



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

***“Residencia Alday”***

**FUNDACIÓN ALDAY**

## **INTRODUCCIÓN**

### **Artículo 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO**

### **Artículo 2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESIDENCIA**

### **Artículo 3. TIPOLOGÍA DE LA RESIDENCIA**

### **Artículo 4. DESCRIPCIÓN DE LA RESIDENCIA. CAPACIDAD Y CARACTERÍSTICAS.**

#### **4.1 CAPACIDAD**

#### **4.2 CARACTERÍSTICAS.**

### **Artículo 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

#### **5.1 Derechos de las personas usuarias**

#### **5. 2. Obligaciones de las personas usuarias**

### **Artículo 6.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL.**

#### **6.1 Derechos del Personal**

#### **6.2 Obligaciones del Personal.**

### **Artículo 7. ADMISIÓN, PERÍODO DE ADAPTACIÓN. BAJAS Y AUSENCIAS.**

#### **7.1 ADMISIONES**

##### **7.1.1. REQUISITOS PARA EL ACCESO**

**Criterios y baremos de selección**

**Admisiones y Exclusiones**

##### **7.1.2. TIPO DE ESTANCIA**

#### **7.2 PERIODO DE ADAPTACIÓN**

#### **7.3 AUSENCIAS**

#### **7.4 BAJA DEL CENTRO**

### **Artículo 8. TARIFAS, FORMA DE PAGO Y PRESTACIONES**

#### **8. Tarifas**

##### **8.1.1 Prestaciones incluidas en el precio**

##### **8.1.2. Prestaciones no incluidas en el precio**

### **Artículo 9. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

#### **a) De carácter general**

#### **b) Normas sobre comidas y comedor**

#### **c) Normas sobre habitaciones**

#### **d) Normas sobre la ropa**

#### **e) Normas sobre ropa de cama, mesa y útiles y productos de aseo**

#### **f) Normas sobre el cuidado personal**

#### **g) Normas sobre la seguridad**

#### **h) Normas sobre servicios médicos**

#### **i) Normas sobre derivación a consultas u hospitales**

- j) Normas sobre fallecimientos**
- k) Normas sobre horarios y visitas**
- l) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios**
- m) Prohibición de fumar**
- n) Normas sobre custodia de dinero y objetos de valor**
- ñ) Normas sobre salidas**
- o) Normas sobre entradas de personas ajenas al Centro**

**Artículo 10. PARTICIPACIÓN**

**ARTICULO 11. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

- Faltas
- Sanciones

**Artículo 12.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

**Artículo 13.- MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

**Artículo 14.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. PROTECCIÓN DE DATOS**

## **INTRODUCCIÓN**

La Fundación Alday es una entidad sin ánimo de lucro que lleva desarrollando sus actividades de manera desinteresada a los habitantes de Ayala y su entorno desde 1898 hasta la actualidad. Hospital, escuela, asilo, Vivienda comunitaria,... han sido algunos de los servicios que la Fundación ha prestado en Respaldiza y en su entorno.

Hoy presta sus servicios a la comunidad desde su Residencia Alday, inaugurada en Junio de 2018.

## **Artículo 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO**

El presente reglamento de régimen interno tiene por objetivo general establecer las normas básicas que regularán el funcionamiento y la convivencia en la Residencia Alday, sita en el Barrio La Llana, nº 6, de la localidad de Respaldiza, tal y como se indica en el Decreto 126/2019 de 30 de julio, de centros residenciales para personas mayores en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco. (anteriormente según el Anexo I del Decreto 41/1998 de 10 de marzo, publicado en el B.O.P.V. del 7 de abril de 1998).

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, así como promover su calidad de vida.

Así mismo, tiene por objeto establecer los derechos y las obligaciones de las personas usuarias y sus familias.

## **Artículo 2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESIDENCIA**

**-Denominación:** RESIDENCIA ALDAY

**-Dirección:** La Llana 6, bajo. 01476 - Respaldiza (Aiara- Ayala) - Araba

**-Números de teléfono:** 945399023

**-Número de fax:** 945399023

**-Correo electrónico:** info@fundacionalday.com

**-Directora:** Irune García Martínez

**-Entidad Titular:** FUNDACIÓN ALDAY. La Llana 6, bajo. 01476 - Respaldiza (Aiara- Ayala) - Araba

**-Persona responsable de la Entidad Titular:** José Ramón González Mendía  
(Presidente de Fundación Alday)

## **Artículo 3. TIPOLOGÍA DE LA RESIDENCIA.**

En virtud de lo dispuesto en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, del Gobierno Vasco, sobre servicios sociales residenciales para la tercera edad, el centro está destinado, fundamentalmente, a aquellas personas mayores de 60 años que presentan necesidades de atención residencial permanente o temporal.

El Centro se caracteriza por ser un centro asistencial, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

#### **Artículo 4. DESCRIPCIÓN DE LA RESIDENCIA. CAPACIDAD Y CARACTERÍSTICAS.**

##### **4.1 CAPACIDAD**

El centro tiene una capacidad máxima de 38 Plazas, con carácter mixto, plazas para personas autónomas (Sin Dependencia), o Dependencia Leve (Grado I), y plazas para personas dependientes (Grado II y III).

##### **4.2 CARACTERÍSTICAS.**

La Residencia Alday, funciona como una unidad de atención residencial.

En lo que se refiere a distribución de Plantas:

- Planta Primera: Habitaciones Residentes
- Planta Segunda: habitaciones Residentes
- Planta Baja: Servicios comunes y asistenciales
- Planta Semisótano: Servicios Generales

La Residencia atiende a 30 personas usuarias en habitaciones individuales, con baño individual, y a 8 personas usuarias en habitaciones dobles.

El equipo psicosocial de la Residencia será el responsable de la asignación provisional de la habitación, procurando la mayor adecuación de las necesidades de la persona a la modalidad de habitación correspondiente.

#### **Artículo 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en el presente RRI, se promoverá y se facilitará la aplicación de las pautas de buenas prácticas orientadas a compaginar y compatibilizar los derechos de las personas y los condicionantes organizativos de la Residencia, así como de los diversos protocolos y guías de actuación que resulten de aplicación.

En el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, las personas usuarias podrán actuar bien directamente -por sí mismas y, si lo desean, con la ayuda de su familiar u otra persona allegada de referencia-, bien, en los casos en los que no tengan capacidad para la toma de decisiones, a través de su representante legal o persona guardadora de hecho, siempre que, por su naturaleza, la obligación de la que se trate sea exigible de forma indirecta.

En el ejercicio de sus propios derechos las personas usuarias no podrán menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias y profesionales.

### **5.1 Derechos de las personas usuarias.**

Las personas usuarias de la Residencia Alday tienen derecho:

- **Dignidad.**
- **Privacidad y confidencialidad.**
- **Auto-determinación**
- **Autonomía.**
- **Información.**
- **Evaluación de necesidades.**
- **Plan individual de atención.**
- **Calidad del servicio.**
- **Participación.**
- **Derecho de elección**
- **Derecho a la satisfacción y realización personal**
- **Conocimiento y defensa de los derechos.**
- **Derecho a la Voluntariedad de ingreso y cese en la utilización de los servicios**

### **5. 2. Obligaciones de las personas usuarias.**

Con carácter específico, será obligación de las personas residentes:

- **Transmisión de información.**
- **Cumplimiento de la normativa de régimen interior.**
- **Cumplimiento de las normas de convivencia.**
- **Respeto a las personas.**
- **Respeto de las instalaciones.**
- **Comunicación de anomalías e irregularidades**
- **Abono de la tarifa**
- **Cumplimiento del Plan de Atención Individualizada (PAI)**

La interpretación de los derechos y de las obligaciones recogidos en los párrafos 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 normativa autonómica que la modifique o sustituya.

## **Artículo 6.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL.**

### **6.1 Derechos del Personal**

- **Derecho a la dignidad.**
- **Derechos laborales.**
- **Formación.**
- **Derecho a la igualdad**
- **Participación.**
- **Calidad del servicio.**

### **6.2 Obligaciones del Personal.**

#### **Obligaciones laborales.**

Las personas profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

- **Deber de comunicación.**
- **Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior.**
- **Cumplimiento de las normas de convivencia.**
- **Respeto a las personas.**
- **Respeto de las instalaciones.**
- **Comunicación de irregularidades.**
- **Respeto de las fechas y de los plazos de intervención.**

## **Artículo 7. ADMISIÓN, PERÍODO DE ADAPTACIÓN. BAJAS Y AUSENCIAS.**

### **7.1 ADMISIONES**

#### **7.1.1. REQUISITOS PARA EL ACCESO**

##### **Criterios y baremos de selección.**

- A) Toda persona necesitada que lo desee, y se dan las circunstancias necesarias para su ingreso, será admitida como usuaria de la Residencia Alday.
- B) En caso de existir lista de espera para acceder a la Residencia Alday, tendrán prioridad los residentes o nacidos en el Ayuntamiento de Ayala, tal y como ha sido costumbre desde el primer momento de la Fundación Alday, entidad titular de la Residencia Alday, y a fin de cumplir la voluntad de la Fundadora. Asimismo, se tendrá en cuenta la necesidad de ingresar de/la petionario/a, las plazas disponibles, si ya reside el cónyuge del solicitante,...

En cualquiera de los casos, el Patronato de la Fundación, una vez estudiados los diversos informes, será el encargado de determinar el acceso de los nuevos residentes.

- C) Cuando el Patronato lo estime oportuno podrá hacer uso de otros criterios a la hora de adjudicar alguna de las plazas de la Residencia Alday, siempre buscando el mejor servicio a la Comunidad.

## Admisiones y Exclusiones

A) Podrá ser persona usuaria del servicio regulado por este Reglamento la persona solicitante que reúna los siguientes requisitos:

- Tener 60 años cumplidos en la fecha de la presentación de la solicitud,
- Aquellas personas que por circunstancias personales o sociales tengan necesidad de utilizar el servicio de la Residencia Alday.
- La persona usuaria debe haber manifestado y manifestar libremente, y prestar su consentimiento, por sí mismo o por quien legalmente le represente su deseo de ingresar en la Residencia.
- La persona usuaria debe comprometerse formalmente a cumplir las normas por las que se rige esta Residencia.
- El ingreso en la Residencia se puede producir por Orden Foral de la Diputada Foral de Acción Social en la fecha indicada en dicha resolución, como persona beneficiaria de plaza concertada, o de forma voluntaria a través de Plaza privada.

B) Podrán ser excluidas del acceso a la Residencia Alday las personas en las que concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- Que requiera de asistencia sanitaria con medios especializados o un elevado nivel de cuidados fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de esta clase de servicio residencial.
- Que padezca enfermedades infecto-contagiosas, excepto en aquellos casos en que en función de su vía de transmisión se considere susceptible de poder ser atendida en un centro residencial.
- Que pueda sufrir efectos antiterapéuticos causados por el medio ambiente residencial, relaciones con otras personas u otras situaciones.
- Que padezca trastornos graves de conducta y/o comportamientos que puedan distorsionar gravemente el funcionamiento de la Residencia Alday o la normal convivencia en el mismo, no controlables con los medios propios de este tipo de centro residencial para personas mayores.
- No se podrá ingresar a aquellos candidatos que padezcan trastornos psíquicos que conlleven un peligro para ellos mismos y/o para los demás usuarios y/o para las visitas y/o para los trabajadores de la Residencia.

### 7.1.2. TIPO DE ESTANCIA

En la condición de persona usuaria de las residencias para personas mayores pueden darse las siguientes situaciones:

- De alta para período de tiempo determinado. Estancia Temporal (no superior a 3 meses)
- De alta por tiempo indefinido. Estancia Permanente.

En ambos supuestos de estancia, al ingreso de cada persona usuaria se lleva a cabo un estudio y recogida de datos por el equipo multidisciplinar, en función de los cuales se elabora un Plan de Cuidados que comprende todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

## 7.2 PERIODO DE ADAPTACIÓN

Durante las tres primeras semanas inmediatamente posteriores a su ingreso en la residencia (máximo 3 meses), la persona usuaria completará un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro.

Este periodo de adaptación será especialmente considerado dentro del plan de atención individualizado elaborado por el centro para la persona usuaria de nuevo ingreso.

De la misma forma y con la intención de establecer el Plan Individualizado de Atención, al residente se le realizará una Valoración Básica Integral, llevada a cabo por un equipo interdisciplinar en todas las áreas (Bio-Psico-Social).

Se establecerá un periodo de adaptación que comprenderá los primeros 21 días de estancia, durante el cual ambas partes y siempre que medien causas objetivas para ello, podrán resolver el contrato a su voluntad.

Se entregará al residente o persona representante, Informe de Adaptación, una vez transcurrido dicho plazo.

## 7.3 AUSENCIAS

La Residencia Alday es un centro abierto y las personas usuarias pueden entrar y salir de él libremente. Ahora bien, para el correcto funcionamiento del servicio, la persona usuaria y/o sus familiares deberán tener en cuenta que, si va a ausentarse, deben comunicarlo tanto a la salida como al regreso, para control y detección de ausencias injustificadas a fin de poder tomar las medidas oportunas, todo ello intentando respetar los horarios establecidos para distintas actividades de la jornada (restauración, sueño, actividades).

Las personas usuarias tienen derecho a Reserva de Plaza durante los periodos de ausencia de la residencia en las siguientes condiciones:

- En caso de ausencia obligada por internamiento en algún centro hospitalario el derecho a reserva de plaza se mantiene mientras dure el internamiento, con la tarifa habitual de la Estancia.
- Vacaciones u otras ausencias, por el tiempo que lo soliciten. En la tarifa no se aplicarán descuentos a tal efecto.

## **7.4 BAJA DEL CENTRO**

La pérdida de condición de usuario se producirá cuando suceda cualquiera de las circunstancias que a continuación se señalan:

- Fallecimiento
- Por Baja voluntaria, a petición propia, del tutor o de la persona responsable. Previo aviso por escrito de 15 días
- Ingreso hospitalario irreversible o necesidad permanente de un tratamiento específico o de cuidados especiales que no puedan ser administrados en este centro
- Por causar graves trastornos de convivencia, o por Incumplimiento reiterado de las normas del establecimiento, incluyendo las que se refieren a la responsabilidad familiar ante las salidas de los usuarios con deterioro cognitivo no incapacitados legalmente. Se notificará con previo aviso por escrito de 15 días.
- Traslado a otro centro
- Por impago de dos recibos de su estancia en el centro.
- Por sanción, impuesta con arreglo a lo determinado en el presente Reglamento.

## **Artículo 8. TARIFAS, FORMA DE PAGO Y PRESTACIONES**

### **8.1 Tarifas**

Al comienzo del año natural, la dirección de la Residencia Alday fijará los precios del año en curso de acuerdo al contrato firmado con cada uno de los residentes. Dichos precios se pondrán en conocimiento tanto de los propios residentes y sus familiares, y quedarán expuestas en lugar visible del centro (Tablón de Anuncios). La Tarifa asistencial, también queda sujeta a cambio, según valoración del grado de dependencia del residente, que será efectuada por el Equipo Técnico del centro, en fecha posterior a su ingreso y tras un periodo de adaptación de entre tres y cuatro semanas. En caso de variación de la tarifa asistencial establecida en esta condición, se realizará la comunicación al residente o su representante.

La tarifa de aplicación, viene referida por el Grado de Dependencia de la persona residente, siendo considerado:

- Sin dependencia. Grado 0
- Con dependencia Leve. Grado I
- Dependiente. Grado II y III

(En el caso de disponer de Valoración de dependencia, deberá aportarse al ingreso del residente)

- Plus Habitación: Individual

El ingreso del residente, queda condicionado, en todo caso, a la valoración favorable por el equipo sanitario del centro, por lo que se entiende que dicho ingreso se realiza con carácter provisional y pendiente de la misma hasta emitir Informe de Adaptación.

Dichos precios serán diferentes atendiendo a la valoración que realice el Equipo Multidisciplinar de la Residencia Alday, Valoración Geriátrica Integral, que comprende:

Esta revisión de tarifas, se llevará a cabo, al comienzo de cada año, para la actualización del IPC, y cuando se observe una variación en e Grado de Dependencia de la persona usuaria.

Dicha tarifa, se abonará a la RESIDENCIA ALDAY, mensualmente, mediante domiciliación bancaria, dentro de los últimos 5 días de cada mes.

La revisión de tarifas a abonar por el residente tendrá lugar de las siguientes formas:

- Cada vez que el usuario modifique el tipo de habitación que utilice y/o varíe su nivel de dependencia, la tarifa se adecuará según las tablas que en ese momento se encuentren vigentes. Esta modificación se realizará al mes siguiente de su variación.
- Las modificaciones del tipo de habitación podrán responder a dos causas: primero, la necesidad de adaptar al paciente a unas determinadas condiciones de habitación por motivos de atención socio-sanitaria, tras valoración del Equipo Multidisciplinar del Centro y aplicación de los criterios preestablecidos al respecto para los distintos niveles de dependencia, criterios que constarán en el Reglamento de Régimen Interior; segundo, por voluntad del usuario, siempre y cuando existan habitaciones libres disponibles para satisfacer la solicitud formulada y en cualquier caso estableciendo la reserva de una plaza de las características solicitadas en el caso de no disponerse de la habitación en el momento de la solicitud.
- Cuando por razones organizativas asistenciales del centro, la persona usuaria haya de ser trasladada de habitación, deberá ser avisada, así como sus representantes legales y/o voluntarios con un plazo máximo de 48 horas de preaviso, y asumiendo el residente la responsabilidad de hacerse cargo posible variación económica que conlleve dicho traslado.
- El precio será revisado al comienzo de cada año natural, conforme al IPC (u otros indicadores económicos que lo sustituyan), de lo que se dará debida cuenta a la persona residente y/o sus representantes voluntarios o legales, durante el primer mes del año.
- Así mismo, se repercutirá en el precio acordado por las partes, el porcentaje de incremento de coste que, en su caso, suponga la aplicación de nuevas normas legales de obligado cumplimiento sobre la ratio de personal o de servicios de obligada prestación por la normativa vigente en este tipo de servicios, así como de las fluctuaciones salariales sobrevenidas de revisiones del convenio colectivo de aplicación, el estatal de Atención a la dependencia.

El centro emitirá una factura mensual para los pagos de los servicios efectuados por la persona usuaria donde constará el costo total de los servicios incluidos, el precio mensual y el costo de los servicios complementarios efectuados en el mes anterior, desglosado por concepto.

Todos los servicios complementarios que la persona residente solicite y se presten por el centro, serán facturados en el mes siguiente a su prestación bajo el concepto "servicio complementario", diferenciándolos de la cuota en el recibo mensual.

Los gastos ocasionados por eventuales devoluciones bancarias de los recibos, serán satisfechos por la persona usuaria y/o persona responsable en el recibo siguiente.

En los supuestos de baja, la persona usuaria debe abonar el precio correspondiente al día en que se produce la baja, computándose como servicios prestados, ese último día de estancia en la Residencia.

El Patronato de la Fundación, en función de las posibilidades económicas de la Fundación y de las necesidades de usuarios carentes de recursos, podrá decidir aplicar precios diferentes a dichos usuarios cumpliendo su vocación de asistencia a los más necesitados.

### **8.1.1 Prestaciones incluidas en el precio**

Se encuentran incluidas en la Tarifa Mensual, las siguientes prestaciones:

- **Alojamiento**
- **Atención personal integral**
- **Atención sanitaria**
- **Higiene**
- **Readaptación para las actividades de la vida diaria**
- **Fisioterapia y rehabilitación**
- **Dinamización sociocultural**
- **Apoyo a familiares de personas usuarias**
- **Servicios de restauración y lavandería**

### **8.1.2. Prestaciones no incluidas en el precio**

- Medicamentos no cubiertos por la seguridad social, o cualquier otro sistema de seguro médico farmacéutico, al que pertenezca el residente.
- Gastos de traslado a centros sanitarios. La familia se hará cargo de las citas médicas y de los especialistas que sean fuera del ámbito del médico de la Residencia. En el caso de interconsultas, solicitarán al médico especialista informe en el que queden reflejados esos cambios.
- Gastos de gerocultor acompañante a centros sanitarios.
- Podología.
- Material de higiene y/o apoyo personal.

- Teléfono.
- Peluquería.
- Etiquetado de ropa.
- Y, en general, todo aquello no incluido en el punto 8.1.1.

La Dirección de la Residencia Alday será la responsable de la organización de estos servicios en cuanto se refiere a su utilización, información y, en general, establecimiento de prácticas de uso.

Los residentes podrán utilizar tales servicios de acuerdo con la disponibilidad de los mismos, en los días y horarios que se determinen por la Dirección de la Residencia.

Los precios de dichos servicios se expondrán en el Tablón de anuncios de la Residencia Alday.

## **Artículo 9. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

### **a) De carácter general**

La persona usuaria y, en su caso, sus familiares o tutores/as están obligados a:

- Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del centro.
- Mantener un comportamiento correcto, de respeto y consideración, en su relación con el resto de los residentes y con los trabajadores de la residencia.
- Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por el centro.
- Respetar las normas de seguridad e higiene en la propia residencia.
- Si encuentra algún objeto extraviado deberá entregarlo en recepción. En caso de haberlo perdido diríjase a la responsable de turno o a recepción.
- Las diferencias entre residentes y/o residentes con el personal de la Residencia, 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 radio, a partir de las 22 horas.

### **b) Normas sobre comidas y comedor**

El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida, merienda y cena, los cuales son servidos en los comedores en los horarios siguientes, y podrían dividirse en dos turnos, si fuese necesario.:

- Desayuno: 8:45-10:00
- Comida: 13:00 – 14:30.

- Merienda: 16:30- 17:00
- Cena: 19:30-21:30

Dichos Horarios, son modificados para favorecer la adaptación en las épocas de verano, e invierno.

En estas comidas se respeta el cumplimiento de una correcta nutrición en calidad y cantidad, estableciéndose bajo la supervisión del personal sanitario dietas específicas para cada patología.

Se puede optar entre dos menús y éstos se hacen públicos con una antelación mínima de 24 horas, mediante exposición en el Tablón de anuncios.

No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos o servilletas.

Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para los demás.

Sólo en caso de enfermedad y por prescripción de los servicios sanitarios, se sirven las comidas en la enfermería o en la habitación.

Se debe prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, las medidas técnicas precisas.

No está permitida la entrada en la cocina y anexos.

Por razones de higiene y prevención sanitaria no se permite introducir comidas o bebidas del exterior ni su almacenamiento en las habitaciones.

Los usuarios que no deseen hacer uso de alguno de los servicios de comedor, lo notificarán el día anterior, con una antelación de 24 horas.

Durante el Servicio de Comidas en los comedores no podrán estar los familiares o amigos de los usuarios, sin autorización previa.

### **c) Normas sobre habitaciones**

Las habitaciones se limpian diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

La habitación de la persona es su espacio personal e íntimo en la Residencia y será respetado como tal por el personal y las demás personas residentes, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso del/de la residente.

Personalización de las habitaciones: La persona puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación siempre que sean compatibles con las normas habituales de seguridad e higiene, y se informará a la dirección acerca de la colocación de los mismos.

Por respeto a los demás, cada persona residente debe garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación, y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación.

La tensión eléctrica es de 220v.

La persona puede tener en su habitación, aparatos de TV, radio, de música, pudiendo utilizarlos siempre

que lo desee, siempre y cuando no moleste a las demás personas. Si desea conectar algún aparato ajeno a los existentes ya en el Centro, hágalo saber a dirección, para que se le indique la posibilidad o imposibilidad de satisfacer su deseo. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas residentes.

A fin de facilitar la limpieza de la habitación, evitar molestias, y siempre que sea posible, las personas residentes las dejarán libres mientras se realiza la limpieza diaria.

No se puede tener alimentos, bebidas, medicamentos ni objetos potencialmente peligrosos (mecheros, cerillas u objetos punzantes y o cortantes) en la habitación.

Abstenerse de lavar y tender, y planchar, cualquier prenda en las habitaciones.

Está prohibido fumar en las habitaciones.

Los usuarios del Servicio de Residencia disponen de armarios y cajones con llave en las habitaciones y sus propias habitaciones. Estos cierres tienen la intención de proporcionar la forma de poder ejercer su derecho a la intimidad y a la guarda de sus pertenencias. Respecto a la cerradura de las habitaciones, lo deseable para el funcionamiento del centro es que permanezcan abiertas. Si usted desea cerrarse con llave su puerta, recuerde que en caso de estar dentro de la habitación tendrá más dificultades para ser atendido de urgencia o evacuado en caso de necesidad.

Los usuarios de la Residencia 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 de la Residencia. En caso contrario, la Residencia, al no poder controlar los contenidos de esos dispositivos por respeto al derecho a la privacidad, no se hará responsable del uso de los mismos ni de sus consecuencias. Así mismo, deberá comprometerse a no entorpecer las labores de limpieza, mantenimiento...

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

Durante la noche evite todo aquello que pueda interrumpir el descanso de su compañero de habitación o de las contiguas.

#### **d) Normas sobre la ropa**

Al ingreso, se firmará por ambas partes, Inventario de enseres, y pertenencias, que la persona usuaria trae al centro. Es responsabilidad el residente y de sus familiares, notificar en Recepción las reposiciones, y las bajas de dichas prendas, con el fin de actualizar dicho Inventario.

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, reponerla a su cargo y procurar que sea apta para ser lavada en lavadora industrial.

Para hacer uso del servicio de lavandería, las prendas deberán ser:

- Tejido de Algodón, Poliéster (Tergal) o mezcla de ambos.
- Ropa interior de algodón o poliéster, preferentemente de color blanco.
- Jerséis de poliéster.

- Pantalones, preferentemente, de colores oscuros y de poliéster.
- Camisas, preferentemente de Poliéster o mezcla.
- Los pijamas y camisones, han de poder ser lavados con lejía.

El resto de prendas que no cumplan las características arriba mencionadas, no se lavarán en la lavandería del Centro.

El centro no se hace cargo de la limpieza de la ropa delicada ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

El lavado, planchado y mantenimiento básico de la ropa se efectúa a cargo del propio centro.

Los procedimientos de lavado se ajustan a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y el mejor estado de conservación posible.

El centro velará para que se renueven, con cargo al o a la residente las prendas deterioradas por el uso. Igualmente cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

Toda ropa debe ser marcada de forma inteligible y en sitio bien visible, con una tira blanca cosida, en el que figure el Nombre y Apellido de la persona usuaria. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no se encuentren debidamente marcadas e inventariadas.

En caso de extravío o rotura de una prenda por causas achacables al Centro, se abonará la parte correspondiente de una nueva prenda de características similares, previa autorización de la dirección de la Residencia.

En el presente Reglamento encontrará un listado de ropa necesaria, de ésta y del resto de sus pertenencias, y se detalla el procedimiento a seguir:

#### Pre-ingreso

- La familia marcará TODA la ropa y objetos personales del Residente con el Nombre y Apellido de la persona usuaria, con carácter previo al ingreso en la residencia.
- La ropa se marcará con etiquetas serigrafiadas. Dicha etiqueta debe ir cosida a la prenda en su totalidad, no sólo por los extremos para evitar despegue con los lavados (no está permitido utilizar rotuladores, pegatinas u otros sistemas de marcar).
- Toda la ropa y objetos personales (relojes, peines, gafas, bolsos, carteras...) deberán estar correctamente marcados independientemente del tipo de estancia que vaya a realizar.

#### El día del Ingreso

- El mismo día del Ingreso, el residente/familiar, entregará la ropa debidamente marcada según la instrucción anterior, a la responsable de turno.
- Ese mismo día, la familia entregará el Inventario de Ropa Personal del Residente a la responsable de turno quien revisará que todas las prendas estén debidamente marcadas y procederá a revisar dicho Inventario para que sea firmado por ambas partes, residente/ familiar y Responsable de turno, en conformidad.

#### Durante la Estancia

- Cualquier inclusión o retirada de ropa tendrá que ser notificado a la responsable de turno y revisado por la misma a fin de tener actualizado en todo momento el Inventario Personal del Residente, en el caso de no esté la responsable en el Centro, se entregará en Recepción (La residencia NO tendrá responsabilidad ninguna si no se respeta esta instrucción)
- La Responsable de turno, una vez informada la familia, dejará en Recepción las prendas que sean susceptibles de cambio o reparación en una bolsa.
- El Residente o familiar que detecte algún error de entrega de ropa, deberá comunicarlo lo antes posible a la Responsable de turno para subsanarlo lo antes posible, nunca a los auxiliares o repartidoras de ropa.
- La ropa no identificada, se custodiará por un plazo máximo de 3 MESES.

#### Baja

- En el momento de baja del Residente, se firmará el Inventario de Ropa por ambas partes dando el VºBº al mismo

#### **e) Normas sobre ropa de cama, mesa y útiles y productos de aseo**

El servicio residencial incluye la utilización por la persona usuaria de la ropa de cama y de mesa, y de ropa y productos de aseo del centro residencial. Los útiles de aseo son a cargo de la persona residente.

La muda de cama se efectúa siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, dos veces por semana, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambian las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

#### **f) Normas sobre el cuidado personal**

Se garantiza el aseo personal de los/las residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso. En caso de ser autónomo, cuide de su aspecto personal.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.

Los productos de aseo de uso común (esponjas desechables, jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) son a cargo del centro. Son a cargo de las personas usuarias aquellos productos de marca o tipos específicos por ellas preferidos.

La persona usuaria debe vestir ropa de calle cuando se encuentre en zonas comunes. La ropa de dormir, es sólo para la habitación.

El cambio de ropa interior de las personas usuarias se efectúa diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observa la periodicidad necesaria.

Se prestará la ayuda necesaria a las personas residentes que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias.

Las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso.

#### **g) Normas sobre la seguridad**

Se establecen las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad.

No se permite la introducción ni almacenamiento de elementos hirientes (punzantes, cortantes, contundentes, quemantes) en la Residencia.

La Residencia está dotada 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 es aconsejable:

- Si detecta algún principio de incendio avise al personal del Centro o bien utilice los pulsadores repartidos por el edificio.
- En caso de evacuación, siga el recorrido que figura en los carteles de la Residencia.
- En caso de siniestro haga caso de las indicaciones y déjese guiar por las instrucciones que le dará el Personal del Centro.

No está permitido el acceso a la planta semisótano donde están la cocina, la lavandería y otros servicios.

Al utilizar el ascensor se ha de tener en cuenta la capacidad máxima del mismo, a fin de evitar averías y accidentes. Si bien el uso del ascensor no está restringido, si está controlado.

Existe 1 ascensor de uso común y 1 montacargas exclusivamente para uso de mercancías por parte del personal en la zona de servicios generales, sólo el personal del Centro podrá emplearlo para su función específica.

#### **h) Normas sobre servicios médicos**

La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etc., se hacen por prescripción facultativa.

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

Se dará información completa y comprensible a la persona usuaria y a su familiar de referencia acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma del propio usuario o su representante legal (tutor), o de un familiar de referencia (Ley de Autonomía del paciente).

### **i) Normas sobre derivación a consultas u hospitales**

En caso de que la persona residente tenga que acudir a consulta de especialistas, es imprescindible que vaya acompañado por algún familiar, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar que son competencia y responsabilidad de la persona residente o de su familia (ejemplo: intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etc.). 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.

En el supuesto de que sea necesario, a juicio del centro, ingresar a la persona usuaria en un centro hospitalario:

— Se comunica a la familia la decisión tomada y las razones habidas para ello, y asimismo, la denominación y dirección del hospital al que se deriva a la persona residente.

— La familia tiene la obligación ineludible de acudir al centro hospitalario indicado, a fin de acompañar a la persona usuaria y apoyar en la toma de decisiones referentes a posibles intervenciones y tratamientos.

— En el supuesto de que la persona residente no tenga familia ni persona alguna que le represente, la Dirección del centro tomará las decisiones pertinentes y se hará cargo, en caso necesario, del acompañamiento con cargo al residente.

La Residencia cuenta con Servicio de Acompañamiento en los términos que le indicará la Dirección del centro.

### **j) Normas sobre fallecimientos**

El responsable del centro, o la persona a quien designe, comunica el fallecimiento al familiar que se encuentra recogido en la ficha administrativa como familiar de referencia. Se pregunta al familiar por la funeraria que desee que lleve los trámites, siempre que no esté especificado por voluntad del fallecido y en caso de que exista seguro de deceso, comunicarle su existencia.

La persona responsable del centro, o quien ella designe, hace entrega a quien acredite sus derechos o, en su caso, al familiar de referencia, de los objetos de valor y los de uso personal que se encuentran recogidos por el centro residencial. Quedará constancia fehaciente de la entrega realizada, de su contenido y de las personas que hayan intervenido en ella.

En tanto dichos objetos no sean retirados, quedan en el centro, debidamente custodiados, por un plazo máximo de 15 días.

### **k) Normas sobre horarios y visitas**

Las visitas a las personas residentes se efectúan con la máxima libertad, todos los días del año en horario de mañana (10:00h –13:00h) y tarde (17:00h – 19:00h), en orden a respetar en todo caso los horarios establecidos por el centro para las comidas principales y los periodos de descanso. Las visitas que se realicen fuera del horario establecido están condicionadas a la organización del mismo, deben motivarse y recibir el consentimiento de Dirección.

Por razones de seguridad, las visitas deben comunicar su entrada en recepción, y acreditarse.

Las personas residentes reciben las visitas en las salas habilitadas al efecto y, asimismo, en su habitación, si no causa molestias a otras personas residentes.

Las visitas deben respetar las instalaciones, las actividades de la residencia y las normas de funcionamiento interno, así como al resto de las personas residentes y a los trabajadores.

En determinadas ocasiones y en beneficio de la salud de la persona residente, el equipo sanitario puede restringir las visitas, o ampliar su horario.

En caso de enfermedad o proceso terminal, la familia o tutor puede permanecer en el centro todo el tiempo que desee. Este acompañamiento estará regulado por el servicio sanitario, previa consulta a la Dirección.

El régimen de visitas, en casos excepcionales, podrá verse modificado por decisión de la Dirección, con el objeto de asegurar la normal convivencia en el Centro.

### **I) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios**

La persona residente puede utilizar los espacios de uso común de la residencia, pero no puede acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios.

La persona residente puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

La persona residente debe utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitarse, secador de pelo, etc.) evitando situaciones de riesgo que afecten a la persona, a las demás personas residentes, o a las instalaciones.

Utilice siempre las papeleras. No arroje papeles, desperdicios u objetos ni al suelo ni al retrete, ya que pueden producir obstrucciones en el mismo.

Si observara algún desperfecto, o mal funcionamiento de instalaciones, comuníquelo por favor en recepción, para emitir aviso de Avería al Personal de Mantenimiento.

Normas en cuanto a uso de la Televisión: En zonas sociales hasta las 24 horas, en las habitaciones hasta las 24:00 horas, siempre y cuando se respete a los demás residentes manteniendo su volumen moderado que no moleste a los vecinos e impida su descanso.

Horario de Acostarse: Los residentes podrán permanecer fuera de las habitaciones y haciendo uso de las zonas sociales hasta las 24:00 horas, siempre y cuando no interfiera en el descanso del resto de los residentes

**m) Prohibición de fumar**

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del centro residencial, salvo lugares habilitados al efecto. En todo caso se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.

Por su seguridad queda prohibido fumar en las habitaciones. Si quiere usted fumar, debe hacerlo en el exterior de la residencia, intentando no molestar a otros residentes.

**n) Normas sobre custodia de dinero y objetos de valor**

Sólo en casos especiales y con autorización expresa de la Dirección, el centro residencial puede mantener en depósito dinero u objetos de valor de las personas residentes. El centro sólo se responsabiliza del dinero u objetos depositados si se ha realizado en las condiciones antedichas.

En el resto de casos corresponde a la persona residente o familia tomar medidas particulares de guarda y cuidado para evitar el riesgo de desaparición o extravío de dinero u objetos de valor. Dichas medidas deben ser acordes con los criterios generales del centro sobre el uso de habitaciones y equipamientos. Procure tener únicamente el dinero que precise para sus gastos, y tampoco tenga joyas de valor.

**ñ) Normas sobre salidas**

La Residencia es un centro abierto que permite la libre entrada y salida de los usuarios, haciendo ejercicio del respeto a sus derechos.

En todo caso, cualquier salida por parte de los usuarios, sea con o sin acompañamiento, deberá ser puesta en conocimiento del Personal del Centro.

Además, deberán respetarse los horarios del Centro, fundamentalmente los de comedor, para no interrumpir su funcionamiento.

Por motivos de seguridad y de organización, en ningún caso se permitirá la salida voluntaria antes de las 8 horas ni la entrada voluntaria después de las 22 horas.

En el caso de que las salidas se establezcan fuera de los horarios previstos de forma repetida e inexcusable la Dirección del Centro procederá a la aplicación del procedimiento sancionador, que se explica más adelante, e informará a los Servicios Forales competentes para la revaloración de la concesión de la plaza de la persona usuaria, si fuese beneficiaria de plaza pública.

Si bien se contempla la posibilidad de que los usuarios, voluntariamente no coman o no cenén en la residencia por motivo de sus salidas, esta posibilidad se considera como puntual y no habitual. Por lo tanto, en caso de ausentarse a comer o cenar, debe avisarse al centro con antelación de al menos un día.

La Residencia Alday es un centro abierto, aun así, se realizará un control de las salidas a aquellos residentes que por alguna circunstancia su salida suponga un riesgo para él. El personal que se encuentre en el Centro en el momento de su solicitud comunicará al solicitante lo que el equipo tenga previamente decidido.

Para pernoctar fuera del centro deberá el residente igualmente notificarlo al centro haciendo constar el tiempo de su ausencia, y el lugar donde va a estar, reservándose el centro el derecho a impedirlo si existiese consejo facultativo en tal sentido.

La residencia no se hace responsable de los daños o perjuicios, que reciba o provoque el residente a terceros, cuando se encuentre fuera del centro en actividades no programadas por el Centro.

Las salidas motivadas por consultas externas en cualquiera de los servicios de salud o por ingreso en hospitales... será la familia la que se haga cargo del traslado y cuidado de los residentes hasta su regreso a la Residencia Alday.

Si los residentes presentan dificultades para su salida de la residencia, con garantías, por presentar deterioro cognitivo:

1. Usuario con deterioro cognitivo en grado que no garantiza autocontrol de su seguridad, no incapacitado legalmente: La Residencia, no pudiendo evitar sus salidas por derecho, intentará llegar a un acuerdo con la familia respectiva para intentar satisfacer libertad y seguridad, pudiéndose acordar una de las siguientes opciones:
  - La familia no desea las salidas de la persona usuaria en cuestión: la familia firmará documento en que se responsabiliza de la limitación de las salidas.
  - La familia desea absoluta libertad de la persona usuaria para salir y entrar: la familia firmará documento en que conste que se responsabiliza de tal deseo y de las posibles incidencias acontecidas durante las salidas.
  - La familia no está de acuerdo con firmar los documentos acreditativos de la asunción de responsabilidades: la Residencia lo pondrá en conocimiento de Fiscalía.
2. Usuario con deterioro cognitivo en grado que no garantiza su autocontrol de su seguridad, incapacitado legalmente: La Residencia seguirán las indicaciones del responsable legal, debidamente acreditado.

#### **o) Normas sobre entradas de personas ajenas al Centro**

La Residencia desea colaborar con todas las instituciones públicas y privadas que lo requieran, con el fin de conseguir la plena integración social y ambiental de los residentes con el entorno que los rodea.

En cuanto a las instituciones, el Centro ofrecerá la máxima colaboración posible para el desarrollo de programas conjuntos que conlleven a la mayor integración de los residentes y del Centro en la Comunidad. Se aceptará la entrada de grupos y partidos políticos para realizar sus respectivas propagandas sólo y exclusivamente durante la campaña electoral previa solicitud a la Dirección con ocho días de antelación a fin de informar a los propios residentes y preparar el acto.

La entrada de personas con finalidad divulgativa de tipo ideológico, religioso, etc., será permitida siempre que se dirijan a personas concretas y con autorización de las mismas y/o sus familiares.

En otro orden de cosas, no se podrá efectuar dentro del establecimiento, ni en su nombre fuera de él, postulaciones ni actos de ningún tipo que no cuenten con la pertinente autorización expresa de la Dirección.

### **Artículo 10. PARTICIPACIÓN**

En conformidad con el artículo 12 del Decreto 64/2004 del BOPV, la Residencia Alday se compromete a favorecer, respetar y promocionar la participación activa de los usuarios, familiares y representantes legales en aquellas decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que son usuarias.

#### **Cauces de participación individual de las personas usuarias o de sus representantes legales:**

Para facilitar la formulación de sugerencias y reclamaciones por parte de la generalidad de los usuarios / tutores, se ubicará un buzón en el área de recepción bajo la supervisión permanente de la dirección de la residencia, que reunirá periódicamente al Equipo Multidisciplinar y al Presidente de la Comisión de Usuarios / tutores para dar la mejor solución a las mismas. Existiendo también un libro de reclamaciones a disposición de los usuarios/ tutores.

Se pondrá especial cuidado en la escucha de las necesidades, quejas o sugerencias que sean expresadas por las personas usuarias o a través de los familiares y representantes legales en las reuniones grupales, en el encuentro personal o en cualquier otra ocasión que sea oportuna.

#### **Cauces de participación democrática colectiva de las personas usuarias o de sus representantes legales.**

##### **Tipos de Órganos de Participación Colectiva**

Existen los siguientes órganos de participación colectiva:

- a) Asamblea de Personas Usuarias
- c) Asamblea de Familiares

##### **a) Asamblea de Personas Usuarias**

###### **Composición**

La Asamblea de Personas Usuarias estará constituida por la totalidad de las personas usuarias del centro, que podrán actuar directamente o a través de su representante legal o representante voluntario.

###### **Periodicidad y convocatoria de las reuniones**

1. La Asamblea de Personas Usuarias se reunirá con carácter ordinario como mínimo una vez al año y, en sesión extraordinaria, cuantas veces se estime pertinente que sea convocada con tal carácter, por propia iniciativa o a solicitud razonada y escrita del 25 por ciento de las personas usuarias.

2. La convocatoria de cada asamblea se realizará por el Presidente o Presidenta de la Asamblea, cuando ésta no exista, por la Dirección, con una antelación mínima de 7 días. Se hará pública en el tablón de

anuncios del centro con indicación de su carácter ordinario o extraordinario, del día, la hora y el lugar de su celebración, y del orden del día de los asuntos a tratar.

#### Constitución de la Asamblea y adopción de acuerdos

1. La Asamblea de Personas Usuarias quedará válidamente constituida con la presencia de al menos el 50 por ciento de las personas usuarias en primera convocatoria; en segunda convocatoria quedará constituida cualquiera que sea el número de asistentes, debiendo realizarse necesariamente esta segunda convocatoria media hora después de la hora fijada para la primera.
2. Una vez constituida, se procederá a la elección de Presidenta/e y a la designación de la trabajadora social o del trabajador social como Secretaria/o, que formarán la Mesa de la Asamblea de Personas Usuarias, finalizando su mandato al término de la misma. La elección de Presidenta/e se llevará a cabo por el procedimiento de mano alzada, previa presentación de personas candidatas a tal cargo.
3. Los acuerdos de la Asamblea de Personas Usuarias se tomarán por mayoría de las personas presentes, debiendo entenderse alcanzada la mayoría cuando el número de votos a favor supere al de votos en contra, sin computarse, a estos efectos, las abstenciones y votos nulos.
4. Se levantará Acta de la Asamblea en la que figure:
  - a) Número de asistentes a la Asamblea de Personas Usuarias.
  - b) Constitución de la Mesa.
  - c) Desarrollo del orden del día
  - d) Acuerdos tomados.

Una copia del Acta deberá hacerse pública en el tablón de anuncios del Centro.

#### Funciones y facultades

Serán funciones y facultades de la Asamblea de Personas Usuarias las siguientes:

- a) Conocer las inversiones correspondientes al ejercicio en curso.
- b) Conocer el programa anual de actividades.
- c) Conocer la aprobación del reglamento de régimen interior del centro.
- d)e) Aprobar la inclusión en el orden del día fijado, en orden a su deliberación y votación, en su caso, de asuntos no comprendidos en aquél.
- e) Aprobar la organización de las comisiones de personas usuarias.
- f) Promover y defender los derechos y los intereses de las personas usuarias.
- g) Realizar el seguimiento del funcionamiento del centro.
- h) Presentar a la Dirección del centro propuestas que afecten directa o indirectamente a la organización y al funcionamiento del centro.
- i) Proponer todas aquellas actividades que resulten beneficiosas y de interés para las personas usuarias y familiares.

#### **Asamblea de familiares.**

#### Asamblea de familiares

1. Estará compuesta por familiares u otros allegados de las personas usuarias de los centros para personas mayores, así como por las personas usuarias que actúen como representantes en la Junta de Gobierno. Para la adopción de sus decisiones se considerará que cada familia, independientemente del número de sus miembros que participen en la Asamblea, representa tantos votos como parientes mayores tiene en condición de personas usuarias en dicho centro.

2. Para su funcionamiento, podrá acogerse a las normas previstas en el presente RRI para la Asamblea de Personas Usuarias.

3. Entre sus funciones podrán estar:

a) La defensa de los derechos y de los intereses de las personas usuarias, debiendo actuar como portavoces de sus deseos y sus necesidades.

b) El seguimiento del funcionamiento del centro.

c) La presentación a la Dirección del Centro de propuestas que afecten directa o indirectamente a la organización y al funcionamiento del centro.

d) La organización de conferencias educativas, grupos de autoayuda, grupos de acogida a nuevas familias, o de otras actividades que resulten de interés y beneficiosas para la calidad de vida de las personas usuarias y la calidad de la atención prestada.

### **ARTICULO 11. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Faltas**

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en: leves, graves y muy graves.

- **Faltas leves:** Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro, utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo, de igual modo que promover y participar en riñas, altercados o cualquier tipo de peleas.
- **Faltas graves:** La reiteración de faltas leves desde la tercera cometida, alterar las normas de convivencia de forma habitual, no comunicar las ausencias cuando éstas superen las veinticuatro horas y sean inferiores a cinco días, la demora injustificada de un mes en el pago de las estancias que correspondan al usuario, utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizadas, la sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del centro, del personal o de cualquier usuario y por último falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- **Faltas muy graves:** La reiteración en faltas graves desde la segunda cometida, la agresión física o malos tratos graves a otros usuarios, personal del centro o cualquier otra persona que tuviera relación con este, la demora injustificada del pago de dos mensualidades y no comunicar la ausencia cuando esta sea superior a cinco días.

## Sanciones

La competencia para imponer sanciones se encuentra atribuida a la Dirección de la Residencia, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente reglamento.

Las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas con anterioridad serán las siguientes, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar:

- Por faltas leves: Amonestación verbal o escrita por parte de la dirección del centro.
- Por faltas graves: Expulsión del centro por un periodo de tiempo no superior a seis meses.
- Por faltas muy graves: Expulsión del centro por un periodo de seis meses a dos años o la pérdida de forma definitiva de la condición de Usuario del centro.

Las sanciones impuestas a los usuarios quedarán reflejadas en su expediente personal, de igual forma quedarán canceladas, salvo en los casos de pérdida definitiva de la condición de residente, siempre que la dirección del centro considere que el sancionado ha observado un comportamiento normal durante los siguientes plazos:

- *Sanciones por faltas leves: dos meses*
- *Sanciones por faltas graves: cuatro meses*
- *Sanciones por faltas muy graves: seis meses.*

Los anteriores plazos señalados serán contados a partir de la fecha de cumplimiento de la sanción.

Denunciado un hecho susceptible de ser tipificado como falta con arreglo a lo dispuesto en este reglamento, la dirección del centro llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo y sobre el carácter del hecho con objeto de calificar su gravedad.

- Cuando la falta se califique como leve o grave, la dirección del centro impondrá la sanción correspondiente, previa citación y audiencia del interesado.
- Cuando la falta pudiera calificarse como falta muy grave, la dirección del centro, incoará e instruirá expediente disciplinario y formulará la correspondiente propuesta de sanción, de la que se dará traslado al interesado para que en el plazo de ocho días hábiles formule las alegaciones que tuviera por convenientes. Transcurrido dicho plazo, háyanse formulado o no las alegaciones, se actuará conforme corresponda.

## **Artículo 12.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

En el centro existe la Unidad de atención al usuario encargada de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas UAU, cuya responsable es la Dirección, y en cuyo proceso puede participar cualquier miembro del Equipo multidisciplinar o asistencial de la Residencia, cuando sea requerido a tal fin.

Se establece el siguiente sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de Quejas o Reclamaciones. Todas ellas podrán realizarse de manera verbal o escrita:

- Todas las sugerencias, quejas o reclamaciones que contribuyan a mejorar los servicios de la Residencia podrá plantearlas a la Dirección de la Residencia. Siempre serán atendidas y en la medida de lo posible solucionadas.
- Las quejas o reclamaciones pueden tramitarse:
  - De manera informal, en la que se procede a una negociación amigable para su resolución en un plazo no superior a los 10 días.
  - De manera formal: para ello deberá cumplimentarse el formulario normalizado disponible en la Residencia Alday. Dicho formulario será presentado a la persona indicada para su registro y tramitación. El plazo de resolución es de 15 días.
- 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.
- Existen hojas de reclamación a disposición de los usuarios.

Son funciones de la UAU:

- Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.
  - Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
  - Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.
3. Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo, dándose la participación en el Centro.
4. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.
5. Los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de las sugerencias y quejas son los regulados en las disposiciones normativas aplicables las cuales son entregadas a los usuarios en el momento del ingreso, siendo la Unidad de atención al usuario del centro la encargada de informar sobre los mismos.

### **Artículo 13.- MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

El presente Reglamento podrá ser objeto de modificación, revisión o ampliación en cualquier momento, siempre que concurren las siguientes circunstancias:

- Acuerdo de la Dirección de la Residencia Alday
- A petición del 25% de los residentes/ representantes.

Todas las modificaciones del Reglamento de Régimen Interno que se efectúen, deberán ser aprobadas por el Patronato de la Fundación Alday.

### **Artículo 14.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. PROTECCIÓN DE DATOS**

La familia del residente, podrá informarse de cualquier aspecto relacionado con el residente o su estancia en el Centro, siempre que lo desee. Para ello podrá dirigirse a la persona responsable del centro, quien le indicará la persona de referencia, dependiendo del carácter de la información.

Se mantendrá la confidencialidad de los datos de carácter personal que afecten a los residentes, no divulgando ninguna información a personas no autorizadas por el propio residente, o persona de referencia previamente identificadas a tal efecto por el equipo asistencial del Centro.

Los residentes (o personas en las que deleguen) deberán ser informados y consultados sobre todos los temas que puedan afectar a sus derechos personales.

Así mismo, será responsabilidad del residente o familia la actualización de la documentación administrativa básica del Residente.

Es de obligado cumplimiento, para la correcta atención del residente, autorizar la cesión de datos para:

- Acceder a Osabide
- La Administración pública en el ejercicio de sus competencias.

Los datos de carácter personal pertinentes de la persona usuaria, de sus familiares, de las personas responsables del usuario como representante legal o voluntario, quedarán registrados en un tratamiento de datos de carácter personal que puede ser automatizado, en todo o en parte, del que es responsable el centro, con la única finalidad de prestar todos los servicios, derechos y obligaciones, derivadas de la firma del presente contrato.

Las personas usuarias y sus representantes legales y/o voluntarios tienen la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de conformidad con lo que dispone al respecto el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018 de 05 de diciembre de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Con carácter informativo se indica que los datos personales que se traten se encuentran bajo la responsabilidad de la Fundación Alday, sito en la Llana, 6, 01476 Respaldiza Ayala/Aiara (Álava) con CIF: G01011725, con los datos de contacto del delegado de Protección de datos [dpd-dbo@residenciaalday.com](mailto:dpd-dbo@residenciaalday.com).

La finalidad del tratamiento se encamina a la gestión de atención integral y seguimiento de personas residentes internos de acuerdo al objeto social de la organización, a la evaluación y seguimiento de salud, así como a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. El tratamiento es necesario para la ejecución de una relación jurídica de ámbito contractual privado y/o administrativo en el que la persona interesada es parte de acuerdo al objeto social de la organización. Los datos de salud serán conservados al menos 5 años de acuerdo a lo dispuesto en la legislación sanitaria. La información administrativa, se conservará durante el plazo necesario ante responsabilidades jurídicas que se puedan derivar del tratamiento. En su caso, los datos pueden ser cedidos a Osakidetza, para el seguimiento de historia clínica, a la Farmacia, para las recetas electrónica, así como a la Diputación Foral de Araba en el ámbito de sus competencias. La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento enviando un escrito a la dirección La Llana, 6 - 01476 - Respaldiza Ayala / Aiara (Álava) o al correo electrónico [dpc-dbo@residenciaalday.com](mailto:dpc-dbo@residenciaalday.com). Asimismo, tendrá derecho a renuncia a la acción emprendida mediante la retirada de su consentimiento del tratamiento de datos personales. La persona interesada, dispone igualmente del derecho a reclamar ante la Autoridad de Control pertinente (Agencia Española de Protección de Datos).

Con fecha \_\_\_\_\_ se hace entrega al residente y su asistente de un ejemplar debidamente firmado de este reglamento.