

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	1 de 15

## **I. PRÓLOGO**

El Reglamento de régimen interior es un marco normativo interno que regula por escrito los derechos y obligaciones de las personas residentes, las normas internas de convivencia, así como los procedimientos de participación destinados a garantizar una buena atención.

Pensamos que la calidad de vida está reñida con la rigidez y la arbitrariedad que en la mayoría de las ocasiones genera el vacío normativo. Resulta pues necesaria, la existencia de un modelo que sea diáfano a la hora de definir las directrices básicas de convivencia, el modelo de organización, así como las disposiciones imprescindibles para el correcto funcionamiento de los servicios residenciales.

Nuestra meta es llegar a conseguir un ambiente que dignifique al ser humano, permitiéndole desarrollar una vida lo más activa y gratificante posible. Para ello, se requiere indudablemente que todos los miembros que forman parte del entramado residencial participen activamente, intercambien constantemente información y sean flexibles y tolerantes, ya que sólo así se puede alcanzar una coexistencia familiar y estimulante.

Pero, sabemos, que las normas y reglamentos que determinan la vida en las residencias vienen dictaminadas por los responsables de los Centros. Pensamos, que sin ningún género de duda, ello desvirtúa desde su origen cualquier intervención ulterior. Indiscutiblemente, cuando la vida en un Centro gerontológico viene impuesta por la "autoridad", cuando no se invita a la participación, la respuesta probablemente vaya a ser el desencuentro, la pasividad y la frustración.

Por este motivo, nuestra propuesta es estimular la participación activa, favoreciendo así el intercambio de información continuada (transmisión compartida del conocimiento) entre la persona residente, su familia y los profesionales, porque únicamente así podremos ser capaces de desenredar el "nudo" de la calidad en la atención.

Por lo tanto, y tratando de respetar al máximo la libertad de los/as residentes, cuyo único límite estriba en el respeto a los/as demás y en su derecho a recibir un servicio en iguales condiciones de calidad y eficacia; a la hora de confeccionar este Reglamento se han tomado como pautas la mínima intromisión en las normas de convivencia diaria de los/as usuarios/as del servicio y el establecimiento de unas reglas de comportamiento elementales, flexibles y de fácil adaptación y comprensión para todos los interesados/as (residentes, familiares, empleados/as, etc.).

Ha de tenerse en cuenta además, las especiales características que frecuentemente concurren en los/as usuarios/as del servicio que, por su propia naturaleza, implican determinadas limitaciones y problemáticas a las que debe darse respuesta y que es preciso ordenar del modo más razonable posible.

No existe, en definitiva, vocación de establecer una reglamentación exhaustiva de las conductas y actividades de las personas usuarias; sino tan sólo facilitar y racionalizar la prestación del servicio y hacer lo más agradable posible su estancia en la

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	2 de 15

Residencia

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

“La persona residente es el centro de atención”.

Desde nuestro pensamiento, no sólo los profesionales que desarrollamos nuestro trabajo en la residencia, sino también las personas residentes y sus familias, hemos de cuestionarnos en todo momento si lo “instituido”, o lo que es lo mismo, el conjunto de valores y normas establecidas, son capaces de dar respuestas adecuadas a las necesidades, demandas y expectativas de las personas que en él viven. Nada, absolutamente nada, ha de estimarse como universal y perenne. No existen verdades absolutas, al contrario, la certeza es relativa y variante, depende de las circunstancias.

En definitiva, consideramos esencial desarrollar en nuestra Residencia todas las estrategias que sean necesarias para evitar que la persona pierda el control sobre su existencia. Queremos alejarnos de procedimientos rígidos, encorsetados, estandarizados, uniformizantes y perennes, dando paso a intervenciones que favorezcan la “controlabilidad” de la persona sobre todos los aspectos de su vida.

En conclusión, este marco normativo lo que persigue es que desde la conjunción de conocimientos y experiencias de todos los agentes intervinientes en el medio residencial (personas residentes, familiares y profesionales) se analice y decida un nuevo marco de convivencia que sea capaz de dar respuestas adecuadas en beneficio del bienestar y calidad de vida de las personas que en él viven.

## **3. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS**

La Residencia “La Blanca Paloma”, es un centro privado con capacidad de 48 plazas, que tiene como fin la atención integral de las personas mayores. Cuenta con autorización de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, estando inscrita en el Registro de Servicios, Entidades y Centros de carácter Social con el nº 47.0343-C.

Puede venir a vivir a nuestra Residencia cualquier persona que lo desee, siempre que esté incluida en la consideración de Persona Mayor conforme se define en la normativa de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León. Se ofrece la posibilidad de estancias permanentes y temporales.

## **4. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN**

Cualquier persona mayor que desee venir a vivir a la Residencia “La Blanca Paloma”, debe realizar una solicitud previa ante la dirección del centro. El único requisito imprescindible e ineludible es el de la “voluntariedad” expresada de manera inequívoca por la futura persona residente o la de su representante legal cuando sea el caso.

Creemos muy importante, que con anterioridad al ingreso (Pre-ingreso), y siempre que ello sea posible, la persona conozca el lugar donde va a vivir. Se enseñarán todas las

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	3 de 15

instalaciones sin exclusión. Se establecerá una entrevista entre la persona y su familia, si así lo desea la persona mayor, y el director de la residencia La documentación a aportar es la que a continuación se describe:

- \* Fotocopia del D.N.I. de la persona mayor y de un familiar
- \* Tarjeta sanitaria.
- \* Informe médico con tratamiento actualizado.
- \* Cartilla de vacunación
- \* Número de cuenta bancaria.
- \* Documentación relacionada con la resolución de Dependencia y la Prestación Vinculada
- \* En caso de estar incapacitada legalmente, la persona que va a ingresar, documento que acredite la incapacidad legal y el nombramiento del tutor legal.
- \* Correcta identificación de las pertenencias con nombre y primer o segundo apellido o apodo, según se determine.

## **5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

### **AUTONOMÍA**

Reconocimiento de la capacidad de autogobierno de las personas para tomar sus decisiones y por tanto, a poder elegir entre diferentes opciones y alternativas. Posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

- \* En los procesos asistenciales y en el tipo de apoyos y/o cuidados contemplaremos siempre la opinión y preferencias de la persona. La persona tomará las decisiones que afecten a su vida (control de vida).
- \* El equipo de profesionales buscará en todo momento formas de trabajo que promuevan el autogobierno de las personas residentes.

### **DIGNIDAD**

Reconocimiento del valor intrínseco de la persona dándole un trato respetuoso, respetando su individualidad, sus necesidades y sus derechos durante toda su vida, independientemente de sus competencias o condiciones de salud.

Respetaremos la forma

- \* de ver la vida de las personas usuarias: ideología, creencias religiosas...
- \* Se garantiza un trato adecuado y digno.

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	4 de 15

- \* Se asegura una atención individualizada y personalizada.
- \* La persona residente recibirá una atención integral que conlleve planes de apoyo y/o cuidados según sus necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales.
- \* No se obligará a las personas usuarias a que realicen nada en contra de su voluntad.

## IDENTIDAD

Reconocimiento del derecho de la persona a ser diferente, respetando su historia, experiencias, criterios y valores. Derecho a seguir siendo un ser irreplicable.

- \* Respetaremos la individualidad de cada persona: sus hábitos, rutinas y roles.
- \* Las personas nunca serán objeto de discriminación.

## LIBERTAD DE ELECCIÓN

Posibilidad de elegir libremente entre diversas opciones.

- \* Preguntar por sus gustos y preferencias.
- \* Estimular la posibilidad de elección.

## INTIMIDAD/PRIVACIDAD

Derecho de las personas a estar solas si ese es su deseo, a no ser molestadas y a no sufrir continuadas intromisiones en sus asuntos personales.

- \* Todos los profesionales estamos sujetos al secreto profesional.
- \* La información se transmitirá siempre en un espacio privado.
- \* No se harán comentarios, delante de otras personas, sobre cuestiones personales íntimas de otra persona.

Acercamiento respetuoso y cálido en los cuidados personales.

## 6. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- \* Conocer y cumplir el contenido del Reglamento de régimen interior y las condiciones del contrato.
- \* Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo, y colaborar en el desarrollo armónico de las relaciones entre las personas residentes y entre éstas y el personal de la Residencia.
- \* Hacer uso de las instalaciones y servicios del centro de manera adecuada y cuidadosa.

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	5 de 15

- \* Mantener el debido respeto a las normas establecidas y a la dignidad del personal que trabaja en la Residencia.
- \* Observar lealtad, veracidad y solidaridad tanto en la solicitud de los servicios del centro como en la formulación de sus quejas.
- \* Abonar las cuotas o precios que correspondan.
- \* Poner en conocimiento de la dirección o del profesional de referencia las anomalías y deficiencias que se observen en el funcionamiento del centro.

## 7. PARTICIPACIÓN

“La información ha de ser directa, clara y veraz”. “Conocer la opinión del otro y saber ponerse en su lugar”.

### CAUCES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Las personas residentes tienen derecho a participar en aquello que les es propio, aquello que está relacionado con su vida. Tienen derecho a desarrollar una vida personal libremente elegida y a expresar su opinión con confianza. Será requisito indispensable informar a la persona sobre todo lo que concierne a su vida y en condiciones de privacidad. De igual modo la persona residente podrá trasladar su opinión al profesional elegido o a la dirección del centro respetando las mismas normas de privacidad.

- Órgano de representación de las personas usuarias: o La llamada “Junta de Participación” de las personas usuarias, constituida por tres residentes que son elegidos por las personas que viven en la Residencia. El mandato es de un año, sin que puedan ser reelegidos en más de una ocasión. Todos los años, en el período comprendido entre los días 1 al 20 de enero los residentes que deseen formar parte de esta Junta de Participación, presentarán ante la dirección del centro sus candidaturas. El 30 de enero se celebrarán las elecciones, comenzando a ejercer las funciones del cargo, el día 1 de febrero de cada año. Los nombres de los miembros que formen parte de este Órgano de representación:
- La participación activa de la persona usuaria en el diseño y seguimiento de su Plan de Apoyos.
- Evaluación periódica de la Residencia mediante cuestionarios de opinión y/o entrevistas.
- Documento de quejas y reclamaciones. Las “hojas de reclamaciones” estarán disponibles siempre que cualquier residente o familiar las soliciten. Es evidente, que a lo largo de su estancia la persona mayor y/o su familia pueden no estar de acuerdo con algunas de las pautas y procedimientos que surgen desde la organización. Cuando tenga lugar esta circunstancia, no deben dudar en expresar su queja o sugerencia. Es muy importante que

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	6 de 15

esta queja o sugerencia sea transmitida en un espacio privado, al director del centro. No es correcto efectuarla en presencia de terceros y en espacios comunes. El director de la Residencia estará a disposición de la persona residente, de su familia y de los trabajadores del centro para atender de manera personalizada cualquier queja, reclamación o sugerencia.

#### CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

- Cuestionarios de opinión.
- Participación activa en el Plan de Apoyos, siempre que la persona mayor lo admita.
- Se informará a la familia de todas las decisiones siempre que la persona mayor lo autorice.
- Consideramos muy importantes las sugerencias de la familia, siempre que ellas repercutan en beneficio de la persona residente.
- Favorecemos la participación de la familia en las distintas actividades de la Residencia.

#### CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES

- Reuniones interdisciplinarias.
- Cuestionarios de opinión.

### **8. LA ATENCIÓN PERSONAL**

“Nuestra propuesta es adaptar la práctica asistencial a los modos de vida de los residentes, en lugar de condicionar estos últimos a la conveniencia de la organización”. “Tratar como nos gustaría a nosotros que nos trataran”.

#### ASPECTOS GENERALES

La persona residente dispondrá de un plan personalizado de atención donde se recogerán sus capacidades (experiencias, conocimientos, habilidades, aficiones), sus limitaciones estarán expuestas en el tablón de anuncios del centro.

hábitos, preferencias, deseos y necesidades

Se designará para cada residente un auxiliar de referencia.

#### VESTIRSE

- \* Se garantizará que las personas puedan vestirse y desvestirse en condiciones de privacidad.

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	7 de 15

- \* Cuando la persona residente tenga capacidad para ello, podrá elegir a diario la ropa que quieraponerse.
- \* Podrá seguir utilizando la ropa que siempre le ha gustado vestir.
- \* Le animamos, siempre que ello sea posible, a conservar su independencia para vestirse y desvestirse.
- \* Se verificará el adecuado estado de la ropa.

#### IR AL BAÑO/BAÑARSE/ASEARSE

- \* Se garantizará la privacidad durante el aseo, ya sea este en el baño o en la cama. Se cerrarán las puertas de la habitación y la del baño durante el aseo.
- \* Cuando un residente necesite ayuda únicamente para entrar o salir del baño, el profesional deberá retirarse en el momento del baño. Ninguna persona podrá acceder a la habitación durante el aseo, a excepción del profesional que esté realizando el apoyo o cuidado. En el aseo intervendrá un solo profesional, salvo en casos excepcionales y tras orden explícita de la enfermera. Se evitará dejar a la persona residente totalmente desnuda durante el aseo en cama. Se respetarán los gustos de la persona mayor en lo referente a su imagen personal (colonia, brillo de labios, esmalte de uñas...). Cuando la persona no sea capaz de decidir por sí misma, será su familia quien manifieste sus preferencias.

#### IR AL SERVICIO/UTILIZAR EL SERVICIO

- \* Se garantizará la privacidad del residente mientras está en el servicio.
- \* Se atenderá a las personas que necesiten ayuda para ir al servicio cada vez que lo soliciten y sin hacerlas esperar demasiado tiempo.

#### LEVANTARSE/ACOSTARSE/DESPLAZARSE

- \* La persona residente se levantará dentro de un horario (de 7:30h a 10:00h).
- \* Podrá echar la siesta si ese es su deseo.
- \* El residente podrá, si esa es su costumbre, tomar algo durante la noche (vaso de agua, leche, galletas...).
- \* El profesional se asegurará, en aquellas personas que lo precisen, de que el pulsador de llamada quede al alcance del residente.

#### ASUNCIÓN DE RIESGOS

- \* Se respetarán las decisiones de la persona residente, asumiendo que algunas de ellas pueden implicar un cierto nivel de riesgo.
- \* Elegir lo más seguro, a veces, no es lo mejor.

#### COMER

- \* El residente puede participar en la planificación de los menús aportando ideas o recetas propias.

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	8 de 15

- \* El personal será cuidadoso en la presentación de los platos.
- \* Se ofrecerá siempre la posibilidad de repetir un plato.
- \* La persona residente puede proponer un “capricho” o una comida especial.
- \* Aunque consideramos que el comedor ejerce un gran poder socializador, se ofrece la posibilidad de comer en su habitación.
- \* Se puede solicitar cambiar de sitio en el comedor.
- \* Puede elegir una alternativa al menú. Para ello, previamente, la persona residente, o cuando ello no sea posible, su familia notificarán a la enfermera los alimentos que no le gusten.
- \* Los servicios sanitarios de la residencia le aconsejarán la dieta más adecuada a sus necesidades.
- \* Para evitar trastornos al resto de residentes y al personal responsable del servicio de comedor, es importante que sea puntual. No obstante, si por cualquier circunstancia prevé la imposibilidad de cumplir estos horarios, comuníquelo.
- \* Cuando esté en desacuerdo con cualquiera de los aspectos relacionados con la alimentación, no realice su protesta en el comedor. Le aconsejamos que manifieste su queja o sugerencia a través de los mecanismos que la Residencia pone a su disposición.
- \* Cuando termine de comer, y en beneficio de la seguridad de todos, ha de esperar su turno desalida del comedor. Así, evitaremos posibles accidentes y apelotonamientos en las proximidades del ascensor. La espera puede ser de unos 5 minutos.

A la hora de manipular las sillas de ruedas, se avisará previamente a sus ocupantes de que van a ser desplazados

## OTROS SERVICIOS

En la residencia “La Blanca Paloma” usted va a recibir desde el punto de vista sanitario todos los cuidados necesarios para mantener su salud desde el punto de vista asistencial, preventivo, rehabilitador y psicosocial. Esta atención incluye asistencia médica propia, de enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional y trabajo social. El equipo de profesionales de la residencia desarrolla diferentes programas de intervención en función de las necesidades, demandas y expectativas de las personas residentes. El centro cuenta con el servicio de peluquería semanal, atendido por una peluquera profesional.

## LIMPIEZA

Para la limpieza de las instalaciones se dispone de un Plan de higiene por áreas. A saber: cocina, lavandería, salas de estar, habitaciones y baños. La limpieza se realiza en horario de 7.30 a 14.30h y por la tarde de 13:00 a 22:00 para las zonas comunes. La limpieza de las habitaciones se realizará siempre una vez finalizado el aseo del



CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	9 de 15

residente. El personal responsable notificará a Recepción cualquier desperfecto que observe. Siempre que se considere necesario limpiar los armarios y mesitas, se pedirá el permiso oportuno al residente.

#### RECEPCIÓN

El servicio de recepción es el primer punto de encuentro con la Residencia. Con un trato amable y cordial se da la bienvenida a toda persona que acude al centro. El personal responsable resolverá cualquier duda que sea de su competencia, o informará al departamento correspondiente.

Dispone de una centralita, a través de la cual se pueden recibir llamadas externas. También cuenta, con un sistema de megafonía que facilita la comunicación unidireccional colectiva y se utiliza para dar avisos personales o generales.

Cualquier objeto que encuentre, entréguelo en la recepción o avise para que lo recojan. Si usted ha perdido alguna cosa, notifíquelo igualmente.

Si detecta algún desperfecto en las instalaciones, debe comunicarlo en la recepción o a su auxiliar de referencia o a las supervisoras.

Cuando la persona residente reciba una llamada, por cuestión de privacidad, se dispondrá de un teléfono inalámbrico y si la persona necesitase ayuda, se la acompañará a una dependencia privada.

La persona responsable de recepción será la encargada de entregarle la correspondencia y de facilitarle, cuando lo requiera, la ayuda necesaria para enviarla.

No realice ninguna queja en la recepción. Cualquier sugerencia o circunstancia que no sea de su agrado a de comunicarla exclusivamente a la dirección del centro.

#### LAVANDERÍA

Con el fin de evitar extravíos de sus prendas personales, al ingreso toda su ropa deberá estar correctamente identificada con su nombre y primer, segundo apellido o apodo, según se determine.

El día que venga a vivir a la Residencia, junto con su familia y la supervisora, cumplimentarán un registro elaborado a tal efecto, en el que se hará constar por escrito el total de sus pertenencias.

En el caso que decida reponer o ampliar su guardarropía, el procedimiento de identificación será idéntico al descrito con anterioridad, pero además será preciso que deje constancia de ello a la supervisora con el fin de que usted disponga de un registro de efectos personales permanentemente actualizado.

La Residencia no se hará responsable de los posibles extravíos que puedan sufrir las prendas personales del residente, por la inobservancia de las recomendaciones expuestas.

El lavado continuado puede llegar a originar el deterioro de la ropa. Cuando ello tenga lugar, su auxiliar de referencia le comunicará la eventualidad y solicitará su permiso

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	10 de 15

para retirarla. Cuando la persona no tenga capacidad para decidir, la supervisora comunicará la incidencia a la familia para la reposición del efecto estropeado.

La familia puede llevar ropa para lavar a su casa.

## **9. LA FORMA DE VIDA**

Pretendemos “ofrecer oportunidades de vida a las personas”. Que la persona residente pueda decir: “Aquí llevamos una vida muy normal”. Nuestro principio fundamental es garantizar que las personas que viven en la Residencia “La Blanca Paloma” tengan la posibilidad de seguir siendo ellas mismas y de seguir eligiendo, en lo posible, el modo de vida que deseen llevar.

Desde la Residencia se aportará la información necesaria para que la persona residente pueda adoptar las decisiones que considere oportunas en todo aquello que afecte a su vida.

Durante el primer mes de estancia en la Residencia, se realizará una Valoración Geriátrica Integral y se comenzará a elaborar el Plan de Apoyos. En este Plan colaborarán: la persona residente, su familia y los profesionales del centro. También se elaborará su Historia de Vida. Todo esto formará parte de su Expediente Personal.

Se proporcionarán las condiciones físicas, psicológicas y sociales adecuadas para la más rápida adaptación del residente, teniendo en cuenta sus capacidades y sus necesidades de apoyo puntuales o continuadas.

Trato personalizado. Intentaremos conocer lo que le gusta y lo que le disgusta, identificaremos y respetaremos sus preferencias en lo que se refiere a los aspectos de la vida cotidiana. Para todo esto nos ayudará la elaboración de su Historia de Vida. La persona residente nos dirá el modo en el que desea ser tratado: nombre por el que desea ser llamado y la forma, de tú o de usted.

Atención al final de la vida. Nuestra pretensión es ayudar y colaborar en todo lo que sea necesario para proporcionar la máxima comodidad y confort a la persona y a su familia. La familia u otras personas cercanas podrán permanecer en la habitación todo el tiempo que consideren, además de utilizar todos los recursos, sin exclusión, de los que disponemos en la Residencia.

## **10. INTEGRACIÓN EN LA COMUNIDAD Y RELACIÓN CON EL EXTERIOR**

Pretendemos conseguir la “Inserción”, es decir, generar relaciones dentro de la residencia; pero también la “Reinserción”, o lo que es lo mismo, facilitar que se generen relaciones fuera de la misma.

Desde la Residencia “La Blanca Paloma” se facilitarán las condiciones y requisitos necesarios para la participación y utilización de los servicios propios de la comunidad en la que vivimos. Se informará a los residentes y sus familiares de los recursos

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	11 de 15

disponibles, así como de la localización y acceso a los mismos.

Existe la posibilidad de utilizar teléfonos móviles, ordenador, acceso gratuito a internet por sistema wifi en las dependencias habilitadas a tal efecto. Igualmente, la persona residente podrá consultar sobre la posibilidad de acceder a internet en su habitación.

El horario de visitas es libre, siempre que se respete el derecho a la privacidad e intimidad del residente (horas de comida, cena, aseo...). La persona tendrá la potestad de admitir o rechazar cualquier visita cuando lo considere oportuno.

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

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

La persona podrá invitar a comer a sus familiares y amigos. Para ello, habrá de notificar dicha circunstancia con la suficiente antelación.

Cuando se vaya a ausentar del centro, deberá comunicar la circunstancia al personal de recepción, sin tener que pedir permiso para ello.

## **II. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA**

“Hablando se entiende la gente”. “Hay que respetar para que te respeten”. “El mejor escribiente también comete errores”. “Hay que comprender al otro”. “La colaboración es la base en la que se sustenta el entendimiento”.

Consideramos imprescindible y exigible el Respeto Mutuo en las relaciones interpersonales. Tengamos en cuenta, que la libertad de uno termina donde empiezan los derechos de los demás.

Para el correcto funcionamiento de la Residencia es imprescindible que la persona residente, su familia y el personal establezcan lazos de cordialidad y colaboración.

Cuando tenga un problema con un residente o con un miembro del personal, no le recrimine. Intente llegar a un acuerdo mediante un diálogo abierto y sincero. Si la situación persistiera, póngalo en conocimiento del director del centro.

Los trabajadores tratarán a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad profesional, respetando en cualquier circunstancia y condición la singularidad de cada individuo (Todas las personas somos únicas e irrepetibles).

Intentaremos ponernos siempre en el lugar de la persona residente, para así poder entender y comprender sus sentimientos y su manera de ser y de pensar.

Tendremos presente que es la persona quien ha de tomar las decisiones que afecten a su vida, o en su defecto su representante legal.

Deberemos asumir las alteraciones del comportamiento de otra persona residente como algo ajeno a la persona, como algo derivado de su enfermedad.

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	12 de 15

No trataremos a las personas residentes que padecen una demencia de modo impersonal, por ejemplo, realizando las tareas de atención sin dirigirles la palabra o realizando estos cuidados mientras se mantiene una conversación con otro profesional.

## **12. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS**

La persona residente podrá elegir el lugar de la residencia en el que le apetezca estar en cada momento. Existen diversas zonas y ambientes para la actividad y el descanso.

Se considerará la habitación como un lugar íntimo, propiedad de la persona/as que la ocupan. Usted debe considerar la habitación como su casa; la familia y su entorno más cercano, como la casa de su padre, de su madre, de su amigo/a... y los profesionales como la casa del residente. Considerando la habitación como la dependencia institucional íntima por excelencia, nadie podrá invadir este territorio sin la autorización de la persona residente. Podrán cerrar con llaves su habitación. Podrán instalar sus muebles y enseres siempre que el espacio lo permita. En los casos en los que se comparta habitación, se respetará el espacio del compañero/a. 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, los residentes pactarán horarios, programas... No debe guardar en su habitación artículos alimenticios que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, o puedan dar lugar a intoxicaciones.

No se deben arrojar alimentos, botellas u otros objetos al exterior, ni al wc. Utilice la papelería.

Comunique al personal de recepción cualquier anomalía que observe en la dotación de su habitación.

En cuanto a las visitas nocturnas, se explicará al residente 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.

El horario de comedor es el que se detalla a continuación:

- Desayuno: 8.00 a 10.30h.
- Comida: 12:00-12:45 y 13:15-14:00
- Merienda: 15:15 y 16:15
- Cena: 19:00-19:45 y 20:15-21:00

Con objeto de respetar la intimidad y dignidad de las personas que, debido a

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	13 de 15

sus problemas comen con dificultades y para respetar el derecho de otras a quienes tales conductas resultan muy molestas, el comedor, aunque es único, se organiza con el fin de preservar los derechos de todos.

### **13. ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES COMPLEJAS O DE EMERGENCIA**

Ante cualquier situación extraordinaria, el personal del centro se pone en contacto con el Director que será quien determine las actuaciones a seguir. El Director del centro está localizable las 24 horas del día.

### **14. RÉGIMEN ECONÓMICO, CONDICIONES DE PAGO Y FINANZAS PERSONALES**

La facturación se hace de forma mensual, por mes adelantado y mediante recibo bancario domiciliado. Se puede requerir una fianza de medio mes antes, considerándose también reservada la plaza, cuando el ingreso en la residencia no sea inmediato.

La revisión de las tarifas se hace anualmente y en estrecha relación con el IPC.

La persona residente es quien debe responsabilizarse de la gestión de sus ingresos y de la conservación de sus bienes de valor. No obstante, la Residencia le ofrece la posibilidad de depositarlos en la caja fuerte del centro.

La Residencia no se hace responsable de los objetos de valor que no estén bajo su custodia.

Costes adicionales al precio de estancia son los referidos a servicios complementarios y ortoprotésicos: el teléfono, la peluquería, podología y tratamientos no incluidos en la Seguridad Social.

### **15. EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

Puede ser motivo de extinción del contrato:

1. La falta en el abono de las cuotas pactadas.
2. La agresión física o malos tratos hacia la dirección, personal del centro, compañeros de la residencia, familiares o visitantes a la residencia.

### **16. DERECHOS Y DEBERES DE LAS FAMILIAS**

#### **DERECHOS**

- DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	14 de 15

Consideramos muy importantes las sugerencias de la familia, siempre que ellas repercutan en beneficio de la persona residente. Los cauces establecidos para la participación de las familias en la Residencia son los siguientes.

- Cuestionarios de opinión para la valoración de la calidad en la Residencia
- Participación activa en el Plan de Apoyos, siempre que la persona mayor lo admita.
- Favorecemos la participación de la familia en las distintas actividades de la Residencia.

- **DERECHO A LA INFORMACIÓN Y EL ASESORAMIENTO:**

Recibir información, de forma periódica y adecuada, del progreso y la evolución del residente, así como la integración y la adaptación del residente en el centro.

Se informará a la familia de todas las decisiones relacionadas con su familiar residente, siempre que la persona mayor lo autorice.

Recibir asesoramiento que ayude a las familias a cumplir con los trámites burocráticos relacionados con la Ley de Dependencia, Incapacitación legal, material ortoprotésico, renovación del DNI, ... y todos aquellos relacionados con sus familiares en la Residencia o de cara a cualquier organismo de la Administración Pública, siempre y cuando sea competencia de los profesionales que trabajamos en la Residencia.

Conocer o intervenir en los procesos de resolución de conflictos, en la medida en que el equipo de profesionales lo considere oportuno y siempre consensuándolo con la persona residente.

- **OTROS DERECHOS RECONOCIDOS:**

- La libertad de elegir la residencia más adecuada para su familiar, siempre que se pueda, contando con sus deseos y preferencias.
- Derecho a decidir que no se quiere continuar en la Residencia, siempre y cuando se respete el acuerdo-compromiso firmado en el contrato.
- Derecho a que su familiar (residente) sea tratado de acuerdo con sus propias convicciones.
- Derecho a ser oídos en aquellas decisiones que afecten a la vida de su familiar (residente) en el Centro.
- Derecho a recibir, por parte del equipo técnico de la Residencia formación, información y orientación en aspectos que les permitan contribuir más efectivamente a la calidad de vida de su familiar (residente) en nuestro centro.

## **DEBERES**

- **DEBER DE COMPROMISO Y COLABORACIÓN:**

Adoptar las medidas necesarias, solicitar la ayuda correspondiente en caso de dificultad

CÓDIGO	FO-PG850-05
EDICIÓN	1
FECHA	23/06/2023
PÁGINA	15 de 15

y colaborar con la Residencia el centro para que su familiar (residente) esté de la mejor manera posible y con la mayor calidad de vida deseable dentro de la Residencia.

Implicarse y comprometerse con las medidas adoptadas por los profesionales de la Residencia en la mejora de la calidad de vida de su familiar (residente), y recogidas dentro del Proyecto de Vida y el Plan de Apoyos diseñados por los profesionales y consensuados con el residente y sus familiares.

Asistir a las convocatorias de reuniones con profesionales y actividades de convivencia propuestas en la Residencia

- DEBER DE CONOCER Y PARTICIPAR EN LA EVOLUCIÓN DE SU FAMILIAR (RESIDENTE) EN LA RESIDENCIA:

Solicitar información sobre la evolución de su familiar (residente) en el Centro.

Participar de manera activa en las actividades que los centros establezcan con las familias para mejorar la adaptación y la integración de su familiar en la residencia y la calidad de vida del mismo.

- DEBER DE RESPETO A LAS NORMAS DEL CENTRO:

Respetar y hacer respetar las normas establecidas por el centro, la autoridad y las indicaciones u orientaciones del equipo de profesionales de la Residencia en cada momento.

Colaborar en el fomento del respeto y el pleno ejercicio de los derechos de los residentes en la residencia.

Colaborar con la Residencia facilitando los datos personales, médicos, sociales, etc del su familiar (residente) para la mejor atención de los profesionales que trabajan en la Residencia, aportando todos los datos cuyo conocimiento sea necesario.

Respetar y cuidar las instalaciones de la Residencia y el mobiliario interior y exterior del centro, así como avisar a la dirección de la Residencia de cualquier incidente que pueda ocurrir en las instalaciones.

- DEBER DE CONTRIBUIR A QUE SUS FAMILIARES CUMPLAN CON SUS DEBERES DENTRO DE LA RESIDENCIA:

Los residentes y sus familiares deben respetar las normas de convivencia en la Residencia.

Tienen que respetar a los profesionales que trabajan en la Residencia (directora, médica, enfermera, fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Personal de atención directa-Gerocultoras, personal de limpieza, lavandería y cocina, conserje, personal de administración, personal de mantenimiento), así como a sus compañeros y compañeras que conviven con el residente en la Residencia y el resto de familiares de otros residentes