



## AYUNTAMIENTO DE LOS SANTOS

Pza. Constitución, 1 37768 Los Santos (Salamanca)  
N.I.F. P3730200G

# RESIDENCIA MUNICIPAL DE TERCERA EDAD

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

### CAPITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

#### *Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.*

1.- El presente reglamento tiene por objeto regular el régimen general de la organización y funcionamiento del centro residencial del Excmo. Ayuntamiento de Los Santos, sus órganos de participación y representación, así como los derechos y compromisos que contraen las personas que residen en este centro, y sus familiares y representantes, con inclusión de las circunstancias que podrán dar lugar a la pérdida de la condición de residente, estableciendo, además, unas normas básicas y generales de convivencia.

#### *Artículo 2. Naturaleza y atención ofrecida.*

1.- Se trata de un centro público, cuya finalidad es proporcionar a sus residentes los apoyos necesarios y personalizados para que puedan tener calidad de vida, partiendo de una planificación centrada en la persona.

Nuestro objetivo es conseguir un ambiente que dignifique a la persona, permitiendo desarrollar una vida lo más activa y gratificante posible. Es importante para ello que todos (trabajadores y familiares) participen activamente, y tengan siempre presente que el centro es la vivienda del residente.

2.- Se prestarán los servicios de habilitación y terapia ocupacional, estimulación cognitiva, promoción, mantenimiento y recuperación de la salud y autonomía funcional, y de habilitación psicosocial en función de las necesidades de las personas atendidas.

#### *Artículo 3. Definición y clasificación de las plazas.*

1.- A los efectos que prevé este Reglamento, son plazas las que tienen por objeto servir de residencia y vivienda permanente, en las que se presta una atención integral y continuada a las personas que reúnan las condiciones y requisitos que se señalan en el Reglamento para ser beneficiarias de las mismas, fomentando una mejora en su calidad de vida desde un proyecto de desarrollo personal, que les permita llevar a cabo una vida lo más autónoma y normalizada posible, teniendo en cuenta, en su caso, la valoración de dependencia, grado de la misma y el patrón e intensidad de las necesidades de apoyo que precise la persona.

2.- Clasificación de las plazas.

##### **2.1. - Plazas para personas mayores válidas:**

· Son aquellas que se dedican a las personas mayores que mantienen unas condiciones personales, físicas y psíquicas, que les permiten llevar a cabo de forma autónoma las necesidades básicas de su vida cotidiana.

## 2.2. - Plazas para personas mayores asistidas de primer grado:

· Son aquellas en las que se presta atención a personas mayores que presentan limitaciones en su autonomía personal que les impiden realizar las actividades básicas de la vida diaria por lo que precisan ayuda de terceras personas.

## 2.3. - Plazas para personas mayores asistidas de segundo grado:

· Son aquellas en las que se presta atención a personas mayores que presentan limitaciones absolutas en su autonomía personal que les impiden realizar las actividades básicas de la vida diaria por lo que precisan ayuda de terceras personas o se encuentran encamados de forma permanente.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### DE LOS DERECHOS Y COMPROMISOS DE LOS RESIDENTES Y SUS REPRESENTANTES

#### *Artículo 4. Sobre los Derechos y Compromisos de los residentes y/o sus familiares o representantes.*

Se reconoce el derecho de AUTONOMIA e IDENTIDAD, respetando las decisiones de la persona y/o las que hayan expresado en su momento a sus representantes o familiares (en el caso de residentes que tengan mermadas sus facultades psíquicas), reconociendo su capacidad de autogobierno y elección libre entre diferentes opciones.

Los anteriores derechos se concretan en los siguientes aspectos:

- a) Una atención personalizada de acuerdo a los Programas individuales de atención.
- b) Ser tratado con respeto y profesionalidad por parte de todos los trabajadores del Centro.
- c) Utilizar las instalaciones y servicios a disposición de los residentes.
- d) Recibir visitas de sus familiares y allegados, adoptándose las medidas necesarias para su promoción y ejecución.
- e) Participar en las actividades que libremente escojan y en la gestión del centro a través de los órganos de representación establecidos.
- f) Ser informados, tanto ellos como sus representantes legales o los familiares por ellos elegidos, sobre todos aquellos asuntos que puedan afectarle o interesarle como residente.
- g) Los residentes, su familia y/o sus representantes, podrán formular las sugerencias y reclamaciones que consideren oportunas, con el fin de conseguir el mejor funcionamiento de los servicios prestados y la mayor calidad de atención. A tal efecto, el centro tendrá a su disposición las Hojas de Reclamaciones establecidas en la normativa vigente, además de establecer procedimientos para facilitar la recogida de opiniones de todas las personas relacionadas con la vida del centro.
- h) Recibir todos los servicios que el centro pone a su disposición: alojamiento, manutención, servicio de limpieza, asistencia médica y de enfermería, asistencia en las actividades de la vida diaria, atención psicosocial y educativa, así como a las terapias y tratamientos propuestos por los profesionales del centro.

Los residentes y/o sus representantes o familiares adquieren *el compromiso y el deber de:*

- a) Conocer y respetar el presente Reglamento, así como los compromisos contraídos en el contrato de residente.
- b) Conocer y cumplir las normas que rigen en el centro residencial, respetando al resto de residentes, a los trabajadores y hacer un buen uso de las instalaciones.
- c) Facilitar la información y los datos que le sean requeridos y que resulten necesarios para la tramitación de cualquier procedimiento, salvo aquellos que obren en poder de las Administraciones Públicas y que según la legislación vigente no tengan que ser facilitados.

d) Comunicar a la Diputación cualquier variación en sus circunstancias personales, tanto físicas como psíquicas, socio-familiares o económicas que puedan afectar a su condición de beneficiario.

e) Abonar, según los mecanismos establecidos, los importes correspondientes a los pagos por estancias, los servicios prestados y no incluidos en las mismas, y el resto de tasas o precios públicos que reglamentariamente se establezcan.

f) Los familiares o representantes legales se responsabilizarán del traslado, acompañamiento y cuidado del residente cuando por razones de salud fuera necesario para consulta médica y/o el ingreso en un centro hospitalario

#### **Artículo 5. Pérdida de la condición de residente.**

1.- La condición de residente se perderá por alguna de las siguientes causas:

a) Por desistimiento propio o de su representante.

b) Por fallecimiento.

c) Por la comisión de infracciones muy graves, de conformidad con lo preceptuado en los art. 34 y 35 del presente reglamento.

d) Por alteraciones conductuales que perturben gravemente la convivencia en el centro o supongan una amenaza grave para sí mismo o para los demás residentes.

e) Por la no incorporación del beneficiario en el plazo establecido, excepto en los supuestos de causas justificadas, debidamente constatadas y documentadas en los que se solicite el aplazamiento.

f) En el caso de ausencia, cuando no se cumplan las condiciones fijadas para la reserva de plaza.

g) Cuando no se formalice el documento en el que figure la aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del centro, de los derechos que le asisten y de las obligaciones que contraen, tanto desde un punto de vista de convivencia y organización el centro, como en cuanto a las cuantías económicas que le corresponde aportar como beneficiario de una plaza residencial.

h) Por cambio de las circunstancias personales que supongan alteración en los requisitos exigidos para el ingreso.

### **CAPITULO TERCERO**

#### **ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**

#### **Artículo 6. Organización centrada en el residente.**

El residente debe ser el eje vertebrador de toda actividad del centro. La residencia constituye la vivienda de la persona y, por ello, el entorno que ofrece debe garantizar su seguridad y confortabilidad, prestando una atención de calidad y de calidez, que promueva la autonomía de las personas y que las considere de una forma integral, adaptando la práctica asistencial a los modos de vida de la persona en la medida de lo posible, y contando con el apoyo de las familias.

#### **Artículo 7. Trabajador de Referencia.**

Se establece la figura del *Trabajador de Referencia* para cada residente. Su trabajo está orientado por una planificación centrada en la persona, que se concreta en planes individuales de atención, de apoyo o de vida.

#### **Artículo 8. Planes Personalizados de Atención.**

1.- El Plan Personalizado de Atención Integral, es la herramienta de organización para la atención de los residentes, donde se recogerán sus capacidades, expectativas, hábitos, limitaciones, deseos y necesidades que definirán su atención personal.

2.- Estos Planes tienen por objeto favorecer intervenciones integrales, dinámicas y más ajustadas a las características y necesidades cambiantes de cada persona, con la finalidad de lograr los objetivos de calidad de vida definidos en cada caso.

3.- La elaboración, fines y contenido de los Planes serán acordados por cada centro en atención a sus características y considerando el perfil de sus residentes.

#### **Artículo 9. Estándar de procedimientos de atención.**

1.- Es importante una uniformidad en los procesos de atención a los residentes, de soporte y estratégicos. A estos efectos, se establecerá un sistema de gestión de calidad en el que se incluirán aquellos procedimientos que deben estar estandarizados en atención a sus necesidades.

2.- Se fijarán protocolos de gestión interna y manuales de buenas prácticas, basados en la comunicación y en el trabajo en equipo.

#### **Artículo 10. Sistemas de información, tratamiento de imágenes y protección de datos.**

1.- Para una eficaz gestión cotidiana del trabajo, los centros utilizarán equipamientos y prácticas que unifiquen la información, entre la que se incluye los expedientes y ficheros, respetando en todo caso el derecho a la intimidad de cada residente de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.- El residente o su representante legal, al formalizar el contrato, autoriza al centro a captar, tratar y publicar las imágenes de los residentes para fines propios del centro y actividades relacionadas con el mismo, sin perjuicio de que, expresamente, se oponga en cualquier momento, tanto el residente como su representante, a la captación o utilización de estas imágenes.

#### **Artículo 11. Órganos Colegiados del centro.**

El centro cuenta con la *Comisión de Dirección* y el *Equipo Interdisciplinar*.

#### **Artículo 12. Órganos de Participación de los residentes.**

1.- El *Consejo de Centro* es el órgano de participación y comunicación de los residentes, las familias y los trabajadores. Su objetivo es velar por la consecución de los fines del Centro y la calidad de los diferentes servicios que presta, llevando a cabo funciones de asesoramiento, consulta y propuesta.

3.- La composición y funcionamiento del *Consejo de Centro*, al ser un órgano colegiado, dependerá de las características del centro e cada momento, siendo éste el encargado del desarrollo de su propio reglamento.

3.- El *Consejo de Centro* realiza estas funciones:

- Convoca, por lo menos una vez al año, la *Asamblea General* de residentes.
- Cuida del correcto cumplimiento de este Reglamento.
- Colabora con los miembros de la *Comisión de Dirección*.
- Conoce y formula propuestas para contribuir de forma activa a la promoción y desarrollos de las programaciones y actividades del centro, buscando la máxima participación de los residentes en las mismas.
- Vela por la solidaridad y convivencia participativa, fomentando la participación social en la comunidad, dentro y fuera del centro.

#### **Artículo 13. Organizaciones y voluntariado.**

1.- El centro desea colaborar con todas las instituciones públicas y privadas, en orden a la consecución de su plena integración social y ambiental en la comunidad de Los Santos. Es por ello que se trabajará para favorecer su apertura a la comunidad.

2.- Todas las personas que deseen visitar a los residentes podrán hacerlo libremente, siempre y cuando se respeten su voluntad, los horarios y el modelo de atención del Centro.

## **CAPITULO CUARTO**

### **PAUTAS DE FUNCIONAMIENTO**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

##### **ALOJAMIENTO**

##### **Artículo 14. Las habitaciones.**

- 1.- A los residentes se les asignará una habitación, adaptada a su situación física y psíquica. El cambio de dormitorio se concederá en virtud de las necesidades y posibilidades existentes.
- 2.- Los residentes deberán facilitar la limpieza y el orden del dormitorio y demás estancias comunes del centro, recibiendo en su caso los apoyos necesarios. En el supuesto de surgir algún problema relacionado con el servicio de limpieza, tratarán de solucionarlo con el Trabajador de Referencia y/o Gobernante.
- 3.- Cada persona podrá personalizar su habitación con cuadros, fotos, muebles, adornos, etc..., también podrá utilizar aparatos eléctricos teniendo en cuenta las características del centro, y que con ello no se debe faltar el respeto a los derechos del resto de las personas.
- 4.- Por cuestiones de seguridad y salubridad, no se podrán tener los objetos, utensilios o demás enseres que sean peligrosos o perjudiciales para sí mismo y/o para los demás. Igualmente, se debe evitar guardar de manera excesiva o no adecuada alimentos o productos que perjudiquen la higiene o la salud del residente.

##### **Artículo 15. Vestuario personal.**

- 1.- El día de su ingreso, el residente aportará su ropa y enseres personales de conformidad con la indicación previa del centro al respecto. Con el objeto de garantizar su uso exclusivo y evitar pérdidas estarán debidamente identificados.
- 2.- Cuando necesite alguna prenda de vestir u objeto personal, se tendrán en cuenta sus gustos personales, y se facilitará su participación, junto con la de su familia o el profesional de referencia, en la adquisición de los mismos.

##### **Artículo 16. Aseo e higiene personal.**

- 1.- Se debe garantizar el aseo personal del residente y guardar las más elementales normas de higiene.
- 2.- Los elementos básicos para la higiene personal serán facilitados por el centro; no obstante el residente participará en su adquisición y podrá aportar los enseres de aseo personal que considere oportuno.
- 3.- Se fomentará la autonomía personal con respecto al aseo, cuidado de la imagen personal, vestido, etc..., valorando, conforme a lo establecido en el Plan personalizado de atención, qué actividades de la vida diaria puede realizar por su cuenta.
- 4.- En todo momento se debe cuidar la privacidad del residente mientras está en el baño o en el servicio.

##### **Artículo 17. De la alimentación.**

- 1.- Se establecerán menús para garantizar una alimentación equilibrada y que serán revisados periódicamente a fin de asegurar el aporte dietético y calórico adecuado. Los residentes participarán en la planificación de dichos menús.
- 2.- Cualquier duda o reclamación con respecto a los menús o comidas será expuesta al Trabajador/a de Referencia, o a través de los mecanismos de recogida de sugerencias dispuestos en el centro.

##### **Artículo 18. Objetos personales y dinero.**

- 1.- Se recomienda a los residentes que tomen las oportunas precauciones con respecto a los posibles objetos de valor o dinero que disponga.



- 2.- En cualquier caso, el centro no se hace responsable de los objetos personales, pertenencias o dinero que estén bajo custodia de las personas usuarias.
- 3.- En caso de ausencia temporal, sólo las personas autorizadas podrán entrar en el dormitorio y acompañados por personal del centro.
- 4.- En caso de fallecimiento, sus pertenencias y demás bienes deberán ser retirados por sus herederos, debiendo acreditarse esta condición.

## **SECCIÓN SEGUNDA** **ATENCIÓN SANITARIA**

### **Artículo 19. Seguimiento y atención sanitaria.**

- 1.- Se garantizará que todos los residentes reciban el seguimiento sanitario y los cuidados que precisen, por parte de todo el equipo de profesionales de la Residencia.
- 2.- Conforme a lo establecido en los procesos del Centro, el profesional correspondiente se pondrá en contacto con el representante o los familiares, para comunicarles cualquier circunstancia relativa a la salud que se considere importante, así como el traslado a un centro hospitalario.
- 3.- Se comunicará a la familia o al representante legal el fallecimiento del residente cuando el médico haya certificado el hecho. Serán ellos los que se pongan en contacto con la funeraria para llevar los trámites oportunos en estos casos.
- 4.- El centro podrá adoptar medidas terapéuticas excepcionales a fin de protegerlo de las lesiones que pudiera infligirse a sí mismo o a los demás. Para llevar a cabo dichas medidas se procederá según el protocolo establecido.
- 5.- El centro contará con habitación de enfermería para los casos que se precisen así como una dotación de material sanitario tutelado por personal responsable del mismo.

### **Artículo 20. Medicinas.**

- 1.- Se administrarán únicamente los medicamentos prescritos por los profesionales correspondientes.
- 2.- Los familiares, representante legal o el propio residente no podrán alterar la prescripción médica ni introducir otros medicamentos que no sean los prescritos.

### **Artículo 21. Salidas al hospital.**

- 1.- Los traslados al hospital por razones de urgencia, se llevarán a cabo en ambulancia del servicio de emergencias o de análogas características, o en vehículo del propio centro cuando las circunstancias así lo aconsejen, de conformidad con las normas establecidas para el transporte de este servicio. De dicho traslado se dará cuenta al representante legal o a la familia.
- 2.- En el caso de cita médica programada o práctica de pruebas diagnósticas, el centro planificará con el representante legal o con la familia su traslado y acompañamiento. Cuando esto no sea posible el centro gestionará los medios necesarios para tal fin pudiendo correr los gastos por cuenta del residente.
- 3.- El centro preparará con anterioridad al traslado, la información y documentación sanitaria relevante del residente y hará entrega de la misma al acompañante.
- 4.- Si quedara ingresado en un centro hospitalario, será la familia o su representante legal los encargados de su atención y acompañamiento, así como de tomar las decisiones con respecto a su salud. La información relativa a su estado de salud y evolución médica en estos casos se deberá de solicitar al propio hospital, sin perjuicio de que el centro se mantenga informado de su evolución.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **ESPACIOS COMUNES, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO**

##### **Artículo 22. Zonas y espacios comunes.**

1.- Las zonas comunes son aquellas utilizadas y compartidas por el conjunto de los residentes de manera que se hará un uso correcto de estos espacios y de su mobiliario, procurando un aprovechamiento de las distintas dependencias en función del destino o la finalidad para la que fueron creadas, respetando las más elementales normas de convivencia, en cuanto a la higiene personal y vestimenta, y guardando un adecuado comportamiento evitando conductas que puedan molestar o perjudicar a los demás.

### **SECCIÓN CUARTA**

#### **VISITAS, SALIDAS Y COMUNICACIONES**

##### **Artículo 23. Visitas.**

- 1.- Se adoptarán las medidas necesarias para fomentar la participación e implicación de los familiares y allegados en la vida del residente y del centro, para que los residentes mantengan con ellos el mayor contacto posible.
- 2.- La colaboración entre el centro y los familiares o personas allegadas al residente debe ser estrecha con el fin de mejorar la autonomía y calidad de vida del residente.
- 3.- El horario de visitas es flexible, respetando la decisión de la persona, el normal funcionamiento del centro, y siguiendo las indicaciones del personal.
- 4.- Los visitantes tendrán la posibilidad de acceder a las habitaciones acompañados por los propios residentes o por personal del centro, dependiendo de los casos y siempre tratando de respetar la intimidad del resto de personas usuarias y el trabajo del personal.
- 5.- Las visitas a los residentes que se encuentren en habitaciones de enfermería se ajustarán a lo que establezca el personal responsable de dicho servicio.
- 6.- Los visitantes estarán obligados a respetar las normas de organización y funcionamiento del centro.
- 7.- En beneficio de la salud de la persona, se consultará previamente al personal sanitario la idoneidad de entregarle alimentos.

##### **Artículo 24. Salidas.**

- 1.- La residencia es un centro de régimen abierto, de manera que los residentes podrán salir siempre que sus condiciones físicas o psíquicas lo permitan, y atendiendo a lo que se refleje en su plan personalizado de atención.
- 3.- De estas salidas deberá dejarse constancia en los registros correspondientes.

##### **Artículo 25. Vacaciones y ausencia temporal.**

- 1.- El residente podrá, en cualquier momento, ausentarse temporalmente y de manera voluntaria del centro sin perder su plaza.
- 2.- En caso de ausencias no voluntarias por causa de fuerza mayor el residente no perderá su plaza.
- 2.- El residente, representante legal o familiar deberá comunicar a la Dirección del centro, con suficiente antelación, cualquier ausencia temporal y su duración.
- 3.- En todo caso, este tipo de ausencias no tendrán repercusión económica alguna a efectos de la liquidación de la correspondiente tasa de asistencia y estancia en centros residenciales.

##### **Artículo 26. Comunicaciones.**

- 1.- Además de las visitas, es importante que los familiares y allegados del residente, mantengan contacto telefónico o mediante correo con él.
- 2.- Se dispondrá de un teléfono público al servicio de las personas usuarias del Centro.
- 3.- En caso de que fuese necesario se prestará el apoyo necesario para llevar a cabo la comunicación con el exterior.

## **SECCIÓN QUINTA**

### **ACTIVIDADES Y SERVICIOS**

#### **Artículo 27. Descripción de los Servicios prestados:**

1.- Servicio de Promoción de la Salud: Incluye medidas orientadas a la promoción de la salud y a la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades, proporcionando una respuesta adecuada a necesidades y demandas de salud.

En este servicio se engloba la *atención médica, de enfermería y el Servicio de Farmacia*.

2.- Servicio de Desarrollo Personal: Proporciona a los residentes los apoyos necesarios para el desarrollo de su vida, para mejorar su autonomía y para participar en actividades de ocio y educativas que faciliten su inclusión social desde la perspectiva del modelo de *calidad de vida*.

En este servicio se engloba la *atención directa, la atención educativa y las áreas de trabajo social y psicológica*.

3.- Servicios Generales: Posibilitan el adecuado funcionamiento del Centro y la prestación de los servicios anteriores. Se engloban los servicios de *administración, cocina, lavandería, limpieza y mantenimiento*.

#### **Artículo 28. Actividades.**

1.- Las actividades se programarán desde los equipos creados a tal efecto en cada centro, se adecuarán a las condiciones de las personas residentes respetando sus gustos, intereses y fomentando su participación a través de los Planes personalizados de atención.

2.- No se permite la realización de actividades con ánimo de lucro o la participación en juegos de azar siempre y cuando éstos últimos no hayan sido organizados por el Centro.

#### **Artículo 29. Otros servicios externos.**

Servicios de cuidado personal: los residentes podrán recibir otros servicios tales como peluquería, podología,... siendo por su cuenta los gastos derivados de tales servicios.

#### **Artículo 30. Servicios de Culto Religioso.**

El Centro dispondrá de un espacio destinado a las necesidades religiosas de los residentes.

## **SECCIÓN SEXTA**

### **INFRACCIONES Y MEDIDAS DE CORRECCIÓN.**

#### **Artículo 31. Definición y clasificación.**

Tiene consideración de infracción, el incumplimiento de los deberes y obligaciones que figuran en el presente Reglamento, así como la realización de aquellos actos que alteren la convivencia y menoscaben los derechos básicos de las personas.

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

##### **1.- Infracciones leves:**

- El incumplimiento de alguna de las reglas que recoge este Reglamento, que causen alteraciones de pequeña entidad en cuanto al respeto mutuo, la convivencia, y la participación en el centro.
- El mal uso de las instalaciones y los recursos del centro.
- Alterar la buena marcha de las actividades programadas.
- No comunicar a los profesionales responsables las salidas que así lo requieran.



**2.- Infracciones graves:**

- Realizar 3 infracciones leves a lo largo de un año.
- Sustraer cualquier tipo de bienes u objetos que sean propiedad del centro o de cualquier persona.
- Originar daños en las instalaciones y los recursos materiales del centro, no imputable a las circunstancias físicas o psíquicas del residente.
- Impedir la realización de las actividades programadas.
- El incumplimiento de alguna de las reglas que recoge este Reglamento, cuando no constituya falta leve.
- Promover o participar en riñas o peleas.
- Amenazar, coaccionar, injuriar o calumniar a otras personas, incluyendo trabajadores, residentes, familiares o personal de dirección.

**3.- Infracciones muy graves:**

- Haber realizado tres faltas graves en un año.
- La agresión o malos tratos físicos o psíquicos, así como los abusos de tipo sexual.
- El impago y/o demora injustificados, intencionados y reiterados en los pagos de las obligaciones económicas contraídas con el Ayuntamiento.
- Falsear u ocultar datos o documentos relativos a la condición de residente.
- Actuar de manera que se atente de forma grave contra cualquier derecho fundamental de las personas.

.