



**GENERALITAT
VALENCIANA**



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**



Lares
comunidad valenciana

NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR DE LA RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO DE ALBAIDA

1. NATURALEZA DEL SERVICIO

La Residencia es un centro gerontológico abierto que garantiza el desarrollo personal y la atención integral interprofesional. Las Personas Mayores viven en este espacio temporal o permanentemente, según si cuentan con algún grado de dependencia. Estas personas por sus circunstancias personales, familiares y sociales precisan de asistencia continuada en la realización de las actividades de la vida diaria.

La RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO, es una institución social, sin ánimo de lucro, cuyo patrimonio corresponde a la “FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO”, y es responsable de su gestión la Junta de Patronato de esta Fundación.

Esta Fundación tiene como misión: acoger y apoyar a Personas Mayores, que no pudiendo estar atendidas en sus hogares o con su familia, desean convivir con otras personas de su edad en un centro residencial.

Desde esta misión y desde una opción preferencial por las personas más desfavorecidas, la Residencia tiene como fin prestar un servicio integral a los residentes, para conseguir mayor calidad de vida, en un ambiente de convivencia y de participación, fundamentado en los principios y valores del humanismo cristiano y en los preceptos caritativos de San Vicente de Paúl.

A la vez, desde la apertura al mundo y a las necesidades sociales, la Residencia tiene también como fin dar respuesta la acuciante necesidad actual de una atención humanizada y humanizadora de Personas Mayores. Por eso se fomenta la colaboración con el medio social en el que se integra y se potencia las relaciones intergeneracionales, basadas en la solidaridad y el servicio.

1.1. OBJETIVOS

- a. Proporcionar una vivienda estable donde los residentes tengan un ambiente de convivencia familiar, que les permita desenvolverse como si estuvieran en su entorno habitual.
- b. Garantizar una atención integral que favorezca las distintas facetas personales: física, funcional, psicológica, espiritual, socio-relacional y cultural.



- c. Promover medios y recursos que ayuden a mantener su autonomía personal.
- d. Potenciar el sentido de grupo, ayudar a descubrirlo como un espacio de crecimiento común, desde donde se pueden promover acciones solidarias, culturales, etc. ya sea entre los / as propios / as residentes, en su entorno más cercano o en un ámbito más amplio.
- e. Profundizar en la relación fe-vida, en esta etapa de su evolución como personas, y crear los cauces necesarios para compartir, actualizar y transmitir esta vida de fe.
- f. Respetar sus derechos y aumentar la seguridad en sí mismo.

2. RÉGIMEN JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

La RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO depende jurídica y administrativamente de la FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO” y de sus Estatutos, así como de la legislación vigente en materia de centros residenciales de la Tercera Edad, dependiendo del Código Civil, el Ministerio de Sanidad y Política Social, la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y la Conselleria de Sanidad del Govern Valencià y de cualquier legislación que en este sentido afecte.

La Junta Patronato de la Fundación, es el responsable, a todos los efectos, del funcionamiento y servicios de la Residencia a cuyo fin se dota del presente Reglamento de Régimen Interior (R.R.I.)

3. PROCEDIMIENTO DE INGRESO

3.1 CONDICIONES

- Ser pensionista.
- No poder permanecer en su entorno habitual por su situación social, familiar, económica, de vivienda y / o funcional, al no existir otros recursos que la comunidad proporcione o estos no sean los más adecuados por lo que respecta al caso.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa que ponga en peligro la salud del resto de residentes.
- Solicitar voluntariamente la persona interesada, su ingreso en le Residencia.
- Disponer de Autorización Judicial de Internamiento, en el caso de que el solicitante sea incapaz o presunto incapaz.
- Aceptar las Normas de Régimen Interior del centro.



- Los establecidos por la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

3.2. CRITERIOS DE ADMISIÓN

- Los establecidos por la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- Se tiene derecho a un periodo de prueba y desistimiento, así como de adaptación. Este periodo se establece de un mes.

3.3. DOCUMENTACIÓN A APORTAR PARA SOLICITUD DE INGRESO

- Solicitud de ingreso debidamente cumplimentada.
- Certificado médico expedido por su médico de cabecera.
- Informe social.

3.4. DOCUMENTACIÓN A APORTAR AL INGRESO

- DNI original.
- Cartilla de la Seguridad Social o póliza de seguro privado y SIP originales.
- Certificado o Notificación de la pensión.
- Póliza de defunción, copia o último recibo.
- Certificado médico expedido por su médico de cabecera.
- Certificación médica complementaria.
- Copia de la libreta de la cuenta corriente de la entidad bancaria pagadora de su pensión o certificado de esta entidad expresando el número de cuenta.
- Informe Social.
- Contrato de ingreso.

3.5 CRITERIOS DE PRIORIDAD.

- No poder permanecer en su entorno habitual por su situación social, familiar, económica, de vivienda y / o funcional, al no existir otros recursos que la comunidad proporcione o éstos no sean los más adecuados por lo que respecta al caso.
- Personas de recursos limitados.
- Personas, preferentemente de Albaida o de la zona.

4. RÉGIMEN ECONÓMICO

- La tarifa de estancia mensual en la RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO, se publica anualmente.
- La tarifa a abonar por el residente es la que figura en el contrato de ingreso y dependerá de las tarifas publicada anualmente por la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, según el Contrato de Acción Concertada del Centro.
- La estancia en el Centro se abonarán a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda según los criterios que ella establezca.
- Las bajas voluntarias y forzosas pagarán hasta la fecha que hayan causado baja.
- Las ausencias del Centro, tanto por vacaciones como por ingresos hospitalarios no supondrá exención en la mensualidad.
- El pago de los Servicios Opcionales se realizará a mes vencido dentro de los 10 primeros días de cada mes.

5. EL INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO EN EL CENTRO

1. En caso de internamiento no voluntario con resolución de un órgano judicial o administrativo, por razón de trastorno psíquico o por cualquier otra causa legalmente establecida, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.
2. El ingreso de personas mayores de edad en un centro residencial es un acto libre que deberá manifestarse de forma expresa. El ingreso en el centro de una persona sujeta a medidas judiciales de apoyo puede ser decidido por quien ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial en los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
3. El internamiento de una persona necesitada de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica requerirá de autorización judicial, salvo caso de urgencia, debiendo, en este supuesto, comunicar dicho ingreso al juez o jueza competente en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
4. Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona. A estos efectos, las autoridades y personal funcionario que



tengan conocimiento de la necesidad de adoptar medidas judiciales de apoyo sin que se hayan efectuado las comunicaciones oportunas, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 757 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

6. DERECHOS DE LAS PERSONAS USAURIAS (art. 10 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (BOE 61 de 12 de Marzo del 2019))

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:

- a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.
- c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.
- f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.
- g) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.
- h) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.
- i) Elegir libremente entre las medidas o las prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atiendan su situación.
- j) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- k) Recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.
Acceder a su historia social única y asegurar la confidencialidad y la privacidad respecto a la información contenida, de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común y sobre la protección de datos de carácter personal.
- m) Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.



- n) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en esta ley y su desarrollo reglamentario.
- o) Ser protegidas, en su persona y en sus bienes, tanto en el caso de personas menores de edad como en el supuesto de personas con capacidad modificada judicialmente.
- p) Renunciar a las prestaciones concedidas, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas menores de edad o de personas con capacidad modificada judicialmente, o cuando se trate de medidas cuya aplicación o ejecución estén impuestas por ley.
- q) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada:
 - q.1) Con apoyos a la comunicación oral
 - q.2) Con el uso de la lengua de signos.
 - q.3) Con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.
- r) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.
- s) Un segundo diagnóstico, en los términos fijados reglamentariamente.
- t) Otros derechos que se reconozcan en esta ley o en sus respectivas leyes sectoriales.

2. Además de los anteriores, las personas usuarias de servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna tendrán asegurados los derechos fundamentales de la persona mediante un reglamento de régimen interior. También tendrán derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con capacidad modificada judicialmente y a las personas menores de edad con medidas judiciales o de protección. Dichas personas usuarias tendrán derecho asimismo a obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado previstos en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a nombrar a una persona representante para el acceso en su nombre a la historia social única.

4. Las personas responsables de los centros y programas de servicios sociales garantizarán a las personas usuarias el ejercicio de los derechos que les asisten, conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 3/2019 y en el resto de la normativa aplicable, en aquello que sea de su competencia; en especial, el derecho a recibir información veraz y accesible, a la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal, a recibir un trato digno, a no ser



sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado, y al respeto a su voluntad y sus derechos y libertades fundamentales.

5. La persona responsable del programa o centro de servicios sociales deberá garantizar y hacer efectivo el derecho de las personas usuarias a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas, y deberá poner a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

6. Asimismo, se contemplará, en el ámbito de los servicios de atención residencial y de atención diurna o nocturna, el derecho de las personas usuarias a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión, salvo que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas se justificarán documentalmente y constarán en el expediente de la persona usuaria en la forma que se establezca reglamentariamente, y se comunicarán al Ministerio Fiscal.

7. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS (art. 10 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (BOE 61 de 12 de Marzo del 2019))

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes deberes:

- a) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.
- b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.
- c) Asumir y cumplir la responsabilidad que le corresponde en su propio proceso de intervención social, especialmente cuando este proceso implique a personas con menores de edad a su cargo.
- d) Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, que sea necesaria para el acceso a la prestación que corresponda, así como comunicar sin dilación las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.
- e) Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales y facilitar la visita a domicilio cuando sea necesario, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.
- f) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas.
- g) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos para uso y disfrute de la prestación asignada.



- h) Participar, en su caso, en el coste del servicio del que se trate, en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- i) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.
- j) Cumplir con el reglamento de régimen interior del servicio. Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.
- k) Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.

2. Incumplir los deberes recogidos en este artículo y los señalados en los correspondientes reglamentos de régimen interior dará lugar a las medidas disciplinarias y sancionadoras pertinentes, independientemente de la acción administrativa, civil o penal que, si procede, puedan comportar, dentro de la normativa aplicable

8. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LAS PERSONAS USUARIAS, ASÍ COMO DE SUS FAMILIARES Y ALLEGADOS.

- a. Las personas responsables de las personas usuarias de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en sus correspondientes y respectivas normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interior en todo aquello que pudiera afectarles, así como a lo establecido en el Código Civil.
- b. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a recibir información sobre su situación, siempre que, previa consulta a la persona usuaria, esta lo consienta de forma manifiesta. En cualquier caso, es recomendable el establecimiento de un consentimiento informado.
- c. Las personas familiares y allegadas tendrán de derecho a realizar visitas a las personas usuarias residentes en centros de servicios sociales. El régimen de entradas y salidas de residentes en los centros residenciales será libre, fomentándose la integración de las personas usuarias en el entorno normalizado de la comunidad. La dirección del centro garantizará que se puedan realizar visitas a las personas residentes, si es necesario durante las 24 horas del día. En función de las características y necesidades de las personas residentes, se podrá recomendar, a ella y a sus familiares, las horas más convenientes de visitas, que los centros incluirán en su reglamento de régimen interior y publicitarán en el tablón de anuncios.



9. LIMITACIONES DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS FAMILIARES Y ALLEGADAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- a. El ejercicio del derecho de las personas familiares y allegadas a realizar visitas ordinarias a las personas usuarias de un centro de servicios sociales dependerá, en todo caso, de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado y que constará en la historia social única de la persona usuaria.
- b. En situaciones en las que la persona usuaria no pueda tomar dicha decisión, o ante grandes necesidades de apoyo a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y toma de decisiones, se autorizarán las visitas de personas familiares o allegadas de acuerdo a la mejor interpretación posible de su voluntad y preferencias contando para ello con la participación de aquellas personas que mejor la conocen, así como la voluntad manifestada por ella con anterioridad, que deberá constar en su historia social única, y que podrá ser acreditada, en caso necesario, por las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria conocedoras de su situación.
- c. Las visitas de personas familiares o allegadas a personas usuarias provistas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica deberán ser autorizadas por la persona que ejerza dicho apoyo, si tiene atribuidas facultades para ello en la resolución judicial que la haya nombrado, y teniendo en cuenta, en todo caso, lo establecido en el apartado b.
- d. Las personas usuarias de un servicio o centro de servicios sociales podrán solicitar a la persona responsable del servicio o centro, de manera libre y expresa, que impida o limite la comunicación de información o el acceso a la misma a personas familiares o allegadas. Dicha solicitud deberá ser expresa, y si es posible escrita debiendo quedar registrada en su historia social única.
- e. En los casos de personas usuarias sujetas a medidas judiciales en el ejercicio de su capacidad jurídica, o con necesidad de las mismas, la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales podrá limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos a sus familiares o personas allegadas, previo informe motivado del personal de atención directa, cuando entienda que es contrario a su bienestar, cuando considere que su actitud o su comportamiento afectan negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo o incomodidad para otras personas usuarias. La adopción de esta medida deberá ser motivada y hacerse constar en la historia social única, además de comunicarse expresamente a la persona interesada y al Ministerio Fiscal.
- f. Cuando la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales considere que la relación de una persona usuaria con alguna persona familiar o allegada es perjudicial para su bienestar o sus intereses, y esta última sea una persona con responsabilidad legal judicialmente atribuida sobre la persona usuaria, deberá comunicarse de inmediato esta circunstancia al Ministerio Fiscal, sin perjuicio



de la posibilidad de adoptar las medidas de limitación del ejercicio de los derechos previstas en el apartado anterior.

10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS GUARDADORAS DE HECHO

Con el fin de velar por la defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias, las personas responsables de los centros residenciales ejercerán la guarda de hecho cuando se trate de personas menores de edad, personas con necesidad informal de apoyo que no hayan expresado su voluntad, o estén sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas. Igualmente, la ejercerá sobre cualquier otra persona usuaria que presente una circunstancia sobrevenida e imprevista que lo haga necesario, ante la ausencia o imposibilidad de contactar con la persona responsable legal. En todos estos casos se efectuará comunicación a la persona representante legal y, en su caso, a la Fiscalía.

11. DERECHOS DE LAS PERSONAS PROFESIONALES.

- a. Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal responsable de los servicios, del resto de las personas profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b. Disponer de la orientación, información y formación que favorezcan su conocimiento, adaptación al servicio y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.
- c. Participar, en su caso, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional y territorial, en los términos que prevé la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.
- d. Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento o evaluación que se elaboran desde sus respectivos niveles de organización funcional y territorial.
- e. Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y de acuerdo con los criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.
- f. Trabajar en red con personas profesionales de servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.
- g. La formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permitan que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.
- h. Proteger su identidad y sus datos personales, si eso fuera pertinente, para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme se establezca reglamentariamente.



- i. La supervisión profesional estableciéndose para ello equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.
- j. Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.
- k. La autonomía técnica y científica en la intervención, sin más limitaciones que las establecidas en esta ley, en el ordenamiento jurídico y en los respectivos códigos deontológicos.
- l. Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.
- m. Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional y, en caso de ser personal empleado público, a ocupar un puesto de trabajo definido en el instrumento de ordenación del personal de la correspondiente administración pública.
- n. Unas condiciones laborales dignas y acordes a su categoría profesional sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.
- o. Otros derechos que se les reconozcan en esta ley y su desarrollo reglamentario.
- p. Los derechos de las personas profesionales que afectan al ámbito de la relación laboral serán objeto de negociación colectiva.

12. DEBERES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES.

- a. Respetar todos los derechos recogidos en esta ley para las personas usuarias y las personas profesionales y favorecer el cumplimiento de estos.
- b. Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que gestionan y ejercen su actividad.
- c. Informar a instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterio profesional y basándose en los elementos de valoración de los que disponga, pueda comportar una vulneración de derechos.
- d. Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde sus respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la provisión de servicios sociales.
- e. Trabajar en red con profesionales de otros equipos, así como del resto de sistemas de protección social.



- f. Formar parte de los procesos de evaluación periódica de las prestaciones. g) Asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a otras actividades de formación y de supervisión, que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.
- g. Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de implicación e itinerario previsto, de manera comprensible y accesible.
- h. Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias adopten por sí mismas o a través de su representante legal, de acuerdo con lo establecido por el ordenamiento jurídico y, en su caso, de acuerdo con una resolución judicial.
- i. Mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, y asegurar la confidencialidad en el manejo de datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- j. Respetar las normas de convivencia y los reglamentos de régimen interior en los centros en los que presten servicios sociales.
- k. Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollen sus funciones.
- l. Comunicar a las personas titulares del servicio cualquier situación de inhabilitación o cualesquiera otras situaciones de las personas profesionales, en las que hayan recaído sanciones de privación o de incapacitación, incluidas las que habiendo sido objeto de denuncia puedan derivar en inhabilitación para el desarrollo del ejercicio profesional.
- m. Otros deberes que se les impone en esta ley, así como los reglamentos que la desarrollan y el resto de la normativa que afecten al ámbito sectorial de atención de los servicios sociales.
- n. Aquellos deberes de las personas profesionales que afecten al ámbito de la relación laboral serán objeto de negociación colectiva.



13. NORMAS BÁSICAS DE CONVIVENCIA

a. NORMAS GENERALES, DE ORGANIZACIÓN Y DE TIPO SOCIAL

- i. Respetar los horarios y normativas específicas de las distintas actividades y servicios del centro.

Los horarios de todos los servicios de la Residencia se expondrán en el tablón de anuncios y serán flexibles para poder adaptarse a las distintas circunstancias, a fin de prestar un mejor servicio a los residentes.

- a. Atender las recomendaciones del personal del centro.
- b. Cuidar debidamente el material, mobiliario e instalaciones del centro. Constituyen su propio hogar.
- c. No fumar en el centro, excepto en las terrazas.
- d. Guardar las normas de educación y respeto en la relación con los demás residentes y personal del centro. A tal efecto se recuerda que la libertad de cada uno termina donde empieza los derechos de los demás.
- e. Entregar inmediatamente a cualquier personal del centro cuando se encuentre cualquier objeto o avisar para que lo recojan. Del mismo modo, si usted ha perdido algo avise al personal del centro.
- f. No utilice habitualmente los sillones para dormir. El lugar más adecuado es su habitación.
- g. Cuando se esté viendo la televisión en las salas comunes se respetará el programa que se está viendo. Se pedirá turno para cuando éste termine.
- h. La capacidad del ascensor es limitada. Para evitar posibles averías, atégase al número de personas especificadas en la cabina del mismo.
- i. Cuide que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias y colabore en apagar las que no deban estarlo.
- j. Intente no malgastar el agua. No deje grifos abiertos innecesariamente.
- k. Existen actividades que usted puede desarrollar y para lo cual se disponen de instalaciones específicas. La vida del centro depende de la participación de todos los residentes en tales actividades. Esperamos su colaboración.
- l. Recuerde que en este centro residen personas que no pueden valerse por sí mismas, y por ello la colaboración de todos es necesaria. Muestre su apoyo, comprensión y ayuda a sus compañeros.
- m. Desde las 22 horas a las 9 horas de la mañana, y desde las 14:30 horas a las 16:30 horas de la tarde, se ruega el máximo silencio, al objeto de respetar el descanso de los demás.
- n. Cuando tenga algún problema con su compañero no le recrimine, póngalo en conocimiento del Trabajador Social o del representante de los residentes.

- o. Recuerde que todas las normas emanadas de la Dirección deberán ser respetadas y cumplidas. Por tanto, si el personal le indica algo respecto a la forma de actuar, comportamiento, etc. tenga en cuenta que son normas establecidas para el buen funcionamiento interno. Si no está usted de acuerdo, diríjase al Trabajador Social, representante de los residentes y, en último caso, al Director / a.
- p. El personal del centro merece todo su respeto y consideración. Cuando se dirija a él o requiera sus servicios, le rogamos que lo haga con amabilidad.
- q. Para el buen funcionamiento y satisfacción de todos, le recordamos que está en su casa y es deber suyo, colaborar con la Dirección y personal del centro.
- r. Los encargados de traer ropa nueva para las personas usuarias son la propia persona usuaria o sus familiares y allegados.

b. NORMAS EN RELACIÓN CON LAS VISITAS

- a. La RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO es un Centro abierto las 24 horas, y se podrá visitar a los residentes libremente, pero se recomienda que respeten los horarios de comida y descanso.
- b. Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal del servicio de conserjería del centro y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los residentes, en especial su privacidad e intimidad.
- c. Las visitas esperarán en recepción desde donde se avisará a los residentes. Siempre las visitas deben estar acompañadas de los residentes.
- d. El acceso a las habitaciones siempre será posible en compañía de los residentes.
- e. Cuando se encuentren en la habitación, evitarán causar molestias al compañero y a su familiar.
- f. Las visitas procurarán respetar las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado, si vienen acompañados de menores, haciéndose responsables de los posibles deterioros que puedan causar.
- g. Los visitantes evitarán utilizar los juegos recreativos del centro.
- h. Las visitas se ajustarán en su caso a las prescripciones facultativas que estén sometidos los residentes, consultando, en caso de duda, con el personal del centro. En caso de residentes asistidos, deberán comunicar a este personal tanto el desplazamiento de tales residentes a otras zonas del centro, como en su caso la salida y la previsión de regreso. (*Orden de 20 de diciembre de 2005*)
- i. El centro podrá limitar de forma motivada, justificada o expresa, las visitas de familiares. (*Orden de 20 de diciembre de 2005*)
- j. En caso de visitas a presuntos incapaces con autorización judicial de internamiento y a incapacitados, la visita deberá ajustarse a lo dispuesto en la resolución judicial o en su defecto a lo dispuesto por el tutor o representante



legal del usuario o usuaria, respetando en todo caso las medidas de atención que adopte el centro. (*Orden de 20 de diciembre de 2005*)

c. REGULACIÓN DEL RÉGIMEN DE SALIDAS Y ENTRADAS

- a. El régimen de entradas y salidas de residentes en los centros residenciales será libre, debiendo comunicarse la salida al centro y sin perjuicio de los dispuestos en los apartados siguientes. [Siempre y cuando no estén incapacitados y / o no tengan Autorización Judicial de Internamiento.]
- b. Los usuarios deben respetar los horarios que, en su caso, se determinen en el Reglamento de Régimen Interior del centro o por la Dirección del centro.
- c. Las ausencias de duración superiores a ocho horas deberán ser comunicadas a la Dirección del centro con carácter previo.
- d. Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellos usuarios y usuarias con control de enfermería continuado, deberán ser informados previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al usuario o usuaria, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor o familiar responsable de la salida.
- e. Los residentes pueden disfrutar de las vacaciones que crean convenientes, siendo responsables de las mismas ellos o sus tutores, asumiendo los riesgos o enfermedades que durante ese periodo puedan sobrevenir.
- f. Los residentes están obligados a comunicar sus periodos de ausencia, así como a dejar dirección y teléfonos de contacto por si surgiera cualquier contingencia.
- g. Las ausencias no supondrán exención en el pago mensual.
- h. En caso de que los residentes se ausenten del Centro más de tres meses sin causa justificadas, la Dirección de la Residencia podrá disponer de esa plaza.
- i. Antes de las 22 horas todos los residentes deberán estar en el centro. Si alguno va a permanecer fuera después de esta hora, deberá comunicarlo a Dirección.
- j. Cuando desee pernoctar fuera del centro, deberá advertirlo a Dirección.
- k. Cuando no coman o pernocten en el Centro se avisará a Dirección (se recomienda el día antes o con 4 horas de antelación).
- l. Se registrará aquellas salidas de los incapaces o con Autorización de Internamiento.
- m. Los traslados a servicios sanitarios o urgencias se planificarán por el centro, pero se encargara de los acompañamientos los familiares o allegados.



d. NORMAS EN RELACIÓN CON LA HIGIENE PERSONAL

- a. Cuidar la higiene y aspecto personal, y colaborar con las indicaciones y pautas que recomienden los profesionales del centro. Es imprescindible, por respeto a los compañeros, guardar las más elementales normas de aseo personal. A tal efecto no escupa en el suelo, papeleras, ceniceros, etc. La salud de todos merece un comportamiento claro en este sentido.
- b. Cuidarán el decoro en los vestidos.
- c. En el comedor, salas de estar y demás estancias de uso común se presentarán arreglados y decorosamente vestidos.

e. NORMAS EN RELACIÓN CON LA ALIMENTACIÓN Y USO DEL COMEDOR.

- a. El menú es único para todos, y se fijará en el tablón de anuncios, salvo los regímenes prescritos por el Servicio Médico del centro.
- b. Los horarios de comidas deberán cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de evitar trastornos al servicio. Si por cualquier circunstancia especial se prevé la imposibilidad de llevarlos a cabo, deberá comunicarse con la debida antelación.
- c. Los residentes que no deseen hacer uso de los servicios del comedor, lo notificarán con la antelación necesaria que será, al menos, de cuatro horas.
- d. No está permitido introducir ni sacar alimentos del comedor ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, servilletas, vasos, etc. Sí está permitido el llevarse algún yogurt o pieza de fruta para tomar a media noche.
- e. En principio su plaza en el comedor es fija. No obstante, la Dirección, por necesidades del servicio, podrá efectuar los cambios que se consideren oportunos. Si por cualquier causa desea una modificación, deberá canalizar su solicitud a través del trabajador social o DUE.
- f. Deberá observar las normas más elementales de decoro e higiene en la mesa. No se levante hasta que haya finalizado el servicio.
- g. Queda totalmente prohibido fumar en el comedor para no molestar a los otros residentes.
- h. Estará permitido servir comida en las habitaciones bajo acuerdo previo atendiendo a condiciones de AICP.
- i. No está permitida la imposición, variación o supresión de un régimen alimenticio, sin prescripción médica.
- j. Los residentes que reciban llamadas a las horas de las comidas, procurarán atenderlas con rapidez en bien propio y por necesidades del servicio. En ningún caso obstaculice el trabajo del personal del comedor.
- k. Las visitas esperaran en el recibidor hasta que el residente termine de comer. No está permitido bajo ningún concepto la permanencia en el comedor de visitas en los horarios de comidas.



1. Los familiares o allegados podrán dar de comer a las personas usuarias en dependencias externas al comedor.

f. NORMAS EN RELACIÓN CON EL USO DE HABITACIONES.

1. La residencia se reserva el derecho de cambio de habitación del residente atendiendo a las necesidades del servicio, así como a las circunstancias personales y funcionales del residente. Este hecho será a propuesta del equipo interdisciplinar del centro atendiendo a sus valoraciones y escalas.
2. Las habitaciones de la Residencia pueden ser individuales y dobles para matrimonios, hermanos, parejas de hecho y / o residentes que expresamente manifiesten su conformidad en compartir habitación, con cuarto de baño propio, timbre y calefacción.
3. Las habitaciones están equipadas con: cama geriátrica, armario empotrado, mesa, sillón, mesita, silla, así como ropa de cama y de lavabo.
4. La limpieza de las habitaciones se realizará diariamente. El / la residente deberá abandonar la habitación, salvo fuerza mayor, durante el tiempo que permanezca en ella el personal de limpieza, para no entorpecer su trabajo y evitar posibles caídas.
5. El / la residente no podrá modificar las instalaciones de las habitaciones.
6. El residente tiene el derecho a decorar su habitación con objetos que no le desvinculen de sus recuerdos y que hagan de su habitación un lugar más acogedor, cálido y personal, siempre y cuando no dificulten el buen funcionamiento de la Residencia, o Dirección no lo considere oportuno.
7. El / la residente no podrá guardar en las habitaciones artículos alimenticios que por su composición, se deterioren, produzcan malos olores, estropeen el mobiliario e incluso puedan dar lugar a intoxicaciones a su propietario / a. A tal efecto podrá disponer de un departamento con llave individual en el comedor o el centro le facilitará una nevera para su habitación.
8. La utilización de aparatos de TV, radio o musicales, estará condicionada a que no produzca molestias al resto de residentes.
9. A fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.
10. En caso de surgir algún problema relacionado con el servicio de habitaciones, se tratará directamente con la Dirección del Centro.
11. Colabore en la limpieza de su habitación, siempre que pueda, quiera y le sea recomendado, realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado.
12. Se podrán tener macetas debidamente protegidas en su base para no deteriorar muebles o pavimentos.
13. No está permitido arrojar desperdicios de alimentos u otros objetos al exterior.

14. Se deberá comunicar a Dirección cualquier anomalía que se observe en la dotación de la habitación (fontanería, electricidad, etc.)
15. Será sancionado el desorden notorio de la habitación, el mal uso del mobiliario y enseres de la misma.
16. En las habitaciones dobles el / la residente repartirá equitativamente el espacio con su compañero / a, facilitándole en todo momento la colocación de prendas y utensilios. Repartirán su horario de forma que puedan disponer en igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del / la compañero / a y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones, así como el mínimo decoro de la misma. Respetará los objetos y prendas del compañero, no usándolos sin su consentimiento.
17. Durante la noche evite todo aquello que pueda interrumpir el descanso del compañero.
18. Se recuerda a los residentes que el arrojar por el retrete desperdicios u otros objetos produce obstrucciones en el mismo, que irán en su propio perjuicio. Utilice la papelera.
19. Se deberán tener ordenadas las pertenencias personales dentro de la habitación, sin que invadan el espacio destinado al compañero / a.
20. No se tendrán en la habitación objetos de valor, ya que la Dirección no se hará cargo de ellos en caso de pérdida. Si tuviese algún objeto de valor, entréguelo para su inventario y custodia.
21. Para garantizar su intimidad, el residente ha de tener la posibilidad de guardar bajo llave sus objetos personales. El centro facilitará que todos los armarios de los residentes sean individuales con un sistema que permita cerrar con llave cuando el residente lo considere oportuno. El centro deberá tener copia de la llave de la habitación en caso de pérdida o extravío. El residente puede renunciar a este derecho siempre que quede constancia expresa de ello.
 - i. La existencia de copia de llaves, tanto de habitaciones como de armarios, está sujeta a una serie de pautas:
 1. El acceso a las llaves “maestras” o duplicado de las llaves, según el caso, debe estar restringido, solo tendrá acceso la D.U.E. del centro.
 2. No se podrá abrir el armario o habitación cuando permanezcan cerrados, si no es en presencia, consentimiento del residente o fuerza mayor.

g. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE DEPENDENCIAS COMÚNES

1. Las dependencias comunes del Centro serán libres, salvo el comedor que sólo será utilizado en las horas de comidas establecidas.
2. Las salas de Actividades serán utilizadas en el horario establecido a tal fin.



h. ALTAS Y BAJAS EN EL CENTRO

Altas:

Las altas se producirán cuando haya plazas vacantes, se cubrirán éstas por nuevos ingresos, siempre que hayan solicitado plaza anteriormente, reúnan las condiciones exigidas, y hayan formalizado la solicitud de ingreso.

La admisión en el centro, se realizará según los Criterios de admisión, de prioridades establecidos y el protocolo de ingreso que a tal efecto se constituya.

Bajas:

Las bajas en el centro se pueden producir:

- k. Por defunción.
- l. Voluntaria del / la residente.
 - i. Si el residente o representante legal decidieran rescindir de los servicios del centro lo comunicaran por escrito un mes antes de abandonar el centro.

Forzosa: Ver régimen de sanciones.

14. PRESTACIONES Y SERVICIOS

14.1 PERSONAL DEL CENTRO

14.1.1 DIRECCIÓN (RESPONSABLE DEL PROGRAMA O CENTRO)

El / la directora / a del centro es el / la responsable en última instancia de la organización general y del buen funcionamiento del centro.

La figura del / la director / a es el punto medio de comunicación entre el centro y la Junta de Patronato. Esta figura es designada por la Junta de Patronato.

Las funciones que desempeña son las siguientes:

1. EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO GENERAL:
 - Representar oficialmente al centro ante los diferentes órganos de las administraciones y entidades públicas.
 - Asumir la responsabilidad del correcto funcionamiento del programa o centro mediante una coordinación, planificación, supervisión y evaluación eficaz de los servicios ofrecidos en sus respectivas carteras.



- Garantizar la correcta elaboración y puesta en práctica de los procedimientos establecidos en el presente decreto.
- Coordinar la elaboración de los documentos de organización y funcionamiento del centro y/ o programa, impulsando y fomentando la participación activa de sus equipos profesionales.
- Determinar y establecer horarios adecuados a fin de garantizar una atención integral de calidad.
- Cumplir y garantizar la ejecución de las normativas y directrices vigentes.
- Designar el profesional de referencia más adecuado a las características para cada una de las personas usuarias.
- Coordinar y garantizar la elaboración, valoración y actualización del Plan Personalizado de Intervención Social con los equipos de profesionales que intervienen en el caso y que tengan competencia en la elaboración de dicho plan.
- Organizar, convocar y dirigir las reuniones del equipo técnico y profesional, así como cualquier otro tipo de reuniones relacionadas con la organización y el funcionamiento del programa o centro.
- Fomentar la participación, de forma conjunta, con el equipo técnico, como valor básico fundamental a los principios y prácticas democráticas de convivencia.
- Informar al Consejo de centro de la programación y planificación anual, así como de la memoria.
- Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento del centro en los casos en que no se logre acuerdo en los órganos colegiados.
- Diseñar el organigrama del programa o centro distribuyendo las funciones, tareas y responsabilidades.
- Establecer los procesos de toma de decisiones. En caso de discrepancia de criterios entre las personas profesionales y las distintas áreas de intervención, la persona responsable será la encargada de la toma de decisiones.
- Designar a la persona que asuma la responsabilidad y sus funciones en su ausencia.
- Ejercer la mediación y favorecer la resolución de conflictos cuando una persona profesional estime conveniente no establecer relación con la persona usuaria, su responsable legal, familiares o personas allegadas para la consecución de los objetivos de la intervención. Del mismo modo, ejercerá esta función en caso de que estas no deseen mantener contacto directo con alguna persona profesional por motivos justificados.
- Coordinación de la elaboración de la memoria, la planificación anual y la programación. Estos documentos serán elaborados por los equipos de profesionales y será la persona responsable de la dirección la encargada de darlos a conocer al Consejo de Centro y aprobarlos en su caso.



2. EN MATERIA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS RESPONSABLES LEGALES, PERSONAS FAMILIARES Y ALLEGADAS.

- Velar por el bienestar de las personas usuarias.
- Garantizar los derechos y deberes de las personas usuarias, de los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, de sus familiares o personas allegadas de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2019, en el presente decreto, en las normas de funcionamiento de los servicios y en el reglamento de Régimen interior de los centros.
- Ostentar la guarda en caso de personas usuarias menores de edad y de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Velar de forma conjunta con el equipo técnico, por una imagen adecuada de las personas usuarias fundamentada en la dignidad de la persona que responda a unas condiciones óptimas de vestido, calzado, de higiene personal y postural.
- Proporcionar y favorecer el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación para las personas usuarias.

3. EN RELACIÓN CON EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

- Garantizar la elaboración y el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior y, en su caso, normas de funcionamiento del programa.
- Trasladar el Reglamento de Régimen Interior y las normas de funcionamiento a las administraciones competentes para su validación.
- Difundir y publicitar el Reglamento de Régimen Interior y las normas de funcionamiento entre las personas usuarias, responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, personas familiares, allegadas y profesionales.

4. EN MATERIA DE INFORMACIÓN

- Asumir la responsabilidad inmediata de proteger y custodiar la historia social única de las personas usuarias tal y como se establece en el artículo 76.3 de la Ley 3/2019.
- Garantizar la confidencialidad de los datos de los expedientes y de la historia social única.
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar el derecho de acceso a la historia social única protegiendo los datos de carácter personal y evitando la destrucción, pérdida, alteración, comunicación o cualquier otro tratamiento no autorizado de acuerdo con lo establecido en el artículo



77.2 de la Ley 3/2019. Además, garantizará el derecho de la persona usuaria al nombramiento de una persona representante para el acceso a la historia social única, atendiendo al artículo 5 del presente decreto.

Aportar la información epidemiológica, sociosanitaria y económica con las especificaciones y en los términos que establezca la conselleria competente en materia de servicios sociales, garantizando la fiabilidad y confidencialidad de los datos solicitados por esta o por cualquier otro organismo o institución.

- Informar a las administraciones competentes, de cuantos asuntos conciernen al adecuado funcionamiento del centro, presentando los informes y la documentación que se le solicite desde las mismas.
- Comunicar al Ministerio Fiscal, familiares y a los organismos competentes la presunta necesidad de disponer de medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica e internamiento no voluntario, de las personas usuarias, en los términos establecidos en el artículo 7 del presente decreto.

5. EN MATERIA DE COORDINACIÓN

- Asegurar los principios metodológicos enumerados en el artículo 34 del presente decreto, prestando especial atención al trabajo en red entre la atención primaria y la secundaria, así como entre los diferentes recursos dentro de la atención secundaria.
- Garantizar la coordinación y el trabajo en red con los diferentes sistemas de protección y bienestar social, tales como salud, educación, ocupación y formación, vivienda y justicia. Promover, potenciar y mantener la conectividad entre estos recursos y las personas usuarias.
- Crear las comisiones necesarias para el adecuado funcionamiento del programa o centro.
- Fomentar los espacios de comunicación, intercambio de conocimientos y de buenas prácticas entre personas profesionales de diferentes ámbitos de actuación, así como de experiencias intergeneracionales o cualquier otra actividad que enriquezca las intervenciones.

6. EN MATERIA DE CALIDAD

- Garantizar el cumplimiento de la carta de servicios, así como su seguimiento, control y evaluación, en coordinación con la estructura organizativa de la que dependa.
- Supervisar la correcta implantación del sistema de calidad y evaluar de forma continua los programas, la gestión de los procesos y los indicadores de calidad.
- Someter la carta de servicios a la valoración periódica de las personas usuarias, responsables legales, familiares y allegadas.
- Fomentar y promover la puesta en marcha de programas que incrementen la calidad de vida de las personas usuarias y la calidad de las prestaciones y de la carta de servicios que se ofertan.



- Adaptar la organización a las necesidades de una sociedad en permanente cambio, innovando y adaptándose a las necesidades emergentes de las personas usuarias o potenciales usuarias del servicio. Detectar nuevas necesidades y realizar propuestas de mejora e innovación, así como diseñar nuevos modelos y estrategias de intervención o trabajo.
- Potenciar el factor humano de la organización, trabajando los puntos claves referidos a los procesos de información coordinación y motivación que favorezcan la mejora de la calidad para lograr los objetivos marcados, aumentando la eficiencia interna y asegurando así la completa satisfacción tanto de la persona profesional como de la persona usuaria.

7. EN MATERIA DE PERSONAL

- Ejercer la jefatura del personal.²
- Informar al personal de las disposiciones, normativas y cualquier otro tipo de información que le afecte.
- Respetar y hacer respetar los convenios y demás normativa de aplicación.
- Participar, junto con la entidad titular, en la selección de personal.
- Realizar la acogida a las nuevas incorporaciones de las personas profesionales proporcionándoles la formación adecuada para tal fin.
- Coordinación y supervisión del personal y condiciones de los servicios externos subcontratados, en caso de la existencia de estos servicios en el centro.
- Garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 87.2.g y las ratios incluidas en los anexos I, II y III de este decreto, así como cubrir las bajas, vacantes, vacaciones y cualquier otra incidencia laboral que pudiera producirse.
- Establecer y publicitar el calendario laboral anual, especificando en el mismo los horarios y los turnos del personal profesional.
- Aplicar el régimen disciplinario a las personas profesionales, elaborando la propuesta del procedimiento disciplinario.³
- Garantizar la implantación y cumplimiento del Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, asegurando la conciliación familiar.
- Facilitar el funcionamiento del comité de empresa y garantizar los derechos sindicales.
- Colaborar con la entidad titular garantizando la promoción profesional dentro del programa o centro, favoreciendo la mejora en el empleo, la promoción interna, y demás mecanismos.
- Organizar las tareas del personal profesional y establecer una calendarización de las mismas.
- Detectar nuevas necesidades que puedan surgir en lo relativo a recursos humanos, valorando la incorporación de nuevos perfiles profesionales y el refuerzo de determinadas figuras ya existentes.



- Asegurar unos servicios mínimos que garanticen el bienestar de las personas usuarias en caso de huelga o situaciones análogas.
- Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del personal en prácticas y personal voluntario según normativa vigente en la materia.
- Garantizar el derecho a la formación continua y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, mediante el desarrollo e implantación de planes de formación para todas las personas profesionales.⁴
- Desarrollar estrategias de motivación para el personal profesional.
- Garantizar el cumplimiento del código de ética del centro y programa.

8. EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Coordinar el desarrollo efectivo y asegurar el cumplimiento de la Ley de Prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la implantación de Plan de Autoprotección.
- Facilitar a las personas profesionales del servicio o centro los medios necesarios y adecuados para su correcto funcionamiento, llevando a cabo las gestiones oportunas para ello.
- Asegurar el cumplimiento de los criterios de protección medioambiental y desarrollo sostenible referidos a la adecuación del servicio o centro, a las medidas relativas a combatir el cambio climático y a los objetivos de desarrollo sostenible relacionados con este propósito.

9. EN MATERIA DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Elaborar la memoria económica y previsión de gastos y administrar los presupuestos asignados.⁵
- Presentación de la cuenta anual de resultados justificando los gastos realizados, realizando propuesta de incrementos o modificaciones de créditos en función de las necesidades del servicio.
- Coordinar y gestionar las compras de suministros de equipamiento y reposición de materiales, evaluando la idoneidad de los mismos de acuerdo a las necesidades objetivas del servicio.
- Contratar y tramitar el pago de los seguros, el servicio de mantenimiento, las revisiones periódicas de las instalaciones y otros seguimientos.

10. OTRAS RESPONSABILIDADES

- Autorizar el acceso al centro de personal externo al mismo, establecer el registro de personas y nombrar al profesional responsable del control de acceso, teniendo en cuenta las autorizaciones.



- Elevar consulta al Comité de Ética de Servicios Sociales y el Comité de Bioética del hospital de referencia en el caso de conflictos de carácter ético que pueden generarse en el curso de la asistencia sociosanitaria, con el objeto de proteger los derechos de las personas usuarias, sin perjuicio de que pueda hacerlo cualquiera de las partes interesadas.
- Facilitar en todo momento la actuación de los Servicios de Inspección y proporcionar en plazo la información que le sea solicitada por los mismos.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o que le sea encomendada en función de su cargo.

14.2. EL EQUIPO PROFESIONAL DE LOS PROGRAMAS Y CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

1. COMPOSICIÓN:

El equipo profesional de los programas y centros de servicios sociales estará formado por:

- La persona responsable del centro.
 - o Director
- El equipo técnico
- El equipo de servicios generales

La gestión del servicio del centro es llevada a cabo por la plantilla con la que cuenta la Residencia. Ésta plantilla estará integrada por los siguientes profesionales:

Se podrán introducir nuevos profesionales dependiendo de las necesidades que la Residencia pueda tener.

Cada profesional realizará las actividades que consten en el convenio colectivo correspondiente, aquellas que les son propias y que les pidan y tenga relación con lo anterior.

Los profesionales tendrán una visión de trabajo en equipo y siempre su trabajo irá en pro del beneficio del residente y del centro.

2. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DEL EQUIPO TÉCNICO

- El equipo técnico es el responsable de la planificación y organización de la atención directa a las personas usuarias, y tiene como objetivo prestar una atención integral e interdisciplinar de calidad. Su composición incluye a la persona responsable del centro y a las personas profesionales de atención directa: Trabajador / a Social.
 - o Médico.
 - o Psicólogo.



- Fisioterapeuta.
- D.U.E.
- Supervisora de Residencia
- Auxiliares de Clínica / gerocultores.
- TASOC
- Agente Pastoral.

2.1. Actuación estratégica

- Elaborar o revisar, bajo la dirección de la persona responsable, el proyecto global y el reglamento de régimen interior.

2.2. Actuación operativa

- Elaborar, revisar e implantar, bajo la dirección de la persona responsable, la programación anual y la planificación de actividades.

- Elaborar la memoria anual de actividades del centro relativa a las funciones que les son propias.

2.3. Actuación individual con respecto a las personas usuarias

- Elaborar la historia social única y su mantenimiento.

Realizar la valoración integral de las personas, definiendo indicadores y metas a alcanzar para cada uno de los objetivos, sistema de evaluación continua que permita observar las desviaciones sobre los objetivos propuestos y replanificar, indicadores de evaluación y cronograma de intervención.

- Establecer los objetivos y las pautas de intervención.
- Diseñar, evaluar y supervisar los planes de atención individual.
- Desarrollar los programas de intervención y actuaciones.
- Trabajar y profundizar en el conocimiento interdisciplinar de las personas usuarias, una vez realizadas las correspondientes valoraciones de los equipos de profesionales y diseñados los planes de atención individualizada.

2.4 Actuación metodológica

- Establecer e implantar la metodología de actuación en aquellas competencias que les son propias.

Análisis de las actuaciones en función de la metodología y de los objetivos.

Análisis de los flujos en la toma de decisiones.

Elaboración de los materiales necesarios para la atención: protocolos, registros, flujos de información, etc.

Además de las anteriores, el equipo técnico asumirá las siguientes funciones:



- Coordinarse con las personas profesionales de otros centros en relación con las cuestiones que puedan afectar a las personas usuarias.
- Proponer las acciones formativas en función de las necesidades detectadas en su trabajo diario y participar en las mismas.
- Favorecer la integración, la motivación y la participación de las personas usuarias en el centro.
- Orientar e informar a los familiares/responsables legales de la evolución de las personas usuarias.
- Puesta en común y toma de decisiones con relación a los temas que afectan a las personas usuarias.
- Respetar el código deontológico de su profesión y el del centro.
- Participar en los comités en función de su área de intervención.
- Cualquier otra que le sea encomendada por las normativas, por la dirección o por el consejo de centro.

3. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES

- o El equipo de servicios generales está formado por:
 - o Auxiliares de servicios.
 - o Limpiadoras
 - o Cocinero / a.
 - o Recepcionista.

Son funciones del equipo de servicios generales:

- Organizar la temporalidad y los horarios de los diferentes tipos de actividades que se lleven a cabo y distribuir la utilización de los espacios.
- Gestionar lo relativo a la restauración, limpieza y desinfección, lavandería, calefacción y climatización, agua caliente sanitaria, redes wifi, telefonía, mantenimiento, sistema eléctrico, sistema de detección y extinción de incendios, ascensores, domótica y control del entorno, reposición general y de enseres básicos, conservación de espacios, recepción, administración y, en su caso, transporte.
- Conservar las instalaciones en perfecto estado, cuidar la iluminación de las mismas y dotarlas del confort necesario para lograr el ambiente acogedor de un hogar.
- Realizar el mantenimiento preventivo de las instalaciones y elementos.

14.3. TIPOLOGÍA DE REUNIONES DE EQUIPO EN FUNCIÓN DE LA MATERIA Y LOS OBJETIVOS

- Reuniones de equipo técnico, para la valoración de las personas usuarias, elaboración o revisión del Plan de Atención Individualizada y de profesionales sobre aspectos organizativos y de gestión del programa o centro:



La persona responsable y el equipo técnico del centro o del programa y la representante del personal de servicios (supervisora de residencia), se reunirán semanalmente y como mínimo, con una periodicidad mensual. Estas reuniones se celebran según el calendario de fechas establecido.

En estas reuniones se diseñan los distintos tipos de actuación contemplados en el apartado 2.

Reunión del equipo técnico para valorar a las personas usuarias, diseñar, evaluar o revisar los objetivos del Plan de Atención Individualizada en relación con el Plan Personalizado de Intervención Social y su fin es plantear los objetivos de la intervención y valorar la evolución y consecución de los objetivos del plan.

En esta reunión se abordarán aspectos propios de la organización general, como horarios, uso de las dependencias del centro, incidencias, cuestiones relativas al personal como turnos, sustituciones, vacaciones, horarios, mantenimiento, averías o cualquier otro aspecto que se considere. Además, su objeto es aunar criterios de funcionamiento y de coordinación de recursos y establecer y evaluar la organización y logística del servicio o centro, asegurando la implantación con garantías de la cartera de servicios.

Se configuran como espacios para tratar cuestiones relacionadas con el desarrollo de las actividades, talleres y programas del centro, tanto dentro como fuera del centro, en lo que se refiere a preparación, medios, espacios, horarios, grupos, normas, incidencias o cualquier otra cuestión relevante.

En caso de que se traten aspectos referentes a la implantación de la cartera de servicios del centro, asistirá la persona que ostente la presidencia del consejo de centro o una persona representante del mismo.

- Reuniones del equipo de servicios generales:

Reunión periódica relacionada con la planificación del centro y la programación de actividades, a la que asistirán las personas profesionales de los servicios generales para tratar cuestiones organizativas referentes a sus funciones o al funcionamiento del programa o centro.

Además de las reuniones anteriores, se podrán realizar reuniones de los equipos profesionales por áreas de atención, por grupos profesionales o reuniones para el tratamiento de cuestiones transversales relacionadas con aspectos concretos como restauración, dietética y nutrición, organización de ropa y accesorios e higiene u otras.

14.4. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS REUNIONES

- Se celebrarán según la periodicidad establecida para cada tipo de reuniones y podrán realizarse de forma extraordinaria por convocatoria del director o al menos la mitad de sus miembros.
- La reunión del equipo quedará válidamente constituida cuanto estén presentes la persona responsable del centro y la mitad de sus miembros.
- Los acuerdos se adoptarán por mayoría, en caso de discrepancia, será el voto de calidad de la persona responsable del centro el que determine las acciones.

- Se establecerá un día a la semana, y una hora concreta, para la realización de las reuniones. Cada departamento o área trasladará a las reuniones aquellos temas que considere necesarios tratar e informar al resto de las personas profesionales.

- De manera previa a las reuniones de equipo desde la dirección del dentro se establecerá un orden del día, que se facilitará previamente a los participantes para que puedan ir trabajando sobre dichos temas.

El orden del día quedará archivado junto al acta de la reunión correspondiente.

- Se registrará acta de todas las reuniones, donde se recogerán, como mínimo, las personas asistentes, os temas tratados, decisiones y acuerdos adoptados, temporalidad y responsabilidades

14.5 SERVICIOS

14.5.1 MÉDICO, ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN.

Tiene como objetivo, ofrecer a los residentes una mejora en la calidad de vida. Las actividades a realizar abarcarán todas las actividades propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación. También es responsabilidad de ellos la promoción de la salud, y la prevención y control de enfermedades.

Las consultas se realizarán según el horario establecido. Se prestarán también otros servicios de enfermería, como de tensiones, control de la medicación, cambios posturales enfermos encamados, etc.

Los responsables de este servicio son los médicos, D.U.E.s y fisioterapeutas que trabajen en el centro o cualquier otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.

Normas:

- a. Serán por prescripciones del Servicio Médico:
 - a. La hospitalización en enfermería.
 - b. Subir comida a las habitaciones.
 - c. La imposición, variación o supresión de los regímenes alimenticios.
- b. Bajo ningún concepto se alterarán las instrucciones dictadas por el Servicio Médico del centro en cuanto a alimentación, atención sanitaria, etc.
- c. La Residencia no es responsable de los traslados a otros centros sanitarios ni del cuidado de los residentes ingresados en el hospital, por lo que los familiares se deben hacer cargo en estos casos.
- d. No olvide que aparte del Servicio Médico del centro, dispone de los Servicios Médicos Comunitarios.



14.5.2. RELIGIOSO

El centro, de acuerdo con el ideario católico, prestará los siguientes servicios religiosos: celebración de la Eucaristía; oración comunitaria, hora santa y otras celebraciones propias del tiempo litúrgico. La asistencia de los residentes será voluntaria.

El profesional responsable de este servicio será el Agente Pastoral o cualquier otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.

14.5.3. SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

Las actividades de esta área están relacionadas con el ingreso e incidencias para la posible adaptación e integración de la Persona Mayor en el ingreso. Se pretende cuidar los aspectos sociales con actividades individuales y de grupo, organizar el ocio y el tiempo libre y aplicar medidas que retrasen la incapacidad.

Las tareas de atención social son las siguientes:

- Básicas:

- a. Trabajo individual y de grupo.
- b. Información, asesoramiento y gestión.
- c. Intervención con la familia.
- d. Participación activa con el equipo interdisciplinar.
- e. Coordinación interna y externa.
- f. Integración y adaptación.

- Complementarias:

- g. Dinamizar la vida del centro.
- h. Fijar objetivos realistas y asequibles.
- i. Identificar problemas y ayudar a resolverlos.

El profesional responsable de este servicio será el / la Trabajador / a Social u otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.



14.5.4. SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL Y DE ANIMACIÓN SOCIO - CULTURAL

El Centro dispone de una programación con carácter anual de actividades socio-culturales, tendentes a estimular las capacidades, tanto relacionales como intelectuales, psicomotricidad y educacionales, de los residentes.

El profesional responsable de este servicio será el / la Educador / a Social u otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.

14.5.5. LAVANDERÍA

Este servicio cubre la ropa de cama, baño, comedor, y servicios generales, con carácter semanal así como el lavado de la ropa personal, dos veces a la semana.

Toda la ropa personal, a fin de evitar posibles extravíos, debe estar marcada con el nombre y apellidos del residente.

Al ingreso se deberá hacer un inventario de la ropa y de los objetos personales, que deberá ser renovado cada vez que haya una variación en la ropa del residente.

El profesional responsable de este servicio será el personal de limpieza y auxiliar / gerocultor u otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.

Normas:

- a. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas. Si usted tiene alguna prenda no marcada o con necesidad de remarcaje, comuníquelo al Responsable de Lavandería.
- b. No está permitido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada o injustificadamente sucia. A este respecto se recuerda la obligación del residente de renovar su vestuario.

14.5.6. BIBLIOTECA

La biblioteca se puede utilizar como sala de lectura. También es el receptor de las visitas.

Normas:

- a. Solo se permite la estancia en esta sala a los residentes que lean, y aquellos que han recibido una visita.
- b. No se permite sacar libros de la biblioteca.
- c. Trate los libros adecuadamente.

- d. Absténgase de no conversar en esta dependencia si hay alguien leyendo.
- e. Absténgase de arrancar hojas de los libros o periódicos.

14.5.7. SERVICIO DE AUXILIARES

Se deben comportar de forma respetuosa, cuidando el trato y la comunicación con los residentes.

El trabajo está organizado en tres turnos de la siguiente forma:

Servicio de mañana:

1. Ayuda a levantar a los usuarios que no lo puedan realizar por sí mismos, utilizando los medios técnicos precisos.
2. Aseo personal de los residentes (supervisión y / o ayuda), supervisión y promoción de la actividad física, mental y de la continencia.
3. Bañar o duchar por turnos a los residentes, según la frecuencia necesaria en cada caso.
4. Administrar desayunos. La medicación será supervisada por el profesional y la dieta se dará garantizando el aporte calórico y dietético adecuado.
5. Traslado a zonas de actividades y colaboración en algunos programas.
6. Vestir las camas.

Servicio de tarde:

1. Compañía a los residentes.
2. Administración de merienda.
3. Traslado a zonas de actividades y colaboración en las mismas.
4. Colaborar en las salidas al exterior (visitas, paseos, excursiones, etc.) con aquellos residentes que estén capacitados para ello.
5. Administración de cena.
6. Acostar a los residentes y ayudar a los demás.

Servicio de noches:

1. Velar por que se respeten los horarios de sueño y vigilia del Centro.
2. Revisar el estado de todas las instalaciones del centro.
3. Zanzar pequeñas tareas que hayan quedado pendientes durante el día.
4. Realizar rondas periódicamente para vigilar el estado de los residentes.
5. Atender la higiene personal de los residentes, especialmente de los encamados y / o incontinentes. .



6. Realizar cambios posturales cada 3 horas, con fin de evitar úlceras de decúbito.
7. Acudir a posibles llamadas o necesidades que se produzcan.

Los profesionales responsables de este servicio serán los / as auxiliares / gerocultor u otro profesional que dada su calificación pueda ser responsable de dicho servicio.

14.5.8. TELÉFONO

El centro dispone de teléfono público, desde el que realizar llamadas con libertad.

14.5.9 SERVICIOS DE FACTURACIÓN INDIVIDUALIZADA

14.5.9.1 PELUQUERÍA

El servicio de peluquería se realiza quincenalmente, según el horario establecido.

14.5.9.2 PODOLOGÍA

El servicio de podología se realiza mensualmente, según el horario establecido, mediante régimen voluntario.

15. PREMIOS, INFRACCIONES Y SANCIONES

a. PREMIOS

El Consejo de Centro podrá disponer ante los Directores Territoriales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de Valencia la concesión de “mención de honor a favor de aquellos usuarios que por su especial dedicación al mismo, consideren merecedores de tal distinción. La propuesta se resolverá debidamente a la vista de las razones y justificaciones argumentadas por el Consejo de Centro.

b. DE LAS INFRACCIONES O ACTUACIONES ANÓMALAS DE LOS USUARIOS.

Las infracciones o actuaciones anómalas de los usuarios en los centros o en las actividades desarrolladas por los mismos se clasificarán en leves, graves y muy graves.

a. Son infracciones leves:

- a. Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente R.I., que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
- b. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.
- c. Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.
- d. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.

b. Son infracciones graves:

- a. La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.
- b. Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el centro.
- c. No comunicar la salida del centro, cuando ésta suponga ausentarse del mismo durante más de 8 horas.
- d. Demora injustificada de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
- e. Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por las normas del centro.
- f. Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios y / o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.
- g. Faltar al respeto o insultar al personal del centro, a la Dirección del centro, o al resto de usuarios o a visitantes.
- h. Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- i. No acatar ni cumplir sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro, del personal o cualquier usuario.
- j. La embriaguez o drogadicción continuadas.
- k. La desidia o abandono de la higiene personal, no haciendo caso a los requerimientos de la Dirección.

c. Son infracciones muy graves:

- a. La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
- b. Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves a otros usuarios o personal del centro o a terceros que estuvieren en el centro.
- c. Ser condenado por acoso sexual a usuarios o empleados del centro.



- d. La demora injustificada de más de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
- e. No comunicar la ausencia del centro cuando ésta es superior a tres días.
- f. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de usuario.
- g. Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del centro, de otros usuarios o del personal del centro.

16. RÉGIMEN DE SANCIONES:

a. TIPOS DE SANCIONES:

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior serán las siguientes:

- a. Por infracciones leves
 - b. Amonestación verbal privada.
 - a. Amonestación individual por escrito.
 - b. Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro hasta 2 meses.
- b. Por infracciones graves:
 - a. Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un período no superior a dos meses.
 - b. Suspensión de la financiación pública de la estancia en el centro donde se hubiese cometido la infracción por plazo no superior a dos meses.
- c. Por infracciones muy graves:
 - a. Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro.
 - b. Suspensión de la condición de financiación de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para la estancia del usuario en centros de servicios sociales especializados de atención a personas mayores hasta un máximo de un año.
 - c. Inhabilitación para obtener financiación de la Conselleria de Bienestar Social para estancias en centros de servicios sociales especializados de atención para personas mayores en un período de hasta dos años.



- Los usuarios sancionados por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el Centro mientras no quede cumplida o prescrita la sanción. *(Orden 20 de diciembre de 2005)*
- El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales *(Orden 20 de diciembre de 2005)*

b. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES:

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir

c. REITERACIONES Y REINCIDENCIA.

Se produce reiteración y reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra de la misma naturaleza en el plazo de un año en el caso de las leves, dos años para las graves y cinco años para las muy graves, a contar desde que hubiese resultado firme aquella otra falta anterior

d. EXPEDIENTES SANCIONADORES:

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y en la normativa de desarrollo que regula lo relativo al ejercicio de la potestad sancionadora

1. INCOACIÓN:

La iniciación del expediente sancionador se llevará a cabo de este modo

- a. Por infracciones leves: Los expedientes sancionadores por faltas leves serán iniciados por el director del Centro por propia iniciativa, a petición razonada del Consejo de Usuarios (Consejo de Mayores) o por denuncia. En el acuerdo de incoación se nombrará instructor.
- b. Por infracciones graves o muy graves: Los expedientes sancionadores por faltas graves o muy graves serán iniciados por los directores territoriales de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios



Sociales, Igualdad y Vivienda por propia iniciativa, a petición razonada del Director del Centro o del Consejo de Usuarios (Consejo de Mayores), por órdenes de un superior o denuncia.

2. RESOLUCIÓN:

- a. Los expedientes por infracciones leves serán resueltos por el director del Centro observando las normas del procedimiento y archivándose en el expediente personal del usuario. Contra la resolución cabe recurso de alzada ante el director Territorial en el plazo de un mes.
- b. Los expedientes por infracciones graves y muy graves serán resueltos por el director Territorial de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Contra la resolución cabe recurso de alzada ante la Dirección General de Servicios Sociales en el plazo de un mes.

17. RÉGIMEN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS.

- a. En el funcionamiento general del centro puede que existan cosas o situaciones que no sean de su agrado. Cuando quiera plantear una queja o reclamación puede hacerlo directamente al Director del centro, al Trabajador Social o al Representante de los Mayores, así como en el Consejo de Centro. También mediante las hojas de reclamación que están a su disposición en recepción. Se intentará buscar la solución más adecuada.

18. RÉGIMENES DE PARTICIPACIÓN (CONSEJO DE CENTRO)

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente instrucción tiene como finalidad el desarrollo del apartado 3 del ANEXO V del DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Este apartado hace referencia a la norma que desarrolla el Consejo de los Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. Esta instrucción hace referencia a como se va a desarrollar el Consejo de Centro en la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.



2. EL CONSEJO DE CENTRO DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO

Según el anexo V del Decreto 27/2023 de 10 de Marzo la participación en los centros, a través del Consejo de Centro, se orienta a favorecer el ejercicio de la libertad de las personas, la iniciativa individual y colectiva y la propia realización personal, así como la importante colaboración en el funcionamiento del centro y en los procesos individuales y comunitarios. Asimismo, se entiende como implicación en un proyecto común de construcción y desarrollo de un espacio para generar un adecuado funcionamiento, orientado a satisfacer las necesidades y deseos de las personas usuarias y de los agentes participantes en el mismo y a la mejora en la calidad de la atención.

Cada componente del Consejo de centro representa a un grupo de personas concreto. Su función es establecer una vía de comunicación entre el Consejo y las personas representadas, trasladando sus opiniones, inquietudes, quejas o propuestas y generar una comunicación bidireccional. Para tal fin, las personas componentes del consejo deben mantener relaciones directas con el grupo al que representan, logrando un conocimiento integral de sus necesidades, aspiraciones y anhelos.

El Consejo de centro se constituye como un lugar de intercambio de información entre los diferentes agentes, un espacio para consulta y un lugar privilegiado e idóneo para asesorar en la toma de decisiones. También se configura como un órgano participativo con capacidad de decisión y de participación en la organización general del centro, en la supervisión de dicha organización y en la proposición de actuaciones, actividades o mejoras.

El centro RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO desarrolla mediante la presente instrucción el régimen de participación de las personas teniendo en cuenta a las disposiciones establecidas en el Anexo V del DECRETO 27/2023, de 10 de Marzo.

3. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CENTRO DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO

El órgano u órganos de participación del centro RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO está compuestos por:

- a. 2 personas usuarias elegidas por las mismas.



- b. 2 familiares en representación de las personas usuarias y los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Se considerarán miembros con derecho a voto para la elección de los representantes de personas usuarias y / o familiares en el Consejo de Centro de la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO a aquellos que se haya establecido como personas de referencia en el contrato asistencial de cada usuario.

Cuando por las características de las personas usuarias o del centro existan, en todo o en parte, responsables legales, se garantizará su representación y participación. Asimismo, cuando la responsabilidad legal de las personas usuarias resida en órganos de la Administración o entes públicos, los representantes de estos podrán formar parte del consejo. Por tanto, en el Consejo de Centro de la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO estos podrán participar tanto como miembros elegibles representantes de personas usuarias como de familiares.

- c. 2 representantes de las personas profesionales, que se distribuirán de la siguiente forma:
- i. 1 representante de los Trabajadores de Atención Directa.
 - ii. 1 representante de los Trabajadores de Servicios.

Se considera Trabajadores de Atención Directa para ser representantes de estos en el Consejo de Centro:

- Profesionales de medicina
- Profesionales de psicología
- Profesionales de enfermería
- Profesionales de fisioterapia
- Profesionales de trabajo social
- Profesionales de terapia ocupacional
- Profesionales técnicos en animación sociocultural
- Supervisores de Residencia.
- Personal auxiliar enfermería / gerocultores

Se considera Trabajadores de Servicios para ser representantes de estos en el Consejo de Centro:

- Supervisores de Residencia.
- Personal Administrativo.



**GENERALITAT
VALENCIANA**



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**



Lares
comunitat valenciana

- Personal de Servicios Generales:
 - a. Limpieza
 - b. Mantenimiento
 - c. Cocina
 - d. Ayudantes de Oficios Varios.

En los casos que existan en el centro empleados subcontratados para el ejercicio de cualquier actividad considerada de Servicios Básicos en la que realicen ésta en las mismas instalaciones que el resto de Trabajadores de Servicios tendrán derecho a la participación en el Consejo de Centro tanto en la elección como representación.

- d. 2 representantes de la entidad titular del centro:
 - i. 1 como responsable del Centro (Director)
 - ii. 1 representante Patronato de la Fundación de la Comunitat Valenciana Residencia Nuestra Señora del Remedio.
- e. 1 representante de los voluntarios y voluntarias del centro, que tendrán derecho a voz, pero no a voto.

4. CRITERIOS ORGANIZATIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CENTRO DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO.

- EL Consejo de Centro de la RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO se renovará cada 2 años.

- La elección de representantes de las personas usuarias y responsables legales se efectuará dentro del mismo colectivo de manera libre y directa, tras convocatoria explícita y directa, a través de la presentación de candidaturas y de votación específica. Para tal fin, constituirán un proceso autogestionado en el que no estará presente la entidad. Además, podrán constituir una asociación independiente de la entidad a tal efecto o para otros fines.

- El número de representantes de las personas usuarias, sus responsables legales, sus familiares y personas allegadas no podrá ser inferior a la suma de las personas representantes de la entidad y de los y las profesionales. En el Centro RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO serán 2 representantes de los usuarios y 2 representantes de los familiares y allegados.



- En el caso de que el proceso de elección del consejo resulte inviable por la no presentación de candidaturas suficientes entre las personas usuarias, la persona responsable redactará un informe explicando los términos en que se ha producido. Dicho informe se trasladará a sus responsables legales, familiares y personas allegadas que podrán constituirse en personas candidatas para el consejo de centro.
- Las elecciones del personal técnico y del resto de la plantilla se realizará tras convocatoria explícita y directa para las personas profesionales.
- Las personas representantes de la entidad Titular del centro RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO serán nombradas tras convocatoria explícita y directa de la Junta Patronato de la Fundación de la Comunitat Valenciana Residencia Nuestra Señora del Remedio.
- La selección de la persona voluntaria será mediante asamblea del colectivo de voluntarios en el que se decidirá a su representante en el Consejo. La persona elegida será entre las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl de la Comunidad de Albaida y los voluntarios con contrato de voluntariado en el centro.
- Si el número de candidatos es igual o inferior al número de candidatos elegibles de cada grupo de representación, no se realizarán elecciones, aceptándose estas candidaturas como electos de representación.
- La elección de la presidencia y secretaría del Consejo de Centro se constituirá en la primera reunión del mismo. Serán elegidos de entre sus miembros por mayoría.
- Podrá ostentar la presidencia del Consejo de Centro cualquier persona usuaria mayor de edad, que no tenga incapacidad reconocida o presunta incapacidad.
- El secretario o secretaria comunicará la convocatoria de las reuniones a sus componentes y a los órganos que se estime necesario. Asimismo, será la persona encargada de levantar acta de todas las reuniones.
- El Consejo de Centro se reunirá preceptivamente una vez cada cuatro meses y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente o 2/3 de la totalidad de sus miembros. Se establece que el Centro RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO realizará las reuniones ordinarias del Consejo de Centro los meses de Enero, Mayo y Septiembre de cada año.



- El consejo quedará válidamente constituido cuando estén presentes la persona que ostente la presidencia y la mitad de sus miembros con voz y voto.
- Los acuerdos se adoptarán por mayoría, en caso de empate, la persona responsable del centro dirimirá con su voto de calidad.
- Todas las personas integrantes tienen voz y voto, pudiendo delegar el voto en otra persona que forme parte del consejo, menos los voluntarios que solo tiene voz. Esta delegación deberá ser motivada.
- Los miembros del Consejo de Centros cesaran en el cargo de representación en los siguientes supuestos:
 - a. Por muerte o declaración de fallecimiento del representante. P
 - b. Por incapacidad, inhabilitación o incompatibilidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley.
 - c. Por cese en el cargo por razón por la cual su representación fuera nombrada.
 - d. Por causa de baja en el centro de la persona a la cual representa en su Contrato Asistencial.
 - e. Por no desempeñar el cargo con la diligencia prevista. En este caso, deberán los miembros de Consejo de Centro acordar dicho cese por mayoría.
 - f. Por resolución judicial.
 - g. Por el transcurso del período de su mandato.
 - h. Por renuncia, que podrá llevarse a cabo mediante solicitud a la Secretaría del Consejo de Centro, por la que ésta la trasladará al Consejo de Centro en Reunión Extraordinaria del mismo.
- Cuando el cese se origine entre el periodo de mandato, será sustituido de la siguiente forma:
 1. Representante de los usuarios:
 - Por la persona usuaria siguiente, si ha habido elecciones para la representación en esos periodo.
 - Si no existen más candidatos, bien por no haberse presentado más, bien por haber cambiado la condición que otorgaba ese derecho a candidatura, se quedará la plaza vacante y los miembros del Consejo de Centro decidirán si es perceptivo realizar una nueva convocatoria para la representación o esperarse a la nueva creación del Consejo de Centro.
 2. Representante de los Familiares:
 - Por la persona familiar siguiente, si ha habido elecciones para la representación en esos periodo.



Si no existen más candidatos, bien por no haberse presentado más, bien por haber cambiado la condición que otorgaba ese derecho a candidatura, se quedará la plaza vacante y los miembros del Consejo de Centro decidirán si es perceptivo realizar una nueva convocatoria para la representación o esperarse a la nueva creación del Consejo de Centro.

3. Representante de los Trabajadores:

Por el trabajador siguiente, si ha habido elecciones para la representación en esos periodo.

Si no existen más candidatos, bien por no haberse presentado más, bien por haber cambiado la condición que otorgaba ese derecho a candidatura, se quedará la plaza vacante y los miembros del Consejo de Centro decidirán si es perceptivo realizar una nueva convocatoria para la representación o esperarse a la nueva creación del Consejo de Centro.

4. Representante de las personas voluntarias:

Se quedará la plaza vacante y los miembros del Consejo de Centro decidirán si es perceptivo realizar una nueva convocatoria para la representación o esperarse a la nueva creación del Consejo de Centro.

5. Representante de la Entidad Titular:

En el caso de responsable de centro, la representación la ostentará quien haya sido contratado por la Fundación de Comunitat Valenciana Residencia Nuestra Señora del Remedio para ocupar dicho cargo.

En el caso del representante Patronato de la Fundación de la Comunitat Valenciana Residencia Nuestra Señora del Remedio ésta elegirá a uno nuevo miembro entre sus patronos.

- Por voluntad del responsable del centro (director) y del equipo técnico y con el fin de garantizar y promocionar la participación de las personas usuarias se habilitan asambleas abiertas periódicas (Consejo de Personas Usuarias) con las personas usuarias que deseen asistir. En ellas se tratarán temas específicos o genéricos que afecten al colectivo. Se convocaran con suficiente antelación, considerándose esta de 24 h antes de la asamblea. El Consejo de Personas Usuarias realizará asambleas ordinarias con una periodicidad cuatrimestral realizándose en los meses de Marzo, Julio y Noviembre de cada año. Las convocatorias extraordinarias se realizarán a demanda del representante del centro, cualquier miembro del equipo técnico o por cualquier representante de los usuarios en el Consejo de Centro.

- El Consejo de Centro podrá tener comisiones de apoyo y seguimiento de carácter consultivo o deliberativo.



5. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CENTRO DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES NUESTRA SEÑORA DEL REMEDIO.

- Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la Administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en cada asamblea de módulo, grupo educativo o grupo terapéutico y las decisiones tienen que posibilitar que el módulo o grupo educativo o grupo terapéutico tenga capacidad para tomar decisiones en la organización de su vida cotidiana.
- Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzados. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.



**GENERALITAT
VALENCIANA**



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**



Lares
comunidad valenciana

- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

Albaida, 10 de Septiembre de 2023.