REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DE LA RESIDENCIA "VIRGEN DE LA SOLEDAD" DE NULES

1. FINALIDAD Y OBJETIVOS GENERALES DEL CENTRO

1.1 Naturaleza del servicio

- La Residencia "Virgen de la Soledad" de Nules, dependiente de la Asociación del mismo nombre, se regirá por lo dispuesto en sus Estatutos y la presente normativa de régimen interno.
- Actuará bajo la tutela de la Asociación, y a su Junta Directiva corresponde la suprema función directora de sus actividades, que se inspirarán en los principios de la Iglesia Católica y de acuerdo con los mismos, y el debido respeto a la libertad de conciencia.
- La representación legal de la Residencia corresponde a la persona que ocupe el cargo de la presidencia de la Asociación.
- Para la mejor marcha de la Residencia, la Asociación designará a una persona que ejerza las funciones de dirección en quien delegará sus funciones, que recaerá en la persona que sea elegida por la Junta Directiva.

1.2 Finalidad

- Su finalidad esencial es ofrecer un lugar de residencia y convivencia a personas mayores cuya problemática socio-familiar dificulte la permanencia en su domicilio.

1.3 Objetivos

- Servir de vivienda estable y común a personas mayores.
- Ofrecer las prestaciones básicas de atención integral, atendiendo a las necesidades de las personas usuarias en todas las actividades de la vida diaria.
- Mantener y potenciar la capacidad funcional de la persona mayor prestando asistencia básica sanitaria, de rehabilitación, religiosa inspirado en los principios de la Iglesia Católica, psicológica, social, ocupacional, de integración social y cultural, según las posibilidades de la Residencia.

1.4 <u>Para las plazas privadas</u> El ámbito de acogida de personas usuarias se extiende al territorio de Nules (Capítulo 1º. Artículo 2º de los Estatutos) y tendrán preferencia para ingresar los socios por orden de antigüedad.

No obstante podrán admitirse personas usuarias foráneas si existieran plazas vacantes, en las condiciones particulares que se estipulen.
Para las plazas financiadas por la Consellería, el ámbito de acogida se extenderá a toda la Comunidad.

1.5 El organigrama del centro estará visible en el tablón de anuncios de la residencia.

1.6 Legislación aplicable

El presente Reglamento pretende dar cumplimiento a la normativa estatal y autonómica que resulte de aplicación para el correcto funcionamiento y desempeño de la labor asistencial. Asimismo, asegurar la implementación de las garantías normativas encaminadas a proteger la salud, bienestar y seguridad, tanto de las personas usuarias, como del personal profesional, A tal fin, el Reglamento cumplirá con las disposiciones contenidas en:

- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y si ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano se Servicios Sociales.
- Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.

2. SISTEMA DE ADMISIÓN Y CONDICIONES ECONÓMICAS

2.1 Personas usuarias

Podrán ser personas usuarias de este centro aquellas personas que lo soliciten libre y conscientemente y que reúnan además los siguientes requisitos:

<u>Para plazas privadas</u>

- Tener cumplidos 60 años o más, que hayan cesado su actividad laboral, que presten limitación de de su autonomía, que requieren una alternativa a su domicilio habitual o que necesiten atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería u otros que no puedan ser prestados en su domicilio.

- Excepcionalmente, las personas usuarias podrán tener menos de 60 años cuando su situación de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social así lo requiera y no sea posible atenderlos en otro tipo de recursos sociales o sanitarios.

- Aceptar el Reglamento de Régimen Interior del Centro.

- En caso de que una persona necesite medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica requerirá de autorización judicial, salvo casos de urgencia, debiendo en este supuesto, comunicar dicho ingreso a la

autoridad judicial competente en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil

- En caso de que una persona tenga medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica la solicitud la realizará la persona encargada de la guarda de hecho entregando copia de la resolución judicial.

Para plazas financiadas por la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

Los requisitos serán los mismos que en las plazas privadas, contando además, con la resolución de la plaza de la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

2.2 Documentación a aportar

La solicitud deberá formularse en las dependencias administrativas del Centro. Junto a la solicitud de ingreso se aportará la siguiente documentación:

- Fotocopia del D.N.I.
- Fotocopia de la cartilla de la Seguridad Social o de la póliza de seguro privado.
- Informe médico
- Analítica general.
- Dos fotos de carnet.
- Seguro de defunción.
- Contrato de admisión
- Dirección y teléfono de familiares o personas de contacto en caso de necesidad (según modelo)

Para las plazas privadas además:

- Auto de internamiento en caso de necesidad.

2.3 Procedimiento de admisión

A) Solicitud de ingreso (según modelo):

- Conocer personalmente al/la solicitante, a través de una entrevista, y ser posible también a sus familiares a través del/la trabajador/a Social o Dirección.
- La Dirección del Centro o Trabajadora Social, elaborará una lista de espera para la que se tendrá en cuenta la fecha de presentación de las solicitudes.
- No obstante, la decisión de ingreso en el Centro recae en la Junta Directiva y la Dirección del Centro.
- Una vez aceptada la solicitud, el ingreso se efectuará en el plazo que determine la dirección.

B) Contrato de Admisión (según modelo):

- Formalizar el Contrato de Admisión en el que se harán constar todas las condiciones de la relación contractual, y como mínimo:

  - Que el ingreso se efectúa libremente.

  - En caso de necesidad independientemente del tipo de plaza, se solicitará la resolución judicial de autorización de internamiento

  - Que el centro se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias establecidos legalmente.

  - Que la persona usuaria, sus familiares o su representante legal tienen conocimiento y aceptan el Reglamento de Régimen Interno de la Residencia.

  - Las prestaciones y servicios a los que se obliga el centro que en ningún caso serán inferiores a los establecidos legalmente.

  - Precio de los *Servicios Básicos,* y de los *Servicios Complementarios,* así como sistema de actualización. Derechos de reserva de plaza en caso de vacaciones e ingresos hospitalarios, tiempo de reserva, así como precio de la plaza reservada

  - Causas de modificación o extinción del contrato y plazos de preaviso en caso de extinción voluntaria del mismo

El contrato contiene una cláusula donde se establece la obligación del pago del servicio por parte de familiares u otras personas, en el supuesto de que la persona usuaria no lo haga directamente, la persona o personas que se responsabilicen u obliguen, deberán firmar también dicho contrato.

Cuando el contrato asistencial sea para la atención de personas con medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y por ello se formalice con el/la representante, al contrato se anexará la autorización judicial de internamiento y la resolución judicial de provisión de medidas judiciales de apoyo a personas con discapacidad.

Este contrato asistencial será incompatible con la formalización entre la entidad y la persona usuaria de cualquier otra modalidad contractual que tenga por objeto la transferencia de bienes de la persona usuaria la entidad como contraprestación de los servicios, con carácter vitalicio o no.

- La fecha de ingreso establecida en el Contrato de Admisión causará efectos para el cálculo del coste de la plaza en el primer mes de disposición.
- La persona usuaria recibirá copia del Contrato de Admisión y, en el mismo acto, copia del Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- La ubicación de la persona usuaria en el Centro la determinará la Dirección, siguiendo criterios de organización interna.

C) Periodo de prueba

Se establece un período de prueba de quince días en cuyo transcurso la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá del coste de los días consumidos.
En este tiempo la persona usuaria y/o su familiar podrán valorar su permanencia en el centro.

2.4 Condiciones económicas

- La persona usuaria deberá abonar a la residencia como contraprestación económica por su estancia la cantidad estipulada en el Contrato de Admisión, que figurará en la relación de tarifas de la residencia publicitadas anualmente en el tablón de anuncios.
- Esta tarifa se revisará anualmente según el IPC.
- En la tarifa de estancia están incluidos los *Servicios Básicos* prestados por la Residencia, que se detallan en el apartado Servicios de este Reglamento.
- Los servicios que se detallan como *Complementarios* en el apartado Servicios no están incluidos en la tarifa general de estancia. Los precios de estos *Servicios Complementarios* estarán expuestos en el tablón de anuncios.
- El pago se realizará por anticipado dentro de los cinco primeros días del mes mediante domiciliación bancaria.
- <u>En caso que la persona usuaria tuviera que estar hospitalizada por un período superior a 21 días, a partir de entonces se le descontará del precio/ día el importe especificado en el contrato.</u>

3. PRESTACIONES Y SERVICIOS

Las prestaciones y servicios que ofrece la residencia son:

3.1 *Servicio religioso* (inspirado en los principios de la Iglesia Católica)

3.2 Servicios Básicos obligatorios incluidos en la tarifa básica de servicios

-Alojamiento

-Restauración

-Lavandería

-Atención sanitaria

- Cuidados básicos
- Atención médica
- Atención de enfermería
- Actividades de rehabilitación
- Asistencia farmacéutica
- Prevención y promoción de la salud

-Atención psicológica

-Actividades de terapia ocupacional

-Atención social

- Animación sociocultural
- Atención social individual, grupal y comunitaria

3.3 *Servicios Complementarios (no incluidos en la tarifa básica):*

Opcionalmente, además de las prestaciones expuestas, la residencia podrá disponer de otro tipo de servicios de apoyo o complementarios corriendo los costes a cargo de la persona usuaria. Los precios estarán expuestos en el tablón de anuncios del centro:

- Peluquería
- Podología
- Cafetería
- Farmacia
- Otros

La residencia contará con el personal especializado y de servicios generales necesario para la prestación de los servicios cumpliendo, en todo caso, las ratios mínimas establecidas por la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. y garantizando una correcta atención las 24 hs del día.

Así mismo, la residencia contará con un ***Proyecto Global Terapéutico*** donde se contemplen los programas, protocolos y registros que definan y garanticen la adecuada implantación de las prestaciones y de los servicios.

4. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

4.1 **Derechos**

El centro deberá garantizar los derechos de las personas usuarias y, en especial, los siguientes:

a) Considerar como domicilio propio la Residencia de Tercera Edad: Residencia de Virgen de la Soledad de Nules.
b) La confidencia de los datos personales que figuren en los expedientes e informes.
c) La intimidad personal y el respeto a sus hábitos de vida que no sean perjudiciales para la convivencia en la Residencia.
d) La información adecuada acerca de sus derechos y deberes como persona usuaria.
e) Recibir una correcta atención higiénico sanitaria.
f) Disponer de una alimentación equilibrada, sometida a los criterios dietéticos que requiera la situación de la persona usuaria.
g) Acceder a la atención religiosa inspirado en los principios de la Iglesia Católica, social, educacional, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.

h) Recibir un trato digno por parte del personal del centro y demás profesionales o usuarios/as.
i) No ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y sin supervisión
j) La libertad de salir y entrar del centro, previo aviso, salvo incapacidad manifiesta.
k) Mantener comunicaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
l) La comunicación con el exterior mediante teléfono, correspondencia u otras formas.
m) La inviolabilidad de la correspondencia y comunicaciones.
n) La inviolabilidad del espacio destinado a uso privado de la persona usuaria.
o) Participar en la programación y desarrollo de las actividades.
p) Participar en el funcionamiento del centro como elector y elegible en los órganos de participación de las personas usuarias.
q) Constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades.
r) Al derecho de queja mediante hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias.
s) Cesar en la prestación de los Servicios o en la permanencia del centro por voluntad propia, salvo resolución judicial.
t) La persona usuaria podrá adecuar el entorno de su habitación con objetos personales, tanto de mobiliario como de decoración, para favorecer mejor su adaptación al centro y ofrecer una mejor atención centrada en la persona, siempre y cuando lo autorice dirección.
u) Disfrutar de un período de prueba de quince días en cuyo transcurso la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá del coste de los días consumidos.
v) Designar persona representante para el acceso a la historia social única, tanto en situaciones sobrevenidas, en las que no tenga capacidad de decisión, como por libre voluntad, y demás derechos de las personas usuarias reconocidos en el artículo 10 de la Ley 3/2019.
w) Respetar de sus derechos individuales fundamentales, con especial referencia a la intimidad, a la privacidad y al libre ejercicio de sus derechos políticos y/o religiosos, con respeto hacia la libertad de otras personas.
x) Causar baja voluntaria en todo momento tras firmar el contrato, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente.
y) Obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado previstos en la Ley por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
z) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social (Plan de Atención y Vida) que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas, y deberá poner a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.
aa) Garantizar la correcta recepción y comprensión de la información, con apoyos a la comunicación oral, uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema alternativo de comunicación
bb) Respetar la forma de vida de las personas usuarias: ideología, creencias religiosas
cc) Respetar la individualidad de cada persona: sus hábitos, rutinas y roles.

4.2 **Deberes**

Serán deberes de las personas usuarias:

a) Abonar el precio de la estancia en la cuantía y plazos establecidos en el Contrato de Admisión y en el presente Reglamento.
b) Conocer y cumplir las normas de convivencia fijadas en este Reglamento Interno.
c) Observar una conducta basada en el mutuo respeto y la tolerancia encaminada a crear un clima de convivencia confortable con el resto de las personas usuarias, familiares y personas trabajadoras.
d) Utilizar las instalaciones y los servicios de la Residencia de forma adecuada poniendo en conocimiento de la dirección del centro las anomalías o irregularidades que observen en los servicios y/o en las instalaciones del mismo.
e) Colaborar con el personal encargado de la atención residencial.
f) Facilitar con veracidad los datos personales y familiares necesarios, y de presentar documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
g) Comunicar con anterioridad a la dirección del centro las ausencias cuando desee dormir y/o comer fuera del centro.
h) Guardar las normas básicas de higiene y aseo, tanto personales como en las dependencias del establecimiento.
i) Abonar los gastos excepcionales derivados del uso servicio de podología, peluquería y farmacia.
j) Participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez se ha consensuado con el personal profesional los términos de la atención necesaria para su situación.
k) Cumplir las disposiciones contenidas en el contrato como usuario del Centro.
l) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del servicio de las personas usuarias.

5. DERECHOS Y DEBERES DE FAMILIARES Y RESPONSABLES LEGALES

Derechos

a) Participar en las encuestas de satisfacción.
b) Participar activamente en el Plan de Atención y Vida, siempre que la persona usuaria lo admita.
c) Recibir información sobre las decisiones siempre que la persona mayor lo autorice.
d) Permanecer con su ser querido a cualquier hora, siempre que no invadan la intimidad de otras personas usuarias.
e) Colaborar en los cuidados de su familiar.
f) Emitir las sugerencias siempre que ellas repercutan en beneficio de la persona usuaria y de la residencia
g) Participar en las distintas actividades de la Residencia.
h) Conocer los procedimientos para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la dirección de la Residencia. Tiene derecho, asimismo, a recibir una respuesta.
i) Realizar visitas a las personas usuarias

Deberes

a) Conocer, cumplir y colaborar en el cumplimiento de las normas de funcionamiento recogidas en este reglamento, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la dirección del centro.
b) Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y de colaborar en el mantenimiento de su habitabilidad, poniendo en conocimiento de la dirección del centro las anomalías o irregularidades que observen en los servicios y/o en las instalaciones del mismo.
c) Tratar con el máximo respeto al resto de personas usuarias y demás personal profesional del centro, guardando las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Derechos

a) Recibir un trato digno por parte del personal del centro, demás personas usuarias y las familias.
b) Participar encuestas de satisfacción anuales.
c) Recibir formación relacionada con su puesto de trabajo.
d) Conocer los procedimientos para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la dirección de la Residencia. Tiene derecho, asimismo, a recibir una respuesta

Deberes

a) Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y de colaborar en el mantenimiento de su habitabilidad, poniendo en conocimiento de la dirección del centro las anomalías o irregularidades que observen en los servicios y/o en las instalaciones del mismo.
b) Tratar con el máximo respeto al resto de personas usuarias y demás personal profesional del centro, guardando las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
c) Cumplir todo el personal profesional el secreto profesional
d) Trasmitir la información siempre en un espacio privado.
e) Respetar a las personas usuarias, no se harán comentarios, delante de otras personas, sobre cuestiones personales e íntimas de otra persona.
f) Tratar de forma respetuosa y cálida en los cuidados personales
g) Respetar la individualidad de cada persona: sus hábitos, rutinas y roles.
h) Respetar a las personas nunca serán objeto de discriminación.

7. OBLIGACIONES DEL CENTRO

a) Cumplir con la normativa de Servicios Sociales y cualquiera que les sea aplicable.
b) Informar a la Administración de cuantos extremos les sean requeridos en el ámbito de sus competencias, y facilitar cuantos requerimientos y visitas se realicen por parte de los Servicios de Inspección de la Dirección General de Servicios Sociales.
c) Cumplir con lo estipulado en el presente Reglamento de Régimen Interior y en el Proyecto Global de Funcionamiento.
d) Mantener informadas a las personas usuarias y poner a su disposición la Normativa de Admisión.
e) Mantener limpias y en condiciones de buen uso las instalaciones y el mobiliario.

f) Mantener en buenas condiciones de uso los sistemas de detección y protección contra incendios, calefacción, teléfono e instalación eléctrica.
g) Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente Reglamento disponiendo, en todo caso, de la siguiente documentación mínima:

- Referida a las personas usuarias:
  - Libro de Registro de Usuarios/as, según modelo oficial de la Consellería .
  - Expediente personal para cada usuario/a
  - Expediente socio-sanitario
  - Contrato de Admisión

- Referida al centro:
  - Sistema de información de ingreso
  - Proyecto Global Terapéutico
  - Reglamento de Régimen Interior
  - Póliza de seguros
  - Plan de Emergencia y Evacuación
  - Plantilla de personal
  - Hojas de reclamaciones
  - Tablón de anuncios, en el que se expondrá como mínimo:
    - Autorizaciones administrativas
    - Organigrama del centro
    - Cartera de *Servicios Básicos* y de *Servicios Complementarios* y tarifas de precios actualizada.
    - Programación de actividades
    - Instrucciones para casos de emergencia
    - Información sobre el sistema de reclamaciones
    - Menús semanales incluyendo el doble menú

8. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN

El sistema de participación de las personas usuarias se implantará a través del Órgano de Participación integrado por representantes de las mismas (Consejo de Personas Usuarias), la Dirección del centro, una persona representante de la Junta Directiva, dos personas que formen parte del equipo técnico de la residencia y un representante de las familias.

El Órgano de Participación tendrá las siguientes atribuciones:

a) Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
b) Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
c) Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
d) Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
e) Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día.
f) Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
g) Debatir los problemas de convivencia.
h) Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzosos. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.

i) Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
j) Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
k) Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
l) Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
m) Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
n) Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
o) Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
p) Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

Proceso de elección del Consejo de Personas Usuarias:

- Las personas usuarias podrán elegir por votación a una persona representante por cada 25 usuarios/as o fracción, siendo en nuestro caso, un total de 3 personas.
- Las personas representantes de las personas usuarias se renovarán cada dos años.
- En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla la siguiente persona más votada dentro de su grupo, y así sucesivamente.

Funcionamiento interno del Consejo de Personas Usuarias:

- El Consejo se reunirá, al menos, una vez al trimestre en sesión ordinaria y en sesión extraordinaria cuantas veces se estime oportuno.
- La representación de las personas usuarias no podrá ser delegada.

- En cada sesión constitutiva del Consejo resultante de las elecciones celebradas será designada una persona que ejerza las funciones de presidencia y una persona que actúe como secretario/a. Aquélla, efectuará las convocatorias y presidirá las sesiones, mientras que la persona encargada de las labores de secretaría levantará actas de las mismas.

La Dirección del Centro facilitará tanto el derecho de asociación como los procesos de elección necesarios para la constitución del Consejo de Personas Usuarias.

Con carácter semestral se realizarán las Asambleas Familiares, en las cuales se convocarán a todas las familias o a las personas representantes legales de las personas usuarias del centro a una reunión donde junto con la dirección y equipo técnico del centro se tratarán los siguientes aspectos:

-Información general sobre el funcionamiento del centro

-Formulación de propuestas sobre medidas que puedan repercutir en beneficio del funcionamiento y organización del centro o en el bienestar de las personas usuarias.

-Informar de las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas de interés general que han sido trasmitidas por las personas usuarias o familiares y de su gestión.

-Recoger propuestas y sugerencias de interés general para tratar en siguientes reuniones.

9. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

9.1 NORMAS INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO:

Normas Generales

- El horario de los ingresos se efectuará de común acuerdo con la Dirección

- Las llaves de la habitación se entregarán siempre que se ausenten de la Residencia.
- Aunque el horario es totalmente flexible, las personas usuarias intentarán estar en la Residencia antes de las diez de la noche. Si esto no es posible darán aviso a la Residencia.
- Las personas usuarias respetarán las zonas de cocina, administración, despachos y no accederán a ellas sin autorización.
- El centro admite la presencia de mascotas, siempre que se cumpla lo establecido en el **Protocolo de Mascotas.**
- Se informará a la persona usuaria o a su responsable legal de los diferentes precios de las distintas modalidades de plaza que puedan existir, de forma clara, entendible y previamente al ingreso.
- Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo. Se hablará en un tono adecuado, evitando utilizar expresiones soeces o de mal gusto.
- No se podrá fumar dentro de las instalaciones
- No hay lugares reservados para nadie, salvo su sitio en el comedor y su habitación. El resto de dependencias del Centro, son comunes, para uso y disfrute de todos.
- Si tiene problemas con alguna persona usuaria, no le recrimine. Acuda a la Psicóloga, Trabajador/a Social o a la Dirección del centro para exponer su problema y no llegue a otros extremos que puedan alterar la normal convivencia del Centro. Recuerde que las actuaciones agresivas son causa expresa de sanción.

Normas relativas a comedores

- Las personas usuarias respetarán el horario de comidas expuesto en el tablón de anuncios.
- En caso de ausentarse, lo comunicarán al centro con suficiente antelación.
- El uso del comedor queda restringido a las horas de comida y cena. Cualquier otra actividad necesitará el permiso de la Dirección.
- Se dará aviso a las personas usuarias del acceso al comedor, para la comida y cena mediante megafonía.
- El centro dispone de comedor familiar.
- Con objeto de respetar la intimidad y dignidad de las personas que, debido a sus problemas, comen con dificultades, y para respetar el derecho de otras a quienes tales conductas resultan muy molestas, los comedores se organizan con el fin de preservar los derechos de todos.

Normas relativas a Habitaciones

- Las personas usuarias respetarán y facilitarán las tareas de limpieza de las habitaciones; para ello saldrá de la habitación mientras se realizan dichas tareas.
- No se pueden encender velas, fumar o encender estufas en la habitación.
- No se pueden guardar en la habitación alimentos susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar ocasión a intoxicaciones o enfermedades.

- El uso del televisor en la habitación puede ejercerse teniendo en cuenta las molestias que pueda ocasionar un volumen de voz elevado, para evitar esto se recomienda utilizar cascos sobretodo más allá de las diez de la noche.
- La persona usuaria podrá adecuar a los gustos personales, el entorno de su habitación siempre y cuando no suponga un inconveniente para el buen funcionamiento del centro.
- La persona decidirá si ordena su armario o desea que sea el personal del centro quien realice la tarea. No obstante, las revisiones de armarios se harán siempre en presencia de la persona usuaria y con su consentimiento.
- En cuanto a las rondas nocturnas, se explicará a la persona usuaria la necesidad de entrar en la habitación cuando sea preciso. En los demás supuestos, se tendrá en consideración los deseos de las personas y, en consecuencia, habrá que preguntarles si desean ser incluidos en las rondas de control nocturno.
- Se podrá elegir habitación individual cuando exista disponibilidad.
- Se puede solicitar cambiar de habitación cuando exista posibilidad.
- Podrá cerrar la habitación con llave
- Podrán instalar sus muebles y enseres siempre que el espacio lo permita.
- El uso de aparatos de televisión, vídeo, radio, ordenador etc., no deberá originar molestias a los demás. En las habitaciones dobles y en las salas de estar, las personas usuarias pactarán horarios, programas…
- Las personas usuarias podrán recibir visitas en privado en sus habitaciones a cualquier hora, siempre y cuando no se vulnere la intimidad del compañero/a de habitación, cuando esta sea compartida.
- No se pueden colocar objetos en la parte exterior de la ventana que puedan caer y ocasionar daños a terceras personas.

- Cualquier deterioro que se produzca en su habitación o en las zonas comunes, debe ponerlo en conocimiento de la persona encargada de la Coordinación de Servicios Generales o Dirección. Cuando el deterioro se deba a un mal uso de manera intencionada por parte de las personas usuarias, los gastos de reparación o de reposición, correrán a cargo de las mismas, por lo que rogamos cuiden al máximo cuanto tienen a su disposición.
- La intención en la asignación de su habitación es que sea fija, no obstante cuando la dirección, por motivos extraordinarios y justificados estime oportuno, podrá efectuar algún cambio siempre en aras de conseguir una óptima convivencia o una mejor distribución de las plazas.
- En las habitaciones compartidas las personas usuarias se repartirán equitativamente el espacio, respetando en todo momento la colocación de los enseres personales, las necesidades urgentes del compañero o compañera y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones.
- En caso de necesidad, avisará al personal del centro mediante el timbre de alarma que hay en cada habitación y baño. Si por cualquier causa este sistema fallara, utilice los teléfonos ubicados en el pasillo o en las habitaciones descolgándolos.
- Procure no tener cantidades en metálico importantes, joyas, etc. o no divulgue su existencia, ya que el centro no se hará responsable de ello. No obstante si considera necesario optar por una mayor seguridad, se ofrece la posibilidad, bajo su responsabilidad, de poder depositarlo bajo custodia de dirección.
- Se respetarán las habitaciones del resto de personas usuarias. No se accederá a ellas sin permiso expreso.
- En su habitación, además, debe observar las siguientes normas:
    - No utilice ladrones para enchufar varios aparatos. En caso de necesidad, comuníquelo a la persona encargada de la Coordinación de Servicios Generales.
    - Mantenga encendidas las luces que necesite y cuando salga de su habitación apague todas y asegúrese de tener los grifos cerrados.
    - Mantenga su habitación ordenada.
    - No arroje nada por las ventanas, puede dañar a alguien y, en todo caso, no ensucie un entorno que es de todos.

Zonas comunes

- Salón de la unidad convivencia: en la planta baja.
- Salón convivencial: en la planta baja
- Salas de estar: una en cada planta.
- Sala de manualidades: en la tercera planta.
- Capilla: en la planta baja.
- Comedor familias: segunda planta
- Salita de la unidad convivencia: Tercer piso
- Comedor de la unidad de convivencia: Tercer piso
- Comedor de la unidad de convivencia: Planta baja
- Gimnasio: En la tercera planta

- Jardín.

Servicio de lavandería

La persona usuaria dispone en cada planta de un contenedor para la ropa sucia. El servicio de Lavandería funciona de lunes a sábado. Se realizará lavado y planchado de la lencería, ropa de uso personal de las personas usuarias así como de la ropa de cama.
La ropa lavada y planchada se le devuelve personalmente a cada persona usuaria, excepto la ropa que necesite tintorería que correrá a su cargo.

Atención Sanitaria

La Residencia dispone de personal de Enfermería, Médico, Fisioterapeuta, Psicólogo y Terapeuta Ocupacional al servicio de todas las personas usuarias

Participación y programación en actividades

El Órgano de Participación de la residencia aprueba anualmente el Plan de Actividades en el cual se han recogido las propuestas de las personas usuarias. Las actividades se realizarán preferentemente entre las 10.00h y la 13.00h y entre las 16.00 y las 19.00h. Los horarios quedarán expuestos en el tablón de anuncios.

Salidas

La persona usuaria tiene plena libertad para salir y entrar de la residencia siempre que no suponga un riesgo para su integridad física. Si ha de llegar más tarde de las 22hs por algún motivo debe dar aviso a la Residencia
Cuando se vaya a ausentar del centro, deberá comunicar la circunstancia al personal de recepción, sin tener que pedir permiso para ello.
Las salidas dentro de las actividades programadas por el centro serán autorizadas por su representante legal y quedará reflejado en el contrato de admisión.

Visitas

El horario de visitas es libre, siempre que se respete el derecho a la privacidad e intimidad de la persona usuaria (horas de comida, cena, aseo, actividades…), aunque se aconseja solicitud de cita previa.
La persona tendrá la potestad de admitir o rechazar cualquier visita cuando lo considere oportuno.

Integración en la comunidad y relación con el exterior

Pretendemos conseguir la “Inserción”, es decir, generar relaciones dentro de la Residencia; pero también facilitar que se generen relaciones fuera de la misma.

Desde la Residencia Virgen de la Soledad se facilitarán las condiciones y requisitos necesarios para la participación y utilización de los servicios propios de la comunidad en la que vivimos (culturales, sociales, sanitarios…). Se informará a las personas usuarias y sus familiares de los recursos disponibles, así como de la localización y acceso a los mismos.

En lo que hace referencia a la coordinación con los servicios sanitarios, cada nueva persona usuaria tendrá asignado un médico del Centro de salud de Nules con el objetivo de que pueda seguir disfrutando de todos los servicios de la Seguridad social.

La persona usuaria podrá hacer uso de su teléfono móvil, ordenador, o tablets de la Residencia con acceso gratuito a internet por sistema Wifi en las dependencias habilitadas a tal efecto. También podrá consultar sobre la posibilidad de acceder a internet en su habitación.

Se garantizará que la persona usuaria pueda llamar por teléfono en privado y siempre que lo desee.

Se protegerá que la persona usuaria pueda recibir y enviar correspondencia cerrada.

La correspondencia certificada, únicamente será firmada por la persona usuaria, o en su caso, con la autorización previa de su representante legal.

Regulación de traslados a servicios sanitarios y urgencias médicas

En caso de que la persona usuaria tenga que trasladarse a un servicio sanitario o urgencias médicas será la familia la responsable de su cuidado durante la permanencia en este servicio. En caso de que la familia por el motivo que fuera no pudiera, lo comunicará a la Dirección del centro para que en la medida de lo posible se pueda gestionar dicho acompañamiento.

Sugerencias, agradecimientos, quejas y reclamaciones.

La Residencia dispone de un buzón de sugerencias ubicado al lado del tablón de anuncios En él se podrá depositar todas aquellas sugerencias, agradecimientos, reclamaciones y quejas que contribuyan a mejorar el servicio de los diferentes departamentos de la Residencia.
La Residencia facilitará a quién lo solicite el modelo oficial de reclamaciones de Conselleria.

Normas básicas de utilización del buzón de sugerencias:

-Una vez escrito lo depositará en el buzón mencionado.

-Las sugerencias y quejas podrán ser anónimas: no obstante, si incluye sus datos serán contestadas.

-Las reclamaciones necesariamente deberán incluir sus datos para poder darle el curso legal establecido.

Todas sus iniciativas, sugerencias, reclamaciones o quejas serán atendidas personalmente por la dirección de la Residencia que recabará el asesoramiento conveniente de los profesionales del Centro, dándole respuesta por escrito.

Las quejas y reclamaciones de las que pudiera derivarse responsabilidades para terceras personas, deberán formularse por escrito por la persona usuaria que las presente, en cualquiera de las fórmulas posibles: escritos firmados o comparecencias ante la dirección.

9.2 BAJAS DEL CENTRO

Causará baja en el centro:

a) A petición propia, debiéndolo comunicar por escrito con una anticipación de 15 días en el caso de plazas privadas, salvo que ocurra alguna circunstancia imprevisible.
b) Por padecer enfermedad infecto-contagiosa o enfermedad mental que altere la normal convivencia del centro.
c) Por sanción disciplinaria
d) Por fallecimiento de la persona usuaria

.

Se determinará la baja de la persona usuaria por sanción disciplinaria una vez agotado el proceso estipulado en el siguiente apartado de Faltas y Sanciones.

10. FALTAS Y SANCIONES

10.1 La alteración de las normas de convivencia, o el incumplimiento del reglamento de Régimen Interior del centro, podrá ser motivo de sanción, incluso de expulsión si la falta se considera muy grave por la Junta Directiva y la Dirección, oída la Comisión de Participación de usuarios.

Se consideran faltas leves:

- Incumplir normas del Reglamento de Régimen Interior
- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- La demora en el pago de la mensualidad.
- Utilizar en el Centro aparatos o herramientas no autorizados previamente por la Dirección del mismo.
- Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas
- Prolongar la ausencia de la Residencia por tiempo superior al notificado a la Residencia

Se consideran faltas graves:

- La reiteración de tres faltas leves en un periodo inferior a tres meses.
- La sustracción de bienes u objetos de la propiedad del Centro, del personal o de cualquiera del resto de personas usuarias.
- El impago de la mensualidad.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar de carácter grave en el Centro.
- Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con personas usuarias, visitantes y/o personal del Centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.
- Faltar al respeto o insultar al personal del Centro, a la Dirección del Centro, o al resto de personas usuarias o a visitantes.
- La embriaguez habitual o la drogadicción.

- La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia siempre que la persona usuaria esté en plenas facultades
- La negación o el impedimento de la limpieza diaria de su habitación
- Fumar dentro de las dependencias del Centro no autorizadas para ello.

Se consideran faltas muy graves

- La reiteración de dos faltas graves en un periodo inferior a tres meses.
- La agresión física o los malos tratos graves, de palabra u obra, al resto de personas usuarias, personal del Centro o a cualquier persona que tenga relación con él.
- Administrar medicamentos a otras personas usuarias.
- La tentativa o consumación del acoso sexual o de otra naturaleza a otra persona usuaria, personal del Centro o terceros que estuvieran en la Residencia.

10.2 Las sanciones a imponer serán de las siguientes formas:

a) Por faltas leves: amonestación privada, verbal o escrita por parte de la Dirección del centro.
b) Por faltas graves: suspensión de la condición de persona usuaria por un periodo de 5 a 15 días, valorando las circunstancias familiares y sociales de la persona interesada.
c) Por faltas muy graves:
-Suspensión de la condición de persona usuaria por periodo superior a un mes o expulsión.
-Suspensión del derecho de la persona usuaria para formar parte de cualquier Órgano de Gobierno, durante un plazo superior a seis meses

Corresponde a la Junta Directiva y a la Dirección de la Residencia la decisión de resolver la baja forzosa de la persona usuaria derivada de una sanción disciplinaria, informando y recabando opinión sobre la misma al Consejo de Personas Usuarias

10.3 La persona usuaria sancionada siempre tendrá derecho a recurrir frente a quien corresponda (Consejo de Personas Usuarias, Dirección, Junta…)

10.4 Las sanciones a que se refieren los puntos anteriores se resolverán independientemente de las responsabilidades de carácter civil o penal reguladas por la legislación vigente en ese momento.

ARTÍCULO ADICIONAL

Los actos y situaciones no previstos en este Reglamento serán resueltos por la Junta Directiva.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento de Régimen Interior, comprensivo de ocho artículos y un artículo adicional, regirá a partir de la fecha de su aprobación por la Junta General de la Asociación y seguirá en vigor en tanto no se acuerde su modificación o derogación.

DILIGENCIA DE APROBACION

El presente Reglamento, ha sido aprobado por Órgano de participación la Residencia Virgen de la Soledad en sesión celebrada el día de la fecha

Nules, 24 de febrero de 2025

EL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN

ALFREDO RIBELLES RIBELLES

NICASIA MARTÍNEZ GONZÁLEZ

MERCEDES TEL SANAHUJA

MARÍA GARCÍA VILLANUEVA

ROSARIO MECHÓ PLANELLES

IRENE GARCÍA VILLAROYA

MANUEL MEZQUITA

MARÍA CARMEN GALINDO GÓMEZ