



RESIDENCIA FLORIDADORADA

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

RESIDENCIA ASISTIDA PARA PERSONAS MAYORES



Documento complementario al contrato asistencial entre la entidad Remedietes S.L y la persona usuaria del centro

FINALIDAD DEL REGLAMENTO

- El reglamento de régimen interno es un documento propio de la entidad Remedietes S.L que tiene la finalidad de establecer y dar a conocer un conjunto de normas y criterios que regulan el funcionamiento general del centro en aspectos relacionados con la correcta prestación de los servicios y atención de los usuarios.
- Este reglamento está fundamentado en principios legales, éticos y profesionales, orientados a garantizar la convivencia, el respeto y las relaciones entre el personal del centro y los usuarios dentro de un marco de derechos y obligaciones siguiendo las normativas sociales y sanitarias vigentes.

CONTENIDOS DEL REGLAMENTO

I. Características del centro

II. Admisiones. Ingresos

III. Contrato asistencial

IV. Régimen económico

V. Servicios y prestaciones

VI. Derechos y obligaciones del centro

VII. Derechos y obligaciones del usuario

VIII. Derechos y obligaciones de los profesionales

IX. Mecanismos de información y participación democrática de los usuarios

X. Protección de datos e imágenes personales

XI. Bajas. Traslados y defunciones

XII. Normas de funcionamiento del centro

I. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

Art 1. Denominación del centro.

Residencia Floridadora es una institución social de titularidad y gestión privada. Pertenece jurídicamente a la empresa Remediets S.L, NIF B61846028 con domicilio en la calle Pau Casals, 5 de Caldes d'Hostoles en la provincia de Barcelona.

Art. 2. Colaboración con ICASS

Es una entidad colaboradora del SISPA (Secretaría de Inclusión Social y de Promoción de la Autonomía Personal) adscrito al Departamento de Bienestar Social y familia de la Generalidad, e inscrita en el registro de entidades, servicios y establecimientos sociales del Departamento con el número S02779

Art 3. Destinatarios o usuarios

1. **Privados:** Personas mayores que puedan tener, o no, autonomía para realizar las actividades de la vida diaria, con supervisión, y que por circunstancias requieren la sustitución del hogar.
2. **Públicos:** Personas beneficiarias del programa de apoyo a la acogida residencial, con un grado de dependencia, reconocido oficialmente a partir del baremo de valoración de la dependencia (BVD) por los profesionales del Departamento de Bienestar Social y familia, que necesitan una asistencia integral para llevar a cabo las actividades diarias y supervisión constante y que, por circunstancias sociofamiliares, requieren la sustitución del hogar.

Art 4. Tipología de servicios y estancias

1. **Tipo de servicios:** el centro ofrece servicios de régimen residencial
2. **Tipos de estancias:** las estancias pueden ser temporales o permanentes

II. ADMISIONES. INGRESOS

Art. 5. Criterios de admisión

- **Requisitos legales:** Cumplir con las condiciones administrativas para el ingreso en residencias para la tercera edad establecidos por las normativas socio-sanitarias actuales.
- **Edad:** de acuerdo con la normativa vigente la edad mínima para adquirir la condición del residente se establece a los 60 años. Excepcionalmente, serán admitidas personas menores de 60 años cuando el informe médico y social manifieste que la cual situación sociosanitaria de estas personas permita autorizar su ingreso en el centro y no exista otro recurso más adecuado para atenderlos.
- **Consentimiento de ingreso:** ninguna persona puede ser ingresada sin su consentimiento, excepto que sea sustituida por un tutor legal. En los casos de presunta incapacidad, o declarada, en los que no sea posible el consentimiento de la persona, se requerirá la autorización judicial para el ingreso.
- **Presentación de la documentación de ingreso:** la trabajadora social realizará una entrevista previa donde entregará la siguiente documentación a presentar:
 - o DNI
 - o Tarjeta sanitaria

- Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante
- Póliza de seguro: accidente, defunción o similar.
- Sentencia de incapacitación (en su caso)
- Cartilla bancaria
- Informe médico de su estado físico y psíquica actualizado (máximo tres últimos meses antes del ingreso, salvo en los casos de urgencias). Este informe estará formado de:
 - Datos personales
 - Enfermedades activas
 - Alergias y contraindicaciones
 - Medicación prescrita
 - Régimen dietético
 - Atención sanitaria o de enfermería que necesite
 - Valoración de la disminución, cuando proceda

Art. 6. Reserva de plaza

1. **Proceso de admisión privado.** Se efectuará de acuerdo con la disponibilidad de plazas.
 - a) En caso de no haya una plaza libre será necesario hacer una reserva de plaza con un documento privado donde se pactarán las condiciones.
 - b) En caso de que haya plaza libre, para reservarla se hará una aportación del 25 % del importe mensual de la plaza sin ser reembolsada.
2. **Proceso de admisión público.** Se respetará los criterios de lista de espera establecidos por el organismo competente

Art. 7. Derecho de admisión

Situaciones en que la residencia podrá ejercer el derecho de admisión

- Antecedentes psiquiátricos graves
- Enfermedades contagiosas
- Enfermedades que requieran atención médica continuada y/o especializada
- Trastornos graves de conducta, agresividad y peligrosidad para los mismos o para los demás que afecten gravemente a la convivencia,
- Problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente que impidan el trabajo de los profesionales
- Antecedentes de expulsión frecuente en otros centros
- Incapacidad económica para afrontar las obligaciones contractuales
- Personas que requieren atención médica continuada

III. CONTRATO ASISTENCIAL

Art. 8. Firma y otorgamiento del contrato

1. Firma del contrato
 - a) Con la firma del contrato, el futuro residente, o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de hacer el ingreso en el centro y desde ese momento adquiere la condición de usuario o residente.

b) Si no es posible obtener la firma del contrato, es decir su manifestación de la libre voluntad de ingreso ni del usuario ni de su representante legal, se procederá según los plazos previstos en el artículo 7 del Decreto 284/1996, de 23 de julio de regulación del sistema catalán de servicios sociales, modificado por el Decreto 284/1996, de 23 de julio de regulación del sistema catalán de servicios sociales, modificado por el Decreto 176/2000, 15 de mayo

2. Otorgamiento del contrato: Una vez firmado el contrato, por las dos partes, será otorgado una copia original por el representante legal de la residencia al usuario o representante legal, como comprobante y garantía real del ingreso

Art. 9. Vigencia del contrato. Período de prueba

1. Vigencia. El contrato es efectivo desde la fecha de ingreso y puede establecerse una fecha final o puede convertirse en indefinido.
2. Período de prueba. En el caso de las plazas privadas, las partes pactan expresamente que la efectividad de este contrato queda sometida a un periodo de prueba de 30 días, durante el cual ambas partes podrán resolverlo voluntariamente. El centro devolverá la fianza al usuario en el bien entendido que esté al corriente del pago de los servicios recibidos. En el caso de las plazas públicas, no hay período de prueba

Art. 10. Resolución del contrato

1. Por voluntad expresa del residente o de su representante legal: en el caso de haber transcurrido el período de prueba esta decisión requiere dar un preaviso mínimo de 15 días de antelación. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia como compensación.
2. Por decisión de la entidad: Incumplimientos graves probados de las obligaciones del usuario o representante legal
 - a) En caso de usuarios privados se procederá de manera inmediata o en la máxima brevedad posible.
 - b) En caso de usuarios públicos se pondrá en conocimiento de Inspección para determinar el fin de la prestación del servicio.
3. Por mutuo acuerdo entre las partes. Se pactarán las condiciones en documento privado

IV. RÉGIMEN ECONÓMICO

Art. 11. Precio del servicio o cuota mensual

1. Precio mensual del servicio. La cuota mensual, o aportación del usuario, de los servicios incluidos será la establecida en el contrato asistencial por mutuo acuerdo o resolución administrativa
2. Precio habitación individual. La habitación individual tiene un precio adicional de 300 Euros (con IVA)

Art. 12. Depósito de garantía o fianza

1. Importe de la fianza: en el caso de plaza privada y previo acuerdo con la familia o el residente, se podría constituir la fianza con un importe mínimo de 500€ . Este importe es el que se pide para efectuar la reserva de plaza.
2. Devolución de la fianza

- a) Cese durante el período de prueba en plazas privadas. En este caso se devolverá el depósito de garantía inmediatamente , con la liquidación económica correspondiente
- b) Baja voluntaria o definitiva . El depósito será devuelto , durante la 1ª semana del mes siguiente, pasado los 30 días de la baja, junto con la liquidación económica de todos los servicios recibidos.
- c) No será devuelta la fianza si no se avisa con un mínimo de 15 días de antelación.

Art.13. Actualización y/o modificación de los precios del servicio

1. Circunstancias de modificación de precios Servicios incluidos.
 - a) Aplicación del Índice de Precios al Consumo publicado por el INE u organismo que lo pueda sustituir referidos al sector servicios y al territorio de Cataluña.

 - b) Aplicación de nuevas normas legales que obligan a la Residencia a la contratación de personal adicional por el cumplimiento de la ratio de personal exigible o inclusión de servicios de obligada prestación en la cartera de servicios del centro. En este caso, el centro podrá , repercutir en el precio acordado por las partes el porcentaje de incremento de coste que en su caso suponga, previa comunicación al usuario o responsable.

 - c) Variación del estado de salud y grado de dependencia del residente. Al momento del ingreso se hará una valoración de su nivel de dependencia, según las escalas aplicadas en cada una de las áreas del equipo interprofesional (área médica, de enfermería, fisioterapia, ámbito psicológico y/o escalas de evaluación social así como la historia social). Si la valoración efectuada resultara un cambio en su grado de dependencia del residente se le aplicaría el precio correspondiente, de acuerdo a las tarifas publicadas, previo aviso al usuario o responsable.

 - d) En caso de ausencia del residente
 - Ausencia voluntaria:
 - o No se considerará ausencia las salidas de fines de semana y festivos con la familia
 - o El centro reducirá 6 Euros por día de ausencia, transcurrida 1 semana
 - Ausencia involuntaria:
 - o El centro reducirá 6 Euros por día de ausencia, transcurrida 1 semana
2. Modificación de los precios de los servicios complementarios. Se podrán modificar previa comunicación a la persona responsable y aviso en el tablón de anuncios

Art. 14. Facturación y pago de la cuota

1. Forma de pago . El pago se hará efectivo por meses anticipados, mediante domiciliación bancaria.
2. Datos de domiciliación bancaria. Son las siguientes:
 - Nombre de la entidad bancaria:
 - Oficina:
 - Localidad:
 - Nombre del titular de la cuenta:

- Número de la cuenta:
- 3. Factura mensual. La residencia entregará factura mensual donde constará el coste total del servicio.
- 4. Facturación de servicios complementarios. Los servicios complementarios serán efectuados directamente al profesional que lo preste.
- 5. Gastos por devoluciones bancarias. Estos gastos serán a cargo del residente y estarán incluidos con este concepto en el mismo recibo, que se girará de nuevo.
- 6. Incumplimiento del pago de la cuota. El incumplimiento del pago de las cuotas correspondientes podrá dar lugar, a la resolución del contrato de prestación asistencial.

Art. 15. Liquidación económica

1. Baja voluntaria:
 - a) el usuario deberá anunciar la baja a los responsables del establecimiento con un preaviso de 15 días.
 - b) En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia como compensación.
2. Baja involuntaria o por defunción: la residencia devolverá la parte proporcional del 1 al 5 del mes siguiente

V. SERVICIOS Y PRESTACIONES

Art. 16. Servicios y prestaciones incluidas en el precio de la estancia

1. Relación de servicios prestados por el centro
 - a) Alojamiento.
 - b) Abstención.
 - c) Acogida y convivencia.
 - d) Atención personal a las actividades de la vida diaria.
 - e) Hábitos de autonomía.
 - f) Dinamización sociocultural.
 - g) Servicio de lavandería
 - h) Mantenimiento de las funciones físicas y cognitivas.
 - i) Higiene personal.
 - j) Apoyo social.
 - k) Atención familiar dirigida al favorecimiento de la relación entre el residente y su familia.
 - l) Asistencia sanitaria prestada por medios propios o ajenos.
 - m) Servicio complementarios
2. Expediente asistencial: Se conformará un expediente individual de cada persona usuaria, que contará como mínimo, además de los documentos exigibles por las normativas sanitarias vigentes:
 - a) Datos identificativos de la persona usuaria: nombre y apellidos, DNI/NIE, lugar y fecha de nacimiento, documento de la Seguridad Social y teléfono de contacto.
 - b) Datos de los familiares o persona de referencia que conste en el documento contractual y/o del representante legal (nombre y apellidos, DNI/NIE, dirección, parentesco, teléfono de contacto)

- c) Fecha y motivo del ingreso.
- d) Historia clínicas : médico y enfermería y fisioterapeuta
- e) Expedientes psicosociales: trabajo social, educación social, psicólogo y terapia ocupacional

3. Programa individualizado de atención interdisciplinario (PIAI)

- El equipo interdisciplinario elaborará un programa individualizado para la realización de los objetivos de atención a la persona en el plazo máximo de 90 días a partir de la fecha de ingreso
- El PIAI constará de una valoración integral del estado de salud del residente, la identificación de problemas y necesidades, la fijación de los objetivos, el conjunto de intervenciones o actividades, los responsables de cada área de intervención y el sistema de evaluación.
- Se realizará un seguimiento periódico cada 6 meses para la actualización y revisión de los PIAIS.

4. Asistencia sanitaria prestada por medios propios o ajenos

- Si el residente es titular o beneficiario de la Seguridad Social, se procederá al cambio de domicilio facilitando así la asistencia sanitaria. Ello no impide, en modo alguno, que el residente mantenga la obligatoria relación con el médico de cabecera que le corresponda, cuyos diagnósticos y prescripciones serán rigurosamente cumplidas.
- El control, administración, seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que haya atendido al usuario será competencia y responsabilidad exclusiva del personal cualificado de la residencia. En este sentido no se permite la existencia de ningún tipo de medicación o material sanitario en las habitaciones de los usuarios, a no ser que disponga de autorización excepcional del centro.
- Cuando el residente sufra un proceso que, por su patología y de acuerdo con el responsable sanitario del centro, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por la residencia, será trasladado al centro sanitario de zona siguiendo los protocolos de actuación en caso de derivación y urgencias.
- En caso de ingreso hospitalario, la familia o representante legal del residente se encargarán de su seguimiento y atención. El equipo de enfermería estará en contacto permanente con los profesionales del hospital y con la familia.
- La atención o medicación especializada que supere la cobertura por la Seguridad Social, por la mutualidad del residente o por el servicio médico propio de la residencia, será considerada como un servicio complementario.

Art. 17. Servicios y presentaciones no incluidas en el precio: servicios complementarios u opcionales

Tendrán carácter de servicio complementario el conjunto de servicios y prestaciones no incluidas en el precio mensual y que el residente deberá abonar adicionalmente.

1. Relación de servicios complementarios del centro a) Podólogo
 - b) Peluquería
 - c) Costura

- d) kit higiene especial
- e) Material o ayudas técnicas: sillas de ruedas, andadores, utensilios y productos, almohadas y colchones antiescaras)
- f) Excursiones o salidas programadas por la organización en que el usuario participe voluntariamente.
- g) Acompañamientos médicos y gestiones personales
- h) medicación especial no incluida en Sistema Nacional de Salud
- i) copago servicio de farmacia
- j) Desplazamientos (Transporte adaptado, vehículo particular, taxis...)
- k) Otros servicios a petición del usuario (terapias alternativas...)

2. Publicación de listado de servicios, precios y horarios: El listado de servicios, precios y horarios está publicado en el tablón de anuncios de la entrada.

VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA RESIDENCIA

Art. 18. Derechos de la Residencia

1. Derecho a la contraprestación: La residencia tiene el derecho a la contraprestación económica por los servicios prestados.
2. Derecho a la organización de los servicios: La residencia tiene el derecho de organizar los servicios y los horarios de la forma que crea mejor para su correcta prestación, respetando las costumbres y forma de vida de la persona atendida, de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento de régimen interior y con la normativa vigente de aplicación.
3. Derecho a la convivencia: La residencia tiene el derecho de disponer y de hacer cumplir unas normas de convivencia que favorezcan la correcta prestación de los servicios y el respeto por el personal y por los otros residentes.

Art. 19. Obligaciones de la residencia

La residencia se obliga a cumplir los requisitos previstos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema catalán de servicios sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo y el resto de normativa vigente que le sea de aplicación, y especialmente a:

- a) Respetar y hacer efectivos los derechos de los usuarios reconocidos en los artículos. 8,9,10 y 12 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.
- b) Prestar los servicios incluidos con los recursos estructurales, materiales y humanos necesarios para la correcta prestación, con criterios profesionales de calidad, equidad y eficiencia, y aplicación de protocolos y registros establecidos por la ley y normativas sanitarias vigentes.
- c) Asimismo, se obliga a prestar los servicios complementarios en los términos establecidos en este reglamento.
- d) Deducir el coste de la alimentación en caso de ausencias voluntarias no superior a 30 días anuales o en caso de ausencias forzosas transitorias. En esta última situación no hay límite de días. 6€ por día
- e) Tener suscrita una póliza de seguro civil.
- f) Comunicar a la otra parte cualquier variación en las condiciones funcionales que afecte al usuario/usuario.

- g) El centro se compromete a reservar la plaza del usuario, tanto si es ausencia voluntaria como forzosa, en los términos legales previstos, mientras éste o la persona responsable cumpla con las obligaciones que le correspondan, entre ellas el pago de la cuota deducidos los gastos de manutención.
- h) Establecer procesos de participación democrática de los usuarios o de sus familias
- i) Facilitar el acceso a la documentación clínica y administrativa
- j) Cumplir las normas sobre calidad de los servicios sociales y asistenciales
- k) Facilitar el ejercicio de la inspección y cumplir los requerimientos de la Administración con relación al cumplimiento de la normativa
- l) Publicar en el tablón de anuncios toda la información exigible por la normativa
- m) La Dirección del centro está obligada a responder a cualquier queja o sugerencia de los usuarios o de la familia.

VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Art. 20. Derechos

Reconocidos en los artículos. 8,9,10 y 12 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

- a) Que se respete la dignidad de las personas, su bienestar y su autonomía e intimidad.
- b) La confidencialidad de los datos y de las informaciones que consten en sus expedientes.
- c) Recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte a fin de que, si procede, puedan dar su consentimiento específico y libre.
- d) Acceder a sus expedientes individuales.
- e) Ejercer la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento, y para salir de ella, salvo las limitaciones establecidas por la legislación vigente.
- f) Conocer el reglamento interno del servicio, y especialmente, sus derechos y deberes.
- g) Recibir una atención personalizada.
- h) Acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos.
- i) Comunicar y recibir libremente información.
- j) El secreto de las comunicaciones.
- k) Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones y recibir respuesta.
- l) Disfrutar de la intimidad y la privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- m) Considerar como domicilio el establecimiento residencial donde viven y mantener la relación con el entorno familiar y social, respetando las formas de vida actuales.
- n) Participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente.
- o) Tener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven.
- p) Ejercer libremente los derechos políticos y la práctica religiosa.
- q) Obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas.
- r) Recibir de manera continuada la prestación de los servicios.
- s) El residente tiene derecho a morir con dignidad y acompañado de sus seres queridos a ser posible.

- t) El residente tiene derecho a la libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o retención física o farmacológica, sin ninguna prescripción médica y supervisión constante, salvo casos de peligro inminente para la seguridad física del usuario o de terceras personas .
- u) El residente debe estar en conocimiento de toda correspondencia que vaya a su nombre.
- v) Conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, conocer la contraprestación del usuario o usuario

Art. 21. Deberes del usuario

El usuario/usuario y su representante legal, el guardador de hecho y/o la persona o familiar de referencia, tienen los deberes previstos en el art. 13 de la Ley 12/2007,

- a) Facilitar los datos personales y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- b) Cumplir los acuerdos relacionados con la prestación concedida y seguir el plan de atención social individual, familiar y las orientaciones del personal profesional, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- c) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- d) Destinar la prestación a la finalidad para la que se ha concedido.
- e) Devolver el dinero recibido indebidamente. Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento y la resolución de los problemas.
- f) Respetar la dignidad y los derechos del personal de los servicios como personas y como trabajadores.
- g) Atender las indicaciones del personal y comparecer en las entrevistas a que sean convocados, siempre que no atenten contra la dignidad y la libertad de las personas.
- h) Utilizar con responsabilidad las instalaciones del centro y cuidarlas.
- i) Cumplir las normas y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones.
- j) Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio si así lo establece la normativa aplicable.
- k) Respetar y facilitar la convivencia
- l) Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno y en los plazos del contrato suscrito.
- m) Valorada puntualmente el precio pactado.
- n) Consentir el manejo de la correspondencia oficial de organismos provenientes de ICASS y Tesorería de la Seguridad Social por parte de la trabajadora social con la finalidad de no obstaculizar la realización de los trámites de subvenciones varias.

VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROFESIONAL

Art. 22. Derechos de los profesionales

- a) Ejercer la profesión con libertad y sin presiones
- b) Desarrollar sus intervenciones en un entorno seguro
- c) Contar con los recursos necesarios que permitan un buen ejercicio profesional
- d) Recibir un trato digno por parte de los residentes y sus familiares, así como por parte de los compañeros de trabajo.

- e) A ser respetadas sus decisiones de acuerdo a los principios éticos y deontológicos de su profesión

Art. 23. Obligaciones de los profesionales

- a) Proteger la integridad del residente ante cualquier mala práctica de cualquier miembro del equipo
- b) Mantener una conducta honesta, veraz y profesional
- c) Respetar la confidencialidad y guardar el secreto profesional
- d) Comunicar a los residentes, familias y el personal los riesgos que implican mala intención o daños a terceros.
- e) Fomentar la promoción de la autonomía y la participación de los residentes y familias en los procesos asistenciales
- f) Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.
- g) Facilitar el derecho al acceso a la información y documentación sanitaria
- h) Respetar a los usuarios y compañeros de trabajo i) Velar por el correcto funcionamiento del centro, aplicando los protocolos y las programaciones adecuadas en cada caso.

IX. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LOS USUARIOS

Art. 24. Participación de los usuarios y familias en los procesos asistenciales

1. El centro promoverá la participación de los usuarios y las familias en las reuniones de equipo, previa comunicación o demanda del usuario o la familia.
2. El equipo facilitará a los familiares, previo consentimiento del residente, el documento PIAI y las revisiones y actualizaciones

Art. 26. Participación en actividades

1. Se informará por medio del tablón de anuncios a los familiares y tutores la información necesaria sobre las actividades del Centro, tanto las socio-recreativas como terapéuticas.
2. Todos los familiares podrán solicitar al responsable del área de educación social la participación en estas actividades. El responsable y el residente concretarán la manera de organizar la participación en las actividades.

X. PROTECCIÓN DE DATOS E IMAGEN PERSONAL

Art. 27. Protección de datos

- La Residencia Floridadora está inscrita en el fichero de la Agencia Española de protección de datos con objeto de garantizar los derechos de los usuarios reconocidos en el art. 18.1 de la constitución y regulado por la Ley Orgánica 1/1982 de 5 de Mayo sobre el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen, y por la ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de Carácter personal
- Con la firma del contrato, el residente permite la incorporación a los ficheros correspondientes a la Residencia para su correcta gestión documental, administrativa y técnico-social de conformidad a los preceptos legales aplicables.

- Sin embargo, se pone en conocimiento de los firmantes que, como afectados en la protección de sus datos personales, estos datos pueden ser cedidos a aquellas Administraciones públicas que, de conformidad a la Ley, tengan derecho al acceso a las mismas.
- Los usuarios o representantes legales tienen la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de conformidad con lo dispuesto al respecto en la legislación aplicable.

Art. 28. Protección de imagen personal

Se respetará la voluntad del usuario y se demará el consentimiento por escrito por medio de los registros del centro para poder publicar imágenes o vídeos en nuestra página web, en las exposiciones temporales dentro del centro y en eventos sociales, salidas fuera del centro u otras actividades.

XI. BAJAS Y FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Art. 29. Causas y motivos de bajas

1. Por voluntad expresa del residente o representante legal.
 - a) Tanto en caso de ser un ingreso privado como público, se deberá hacer un aviso previo con 15 días de antelación.
 - b) Se deberá firmar un documento donde manifieste la renuncia voluntariamente a la plaza.
2. Por traslado a otro centro o servicio
 - a) Tanto en caso de ser un ingreso privado como público, se deberá hacer un aviso previo con 15 días de antelación.
 - b) El centro se responsabilizará de preparar los informes de derivación y documentación necesaria
3. Por defunción
 - a) El centro actuará de acuerdo a los protocolos vigentes
 - b) Facilitará a los familiares las gestiones derivadas.
4. Por finalización del tiempo en caso de ingreso temporal. De acuerdo a la fecha final establecida en el contrato.
5. Por falta de adaptación al centro. Se establece un periodo de adaptación máximo de un mes que puede ampliarse, excepcionalmente, a un máximo de dos meses. Cuando no haya una buena adaptación al centro, la dirección del centro, propondrá al órgano competente el traslado por escrito con la motivación y la comunicación correspondientes.

Art. 30. Causas administrativas de finalización de la prestación del servicio

1. Cuando deje de reunir los requisitos y las condiciones que motivaron su otorgamiento.
2. Cuando se ha efectuado una ocultación de bienes, o aportación de datos incorrectos o falsos que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos.
3. Por incumplimiento del reglamento de régimen interno y de las normas de convivencia.

4. Por incumplimiento de la obligación de pago.
5. Por la disolución de la entidad titular del servicio sin que se produzca sucesión en otra entidad

Art. 31. Causas disciplinarias de finalización de la prestación del servicio

1. La perturbación grave del funcionamiento de la residencia por parte del usuario o de la persona responsable del mismo.
2. La ebriedad habitual o drogadicción.
3. La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal del centro.
4. Negarse o impedir que se haga la limpieza diaria de su habitación.
5. El intento o acoso sexual o de otro tipo a cualquier usuario o personal del centro.
6. Estado psíquico del usuario que requiera a juicio de los responsables sanitarios su traslado a un centro especializado.
7. Los malos tratos al personal o a los clientes.

XIII. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Art. 32. Tablero de anuncios

Documentos expuestos en el tablón de anuncios:

- a) Reglamento de Régimen interno
- b) Tarifa de precios actualizada
- c) Organigrama del centro
- d) Aviso de disponibilidad de la hoja de reclamaciones
- e) Horarios de los servicios y atención a los usuarios y familias
- f) Programación anual de actividad

Art. 33. Horarios del centro

- a) El horario de las comidas, el de quitarse e ir a dormir es el establecido en el tablón de anuncios de la residencia.
- b) El usuario puede salir y entrar de la residencia entre las 8 y las 20 horas, respetando el horario establecido de las comidas y comunicando su salida.

Art. 34. Información al usuario y las familias

1. En el tablón de anuncios está publicado los horarios de atención de los profesionales.
2. Para informar de los eventos, cambios, solicitudes de vestuario u otras noticias se seguirán los protocolos de información y comunicación establecidos por el centro.

Art. 35. Objetos personales

La Dirección no se hará responsable en caso de pérdida de los bienes

Sin embargo, el centro se reserva el derecho a rechazar la custodia de cantidades demasiado elevadas u objetos de gran valor económico, por motivos de seguridad.

1. Entrega del centro al residente de un registro de solicitud de objetos personales
 - a) Una vez formalizado el contrato de prestación asistencial, el centro entregará al interesado y/o personas responsables una relación de los objetos y ropa personal mínima.
 - b) El residente deberá marcarlo y llevar el día de su ingreso.

2. Entrega del residente al centro de un registro de objetos personales entregados.
 - a) El usuario, una vez efectuado el ingreso, entregará al centro una lista detallada de la ropa y de los objetos personales que lleve.
 - b) Es necesario que se mantenga íntegramente la lista de útiles mínimos exigidos
3. Objetos perdidos.

Cualquier objeto que sea encontrado por una persona diferente a su propietario debe ser entregado a la dirección del centro con el fin de devolverlo a la persona propietaria.

La Dirección no se hará responsable en caso de pérdida de los bienes

Sin embargo, el centro se reserva el derecho a rechazar la custodia de cantidades demasiado elevadas u objetos de gran valor económico, por motivos de seguridad.

Art. 36. Habitaciones

1. Asignación de las habitaciones.
 - a) La habitación que se asigna a cada residente en el momento de su ingreso, no es permanente. Se pueden producir cambios debido a una modificación de las capacidades psíquicas o físicas del usuario o por otras razones de convivencia o de tipo organizativo
 - b) En caso de producirse los cambios, se comunicará con tiempo suficiente al residente o familiar responsable, de acuerdo a los protocolos del centro.
2. Requisito.
 - a) Las habitaciones de la Residencia disponen del mobiliario suficiente para los objetos de uso personal y diario de los residentes.
 - b) Se podrá solicitar la autorización de la Dirección para colocar muebles personales o elementos decorativos, distribuir los ya existentes de diferente manera, siempre que se respeten las condiciones de seguridad en las habitaciones y no perjudique al resto de residentes.
3. Aparatos de música y televisores
 - a) En caso de que los residentes quieran disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores, etc., deberán solicitarlo a la Dirección. La dirección valorará la incidencia o molestias que pueda ocasionar a los demás residentes y decidirá su autorización.
 - b) En el uso de estos aparatos se evitará molestar al resto de usuarios, especialmente en las horas nocturnas y de descanso. En todo caso, se tendrá en cuenta la franja de descanso entre las 22 h y las 8h.
4. Armarios.
 - a) El centro asigna a un tutor a cada residente que se responsabiliza y colabora de la organización del armario.
 - b) En caso de considerarlo justificado, la dirección podrá acordar la revisión de los armarios del residente siempre con su presencia y la de un testigo.
5. Ropa de cama
 - a) La Residencia facilitará ropa de cama y toallas para uso personal de los residentes.

6. Limpieza e higiene de las habitaciones:
 - a) El personal de la Residencia realizará la limpieza de las habitaciones en el horario que se determina por la Dirección.
 - b) El usuario facilitará el trabajo de limpieza en los horarios establecidos
 - c) No se permite lavar o colgar prendas en las habitaciones o ventanas/balcones.
7. Seguridad en las habitaciones
Queda terminantemente prohibido:
 - a) Cocinar o calentar alimentos
 - b) Utilizar spoilers, estufas, planchas o cualquier aparato que pueda producir riesgo de incendio.
 - c) Instruir. El tabaco lo debe tener el personal de la residencia. Cuando el residente lo necesite lo tiene que solicitar a las trabajadoras.
 - d) Tener Alimentos. El centro pone a disposición de los usuarios un frigorífico en un lugar común para depositar los alimentos
 - e) Tener Medicación. El servicio de enfermería es el encargado de hacer el seguimiento de los tratamientos médicos.
 - f) Instalar mecanismos de cierre accesorios a los ya existentes en puertas y ventanas, ni colocar muebles y objetos que pueden obstaculizar la entrada o salida.
 - g) No se pueden tener objetos potencialmente peligrosos (encendedores, navajas...).
8. Acceso a las habitaciones
 1. Residentes autónomos:
 - a) Pueden acceder a su habitación libremente.
 - b) En casos justificados, la dirección podrá asignar un acompañamiento.
 - c) Los familiares de los residentes autónomos pueden acceder a la habitación con el permiso del residente y poniéndolo en conocimiento de la coordinadora.
9. Residentes con dependencia:
 - a) Para acceder a su habitación deberán ir acompañados de una persona autorizada del centro.
 - b) Los familiares de los residentes autónomos pueden acceder a la habitación con el permiso del residente y poniéndolo en conocimiento de la coordinadora.

En caso de querer estar en la habitación en horarios no habituales, se deberá solicitar permiso a la dirección o responsable.

Art. 37. Comedores

1. Elaboración de menús. La Residencia establece los menús de los residentes siguiendo las prescripciones facultativas
2. Publicación de menús. Se publica en el mostrador el menú semanal.
3. Horarios comedor. Los horarios están expuestos en el tablón de anuncios.

4. Ausencia de residentes en las comidas. Los residentes que no asistirán al comedor en algunas de las comidas deben notificarlo con antelación a la coordinadora o enfermería.
5. Entrada o retirada de comida o cubiertos. No está permitido introducir o sacar del comedor, comida o cubiertos como platos, vasos, cuchillos,...
6. Presencia de familiares en el comedor y ayuda en las comidas
 - a) Como criterio general, para preservar la intimidad y/o la privacidades de los residentes, se recomienda que las familias respeten los horarios de las comidas.
 - b) En caso de que algún familiar pida poder estar presente y querer ayudar en las comidas tendrá que pedir permiso a la responsable del servicio, que dará o no su autorización.
 - c) La responsable del servicio se reserva el derecho de admisión en casos de conflictos o comportamientos inadecuados por parte de los familiares, o de no conformidad de los residentes. En esta situación se buscará una solución alternativa.

Art. 38. Lavandería

1. Servicio de lavandería Los residentes disponen de un servicio interno de lavandería que facilita la residencia que está incluido en el precio de la estancia.
2. Identificación de la ropa.
 - a) Es obligatorio que toda la ropa del residente esté marcada
 - b) En caso de pérdida de ropa no marcada la residencia no se hará responsable.
3. Ropa propia de la residencia.
 - a) Las toallas, sábanas,... son de uso común y no deben estar marcadas.
 - b) la responsable de la residencia se encargará de llevar el control y hacer la reposición de la ropa que sea necesario.
4. Tintorería. El servicio de lavado especial será considerado como un servicio complementario.

Art. 39. Zonas comunes

1. Sala de Actividades
 - a) Este espacio está destinado a las actividades programadas por el área de Educación Social
 - b) Cualquier propuesta de actividad fuera de hora programadas se hará bajo permiso de dirección.
 - c) No está permitido los juegos de tipo lucrativo
2. Salas de estar
 - a) Las salas de estar estarán organizadas de acuerdo con criterios de confortabilidad y del perfil del usuario.

b) Los asientos no se pueden reservar ni son propiedad personal de los residentes. No obstante, se respetarán las preferencias de los residentes siempre que sea posible.

3. Sala de visitas

a) El centro dispone de esta sala reservada para las visitas de los familiares.

Art. 40. Salidas fuera del centro

a) El residente podrá salir del centro cuando quiera avisar previamente al personal siempre que tenga la autorización de salida firmada.

b) Si un residente quiere salir y el equipo desaconseja su salida prevalecerá la decisión del residente, en caso de no estar incapacitado. Deberá firmar el documento de responsabilidad.

c) Las salidas de más de un día de duración y que comporten pernoctar fuera del establecimiento residencial se comunicarán a la persona responsable con una suficiente antelación.

d) En caso de ausencias voluntarias superiores a una semana deberán comunicarse con una antelación suficiente.

Art. 41. Visitas y acompañamientos

a) El horario de visitas lo establece la dirección y está expuesto en el tablón de anuncios.

b) El horario de visitas es flexible, no obstante, se ruega a familiares que se respeten los horarios publicados.

c) Las visitas fuera del horario establecido deberán estar justificadas y se seguirán las indicaciones del personal del centro.

d) Si la visita se hace en horas de comida, se preguntará al residente si la quiere recibir y decidirá que quiere hacer.

e) Las visitas se efectuarán normalmente en los espacios comunes de la residencia (sala de visitas). Los visitantes deben comunicar a recepción su presencia en la residencia.

f) Las visitas a residentes enfermos serán reguladas por el personal sanitario

Art. 42. Convivencia y relaciones

Observación de normas: Los residentes deben respetar las normas de convivencia, de respeto y tolerancia que están contempladas en este reglamento y que están relacionadas con los derechos y deberes.

Art. 43. Quejas. Reclamaciones. Sugerencias

1. El centro pone a disposición de los usuarios y familias hojas de reclamación y sugerencias que se pueden solicitar en el despacho de dirección.

2. Una vez formulada la queja o sugerencia se depositará en el buzón destinado a este efecto.

3. La dirección se compromete a dar una respuesta o atender la demanda en el breve tiempo posible.