la participación de la familia y personas allegadas para poder proporcionar la atención de forma adecuada. A continuación, se exponen una serie de normas fundamentales para que las familias, personas allegadas y, en general, las visitas del Centro, participen activamente del buen funcionamiento del mismo:

- 1 Como norma fundamental, la familia o personas de referencia de la persona usuaria deben conocer las normas descritas en este Reglamento de Régimen Interno y velar por que se cumplan específicamente.*
- 2 Es posible que alguna norma le parezca poco comprensible. Por favor tenga en cuenta que todas están establecidas por profesionales del sector. Por lo tanto, en caso de observar alguna dificultad para cumplirlas, póngase en contacto con el equipo humano del Centro, pero no las infrinja, puesto que al incumplirlas podría surgir un problema de seguridad y merma de la calidad en la atención de todas las personas usuarias y podrían generarse situaciones de responsabilidad legalmente atribuibles a usted.*

- 3 *En caso de que se deba trasladar a una persona usuaria a un centro sanitario para una consulta programada o satisfacer cualquier otra necesidad que éste pueda tener fuera de la residencia (ir al banco, al abogado, a ver a un familiar, etc.), será la familia la responsable del acompañamiento durante la salida. En los casos de traslado por motivos de salud podrá organizarse el traslado en ambulancia sólo si procede desde el punto de vista médico. Sin embargo, también en estos casos la familia deberá responsabilizarse del acompañamiento de la persona usuaria.*
- 4 *En el caso de que los familiares o responsables no se hagan cargo de los traslados y acompañamientos señalados y el traslado sea entendido por el Centro como absolutamente necesario, se empleará transporte en taxi o vehículo propio del Centro en función de las circunstancias organizativas del momento, con un acompañamiento profesional realizado por el equipo humano de la residencia, siendo el coste económico de estos servicios facturados a la persona usuaria de forma específica en la factura del mes correspondiente. El precio de la facturación del transporte en taxi será el mismo que el coste del propio servicio documentado mediante recibo emitido por el taxista. Asimismo, el precio de la facturación del transporte realizado con los medios del propio Centro y del acompañamiento profesional será el que resulte de aplicar las tarifas horarias respectivas que estarán publicadas oportunamente en el tablón de anuncios del Centro.*
- 5 *Por otro lado, en el caso de que el Centro percibiera un incumplimiento de las obligaciones legales por parte de la familia o los titulares de la responsabilidad del cuidado de la persona usuaria, haciendo uso de su derecho y cumpliendo con su obligación legal, el Centro mismo informará del supuesto incumplimiento a la autoridad que corresponda en función de la situación concreta.*
- 6 *En caso de que se deba derivar a una persona usuaria a un Servicio de Urgencias, la derivación se hará al hospital de referencia, salvo excepción considerada en su momento por la persona responsable de la derivación. Una vez informada del destino del paciente, la familia deberá personarse a la mayor brevedad en el hospital para acompañar al paciente durante su estancia en el mismo.*
- 7 *Las personas usuarias, podrán recibir visitas en el horario establecido para ello. Excepcionalmente, el médico y Dirección del Centro, en función de criterios profesionales y procurando la conciliación de la vida laboral y personal de los familiares, podrán variar el horario y la forma de visitas. El horario de visitas y las principales normas que les afectan estarán expuestas en los tableros de anuncios y en sitios visibles. En general, con la única intención de velar por el buen funcionamiento del Centro y el correcto servicio a las personas usuarias, quedará explícitamente prohibido el acceso al comedor durante las horas de servicio.*

- 8 *Si bien no se restringe, lógicamente, la entrada de niños y niñas, respecto a las visitas de los mismos se deberá tener en cuenta que las/los niñas/os deberán estar en todo momento acompañados de adultos y que deberán comportarse de forma adecuada, es decir, evitando actitudes que puedan significar molestia o riesgo físico, tanto para las personas usuarias como para sí mismos.*
- 9 *Las visitas deberán tener respeto y consideración a las actividades que estuvieran realizando las y las personas usuarias en cada momento, tratando de no interrumpirlas y evitando a toda costa cualquier falta de respeto a la intimidad de las personas usuarias.*
- 10 *En otro orden de cosas, como ha quedado expuesto en las normas de las personas usuarias, por razones de higiene y prevención sanitaria no se permite introducir comidas o bebidas del exterior ni su almacenamiento en las habitaciones. En caso de duda, consulte con el equipo humano del Centro.*
- 11 *Respecto a las pertenencias de las personas usuarias, por favor, no es conveniente dejar cantidades importantes de dinero ni objetos de valor. El Centro sólo se hace responsable de los valores que se hallan depositados en custodia profesional, respecto a los cuales exista el conveniente documento de registro.*
- 12 *Ante la eventualidad de que parte de alguna familia tome la decisión de enviar al Centro un notario para obtener un Poder Notarial de una persona usuaria en situación de dependencia, el Centro autoriza las visitas de notarios previa información al notario del estado cognitivo de la persona usuaria. Al conocer estas normas, la familia implícitamente autoriza al Centro a informar al notario del estado de salud mental de la persona usuaria.*
- 13 *El equipo humano del centro merece todo su respeto y consideración. Cuando se dirija a al mismo, o requiera sus servicios, le rogamos lo haga con amabilidad. Por favor, repase las indicaciones realizadas a las personas usuarias en este sentido y hágalas extensivas a usted mismo.*
- 14 *Recuerde que todas las normas señaladas a la persona usuaria y a la familia y visitas deberán ser respetadas y cumplidas. Por tanto, si el equipo humano del Centro, le indica algo respecto a la forma de actuar o el comportamiento tenga en cuenta que son normas establecidas para el buen funcionamiento del Centro. Si no está usted de acuerdo, hágalo saber al personal.*
- 15 *Durante las horas de limpieza de las áreas comunes, facilite el trabajo de los operarios.*

En relación a las cuidadoras/es informales contratados por los familiares y /o personas usuarias, cabe reseñar los mismos no podrán desempeñar funciones que requieran de profesionalización y conocimiento técnico, como son los aseos, administrar alimentación/medicación o análogos,

ni servir de cauce de comunicación entre familiares y profesionales del Centro. Con todo, deberán respetar los horarios estandarizados de visitas y no podrán intervenir en el desempeño laboral ni en los espacios destinados a la atención profesional. En caso contrario, la residencia se reserva derecho de admisión.

8.3. HORARIOS

Los horarios de actividades y servicios le serán informados adecuadamente. Cualquier modificación de los mismos será notificada con la debida antelación.

Las visitas a las personas usuarias de familiares y amistades se efectuarán con máxima libertad, todos los días del año, por las mañanas entre las 10:00 y las 13:00 horas y, por las tardes, entre las 17:00 y las 19:30 horas, respetando los horarios establecidos por el Centro para las comidas principales. Las visitas que se realicen fuera del horario establecido por el Centro están condicionadas a la organización del mismo y deben venir motivadas por la imposibilidad material de realizar la visita dentro del horario normal.

En determinadas ocasiones y en beneficio de la salud de la persona usuaria, el Equipo Sanitario puede restringir las visitas. No obstante, en caso de enfermedad o proceso terminal, se puede permanecer en el Centro todo el tiempo que se desee. Este acompañamiento estará regulado por el Servicio Médico de Enfermería y la Dirección.

Tanto las visitas como las y los personas usuarias deberán respetar las horas de limpieza de las áreas comunes, absteniéndose de utilizarlas en dichos momentos.

9. GRADO DE APERTURA DEL CENTRO

La Residencia es de carácter abierto, de manera que permite la libre entrada y salida de las personas usuarias. Al mismo tiempo, es un Centro con responsabilidades derivadas del cuidado a personas que en muchos casos presentan limitaciones para protegerse a sí mismos de accidentes o incidencias fortuitas.

Es por ello que puede darse el caso de que personas con deterioro personal y/o merma de facultades quieran ejercitar su derecho a salir libremente de la Residencia, en contra el criterio profesional del Equipo de Atención.

En momentos en los que sea preciso conciliar la libertad de las personas usuarias para circular y la necesaria protección de personas con facultades limitadas, la Residencia actuará de la siguiente manera:

Personas usuarias con suficiente capacidad cognitiva y autonomía para su desplazamiento: la persona usuaria podrá salir y entrar a su criterio del Centro, observando y cumpliendo resto de normas de funcionamiento expuestas.

Personas usuarias con suficiente capacidad cognitiva y necesidad de ayuda para el desplazamiento: la persona usuaria podrá salir y entrar a su criterio del Centro, quedando como responsabilidad del Centro en cuanto a su acompañamiento, únicamente aquellas salidas que entren dentro del programa de atención del propio Centro.

Personas usuarias con deterioro cognitivo en grado que no garantiza su autocontrol, no incapacitado legalmente. El Centro, no pudiendo evitar sus salidas por derecho, llegará a un acuerdo con la familia para intentar satisfacer libertad y seguridad, y en caso de firme discrepancia entre el criterio familiar y profesional, se priorizará el criterio técnico por parte del Equipo Interdisciplinar del Centro, recurriendo en caso oportuno a la comunicación a Fiscalía de Familia.

Personas usuarias con deterioro cognitivo en grado que no garantiza su autocontrol, incapacitado legalmente. El Centro seguirá las indicaciones de la persona legalmente responsable, debidamente acreditada, formalizando sus indicaciones por escrito.

En todo caso, cualquier salida de las personas usuarias dependientes con deterioro cognitivo, con o sin acompañamiento familiar, deberá ser puesta en conocimiento del equipo humano del Centro. Además, deberán respetarse los horarios del Centro para no interrumpir su funcionamiento.

La Dirección del Centro desea colaborar con todas las instituciones públicas y privadas que lo requieran, con el fin de conseguir una plena integración social y ambiental en el entorno que rodea a la Residencia. A tal fin, ésta ofrecerá la máxima colaboración posible para la implementación y desarrollo de programas conjuntos que permitan una correcta integración de las y los personas usuarias en la comunidad.

Se permitirá el acceso a la Residencia de personas que deseen realizar actividades divulgativas de tipo ideológico, político, religioso, etc., siempre que dirijan a personas concretas y con autorización de las mismas y/o sus familiares. Estas tareas únicamente se podrán desarrollar en las áreas comunes y en ningún caso en las habitaciones de las propias personas usuarias.

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO

10.1. DIRECCIÓN

Es el área responsable del mejor funcionamiento del Centro. Todos los departamentos dependen de la Dirección y serán coordinados por ella.

10.2. AREA SOCIO-ASISTENCIAL

La Trabajadora Social es la persona responsable del Servicio de Atención Social a personas usuarias y familiares, y como tal, recogerá las quejas, observaciones y sugerencias y las trasladará al Equipo Multidisciplinar para su análisis y valoración. Posteriormente, comunicará las resoluciones adoptadas a las personas interesadas.

Además, tanto las personas usuarias como sus familiares podrán hacer uso del Libro de Reclamaciones y de la Unidad de Atención al Persona usuaria que tienen a su disposición en Recepción.

El entorno familiar y/o persona de referencia de los/las personas usuarias podrán mantener contacto puntual o permanente con esta área a fin de conocer la evolución de la persona usuaria en el Centro.

10.3. AREA SANITARIA

Toda persona, una vez ingresada en el Centro, tiene derecho a recibir los cuidados necesarios para mantener su salud.

El Centro proporciona a las personas usuarias atención de carácter preventivo, vigía, siendo la intervención asistencial competencia de la sanidad pública o la sanidad privada que tuviera contratada la persona usuaria.

Por su parte, el Centro, a través del Servicio Sanitario, dispondrá de un servicio de consultas programadas y a demanda, de lunes a viernes. Las incidencias sanitarias ocurridas fuera del horario de consultas o de relevancia superior a la asumible por el servicio de consultas, serán derivadas a los Servicios de Salud de Osakidetza, según protocolo. En todo caso, toda derivación de persona usuaria-paciente, a una atención no programada irá acompañada de un resumen de su historia clínica.

Según criterio médico, en caso de enfermedad, el médico del Centro podrá optar por realizar pruebas diagnósticas, recetar un tratamiento o remitir al paciente a los servicios sanitarios externos, en consecuencia, con los acuerdos alcanzados con la Dirección de Comarca del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza. En el caso concreto de aparición de úlceras u otras heridas, el departamento médico-sanitario podrá dictaminar un seguimiento holográfico (fotografías) con la finalidad única de completar el estudio evolutivo de la/s mismas. Por otro lado, y en relación a los medicamentos, los mismos correrán a cargo de la Seguridad Social o de la propia persona usuaria si no fuera beneficiario de la misma.

Las consultas externas programadas las realizará la persona usuaria por su cuenta o acompañado

por los familiares. En casos excepcionales será acompañado por personal voluntario o personal libre de servicio, debiendo abonar la persona usuaria o su familia los costes del acompañamiento. Podrá organizarse un traslado en ambulancia si así procediera en función de las circunstancias de la persona usuaria y el momento. En el caso de personas usuarias calificados como dependientes, el Centro llevará y hará efectivo un registro de las consultas programadas, asumiendo el papel de avisar a familiares y otros responsables, con la suficiente antelación.

En caso de que, ante una incidencia sanitaria de magnitud, se deba derivar a una persona usuaria a un Servicio de Urgencias, la derivación se hará al hospital de referencia, salvo excepción considerada en su momento por la persona responsable de la derivación. Una vez informada del destino del paciente, la familia deberá personarse a la mayor brevedad en el hospital para acompañar al paciente durante su estancia en el mismo. La atención personal de las personas usuarias ingresadas en centros hospitalarios deberá ser efectuada por medio de sus familiares o por quien éstos dispongan, pero no por el personal de este Centro.

En los casos en que la persona usuaria precise del servicio de una ambulancia para traslado a consultas o Urgencias, el costo de la misma será abonado por Osakidetza. En los casos en que la persona usuaria no precise del empleo de una ambulancia, será trasladado directamente por la familia, quedando en este caso el importe de los viajes de ida y vuelta a cargo de la propia persona usuaria o de su familia. En caso de resultar inviable este procedimiento, se organizarán los servicios de traslado y acompañamiento desde el propio centro y los costes serán facturados específicamente, a mes vencido.

El responsable Sanitario del Centro se interesará sobre el estado y evolución del paciente a través de consultas con los profesionales que atiendan a la persona usuaria desplazado, hasta que éste sea reintegrado en el Centro.

Para poder proporcionar la atención sanitaria de forma adecuada, el Centro podrá verse en la necesidad de intercambiar información clínica con los distintos servicios externos integrantes de la red asistencial. Es decir, en un momento determinado, y con la finalidad de atender correctamente a la persona usuaria, podrá ser necesario informar, verbalmente o por escrito, de la situación sanitaria de la persona usuaria a otro servicio sanitario (médico de atención primaria, médico especialista, médico de transporte sanitario, médico de urgencias hospitalarias, etc., o personal de enfermería o auxiliar de los mismos niveles asistenciales). Asimismo, podrá ser necesario informar a las inspecciones médicas y de farmacia y a las farmacias locales con las que se tenga concierto para la provisión ordenada a la persona usuaria de los medicamentos y otro material sanitario necesario.

Bajo ningún concepto se alterarán las instrucciones dictadas por el Servicio Sanitario en cuanto a alimentación, tratamiento, baños, cambios posturales, cambios de absorbentes, etc. Si surgieran quejas respecto a la atención sanitaria recibida, estas podrán ser dirigidas, siempre que estén debidamente justificadas, al equipo humano del Centro.

Podrá consultar en la recepción del Centro, el horario de atención del Servicio Médico.. Fuera de ese horario las incidencias sanitarias serán atendidas por el Servicio Vasco de Salud – Osakidetza.

10.4. SERVICIO DE FISIOTERAPIA

Las personas usuarias válidas dispondrán de un programa grupal de intervención diseñado con exclusividad para los mismos.

Por otro, en relación a las personas usuarias dependientes, quedarán bajo la tutela del Servicio Médico. Este conjunto de servicios tiene como objetivo realizar tareas preventivas y curativas que eviten, en la medida de lo posible, la aparición de limitaciones en la capacidad física de las personas usuarias, en su caso, que permitan aliviar tales limitaciones fisiológicas, de manera que su actividad vital se desarrolle en las mejores condiciones.

La fisioterapia se realizará en el espacio habilitado a tal efecto.

10.5. SERVICIO DE ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL

El Servicio de Animación Sociocultural depende del área social del Centro y tiene por objeto estimular a todas las personas usuarias a la participación en las actividades lúdicas, divulgativas y culturales.

Las actividades de animación sociocultural se podrán realizar tanto en estancias comunes, como en el exterior del Centro.

10.6. RECEPCIÓN

La Recepción será responsable de la vigilancia y guarda del Centro y tendrá a disposición de personas usuarias y familias:

- ✓ La autorización para operar del Departamento de Acción Social de DFB/BFA.
- ✓ El Reglamento de Régimen Interno.
- ✓ El organigrama del Centro.
- ✓ El programa mensual de actividades.
- ✓ Las instrucciones para situaciones de emergencia.
- ✓ Los horarios de apertura, visitas, comedor, servicio médico y otras actividades.
- ✓ Tarifas de precios publicadas en tablón de anuncios
- ✓ Otras informaciones de interés.

10.7. COCINA Y COMEDOR

La Residencia ofrece a las y las personas usuarias dependientes cuatro comidas al día: desayuno, comida, merienda y cena. La tarifa ordinaria de válidos incluye tres comidas diarias: desayuno, comida y cena. Las personas usuarias dispondrán de dos menús.

En relación a las personas usuarias válidas, la residencia ofrecerá un desayuno personalizable, una comida y cena, con una doble elección de menú en estos dos últimos casos.

Los horarios deberán cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de evitar trastornos en el servicio. Si por cualquier circunstancia especial se prevé la imposibilidad de ajustarse a ellos, deberá comunicarse con la debida antelación a los responsables de atención directa. Asimismo, los o las personas usuarias que no deseen hacer uso de alguno de los servicios de comedor, deberán notificarlo con cuatro horas de antelación a los responsables de la Atención Directa.

Deberán observarse las normas más elementales de decoro en la mesa evitando realizar cualquier acto que pueda producir la repulsa de los demás.

Las plazas de comedor son fijas a criterio de la propia organización. No obstante, ésta, por necesidades de servicio, podrá efectuar los cambios que se considere oportunos.

10.8. HABITACIONES

A continuación, se exponen una serie de normas de convivencia y actitud en las habitaciones, complementarias a las previamente relacionadas:

- 1 Las personas usuarias deberán abandonar la habitación durante el tiempo que duren las labores limpieza.
- 2 En caso de surgir algún problema relacionado con el Servicio de Habitaciones, se tratará directamente con las personas responsables de Atención Directa.
- 3 La utilización de aparatos de radio, televisión o musicales deberá respetar las horas de silencio.
- 4 No está permitido guardar en las habitaciones artículos alimenticios que por su naturaleza sean susceptibles de descomponerse, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.
- 5 Se deberá comunicar al equipo humano cualquier anomalía que se observe en el equipamiento de la habitación: fontanería, electricidad, etc.
- 6 A fin de evitar accidentes deberá de poner especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.
- 7 No está permitido disponer de objetos potencialmente peligrosos en la habitación, como puedan ser mecheros, cerillas o elementos punzantes o cortantes.

- 8 Una de las funciones del Servicio Médico de la Residencia es el control y administración de las medicaciones. Por lo tanto, se considera inoportuno que las personas usuarias almacenen medicación en sus habitaciones, quedando a cargo del Servicio Médico el establecer en qué casos y situaciones se puede tener medicación de uso menor en las mismas (fundamentalmente para el caso de personas usuarias con las capacidades cognitivas intactas).

10.9. LAVANDERÍA

El cambio de ropa se efectuará periódicamente, según las normas que en cada caso se establezcan.

Toda su ropa deberá ser inventariada al ingreso y marcada con su nombre y apellidos. El Servicio de Lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean debidamente comunicadas para actualización de inventario y adecuadamente marcadas.

En el caso de las personas usuarias calificadas como dependientes, el Centro comunicará a los familiares cuáles son las ropas que es necesario reponer (mal estado, cambio de estación, etc.).

10.10. BIBLIOTECA

En un espacio específicamente destinado a este uso, existirá a disposición de las y los personas usuarias, prensa diaria y libros de uso común.

11. CARTA DE DERECHOS

Todas las personas usuarias de servicios sociales residenciales tienen derecho al acceso a los mismos y a recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y en particular:

- 1 A que se les atienda con respeto, corrección y comprensión, de forma individual y personalizada.
- 2 A la confidencialidad de los datos de carácter personal que afecten a su intimidad.
- 3 A mantener relaciones interpersonales, incluyendo el derecho a recibir visitas del exterior.
- 4 A recibir información y ser consultadas sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su calidad de persona usuaria.
- 5 A la intimidad, en función de las condiciones estructurales de los servicios sociales residenciales y a autonomía para elegir su propio estilo de vida.
- 6 A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y en general a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico y físico.

- 7 A elevar a la Dirección del Centro propuestas o reclamaciones relativas al funcionamiento o a la mejora de los servicios, y a recibir respuesta sobre las mismas. Para este fin el Centro contará con un buzón de sugerencias y un libro de reclamaciones.
- 8 A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia.
- 9 A ser informadas, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de estos derechos y de los cauces para hacer efectivo su ejercicio.
- 10 A salir del Centro siempre que lo deseen. Si sus condiciones psíquicas o físicas lo requirieran deberán ir acompañadas de una persona responsable.
- 11 A llevar una vida tan llena y activa como se lo permitan sus condiciones físicas y mentales, asemejándose, en la medida de lo posible, su estancia en el Centro a un hogar.
- 12 A la individualidad, debiendo el equipo asistencial del Centro responder a las necesidades y demandas individuales.
- 13 A compartir habitación con su pareja.
- 14 A recibir y enviar correspondencia cerrada.
- 15 A controlar sus finanzas personales, o en su caso, a ser informadas de sus cuentas siempre que lo requieran, si el dinero u objetos de valor han sido depositados en la administración del centro.
- 16 A estar correctamente informadas de todas las normas y reglamentos que regulen el Centro. En el momento del ingreso se proporcionará a cada persona usuaria un ejemplar del Reglamento de Régimen Interno.

12. CARTA DE DEBERES

Son obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales residenciales para la tercera edad:

- 1 Facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio residencial con garantía de tipo técnico-asistencial.
- 2 Cumplir la normativa establecida en el Reglamento de Régimen Interno.
- 3 Cumplir las normas de convivencia.
- 4 Respetar los derechos de las demás personas usuarias y de las personas profesionales que prestan el servicio.
- 5 Respetar las instalaciones.

- 6 Respetar las fechas establecidas para la prestación de los servicios.
- 7 Abonar el precio correspondiente a la prestación que se recibe.
- 8 Y, en general, cumplir todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente.

La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias del servicio residencial dará lugar, de acuerdo con la normativa vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

La interpretación de los derechos y de las obligaciones recogidos en los apartados precedentes se realizará de acuerdo con lo establecido en la «*Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas*», aprobada por Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Gobierno Vasco, o con la normativa que la modifique o sustituya.

13. OBSERVACIONES FINALES

El Centro nace con la intención de proporcionar un servicio integral de alta calidad. Sin embargo, como cualquier actividad humana, la atención residencial precisa de una regulación que ordene la prestación de servicios, aún a pesar de que esta no sea capaz de prever la totalidad de las incidencias que se puedan presentar. Esta lógica dificultad puede, en momentos puntuales, dar lugar a eventuales vacíos de normativa interna. Desde la Dirección del Centro se considera que estas eventualidades se pueden resolver con el esfuerzo y la voluntad de las partes implicadas, incorporando de forma sobrevenida nuevas normas que apoyen a las actuales y que permitan resolver incidencias no previstas en un inicio. Por tanto, la Dirección se reserva el derecho de establecer nuevas normas ante eventuales problemas que así lo exijan.