

Residencia y centro de día "EL MORERAL"

# Reglamento de régimen interno

**La Puebla de Alfinden (ZARAGOZA) 02/07/2012**

## **REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA “EL MORERAL”**

El presente Reglamento tiene como marco legal :

- \* Ley 4/1987 , de Ordenacion de la Accion Social, modificado por la Ley 13/2000 , de 27 diciembre, de Medida Tributarias y Administrativas
- \* Ley 3/ 2001, de 4 de abril , de prevencion asistencia y reinsercion social en materia de drogodependencias
- \* Decreto 111/1992, de 26 mayo de la Diputacion General de Aragon, por el que se regulan las condiciones minimas que han de reunir los Servicios y Establecimientos Sociales Especializados.
- \* Ley 39/2006 Promocion de la Autonomia Personal y Atencion a las personas en situacion de Dependencia
- \* Ley 5/2009, 30 de Junio de Servicios Sociales de Aragón

Para alcanzar el ambiente familiar y grato para todos y todas deseamos y para conseguir que todos nos encontremos a gusto en esta casa, resulta necesario establecer una serie de normas basicas de organizacion que nos ayuden a regular la convivencia

El Reglamento es un documento unico que sirve igualmente para los usuarios del centro dia como para los usuarios del servicio de la residencia. Aun asi habra disposiciones en el mismo que solo seran de aplicacion a unos u otros dependiendo de las caractericas del servicio que se disfruta.

### **I - NORMAS DE ADMISION**

- 1.1 . El ingreso del residente en el centro, ser realizara previa solicitud de los mismos o sus responsables, presentada a la Direccion del Centro. Siguiendo este ultimo el orden de solicitud, sin que en ningún caso exista discriminación y favoritismo por razón de sexo, lengua, raza, religión, ideología política u otras circunstancias personales.
- 1.2 Las plazas concertadas con el IASS, ingresaran según las indicaciones de dicho Organismo

### **II- MOTIVOS DE BAJA**

Serán causa de baja de la condición de residente:

- 2.1 Renuncia voluntaria formalizada por escrito ante la Direccion del centro quince días antes de la finalización del mes en que la baja sea definitiva, teniendo en cuenta que

deberá satisfacer las cantidades pendientes establecidas en las formas de pago

- 2.2 El traslado voluntario o forzoso a otro centro.
- 2.3 La explosión deriva da sanción
- 2.4 El impago de la cuota
- 2.5 El fallecimiento del residente

### III. CONDICIONES ECONOMICAS

- 3.1 El régimen de precios del Centro “El Moreral “se regula por las tarifas comunicadas al Organismo correspondiente del Gobierno de Aragón, de acuerdo con el Decreto 111/1992. Estas tarifas estarán en conocimiento público de los Residentes, responsables y de sus familias, los cuales recibirán información puntual de las mismas durante la formalización del ingreso .El importe del citado impreso se entiende con los impuestos incluidos.

El importe de las tarifas citadas estará en relación al tipo de habitación que ocupe el residente y el nivel de dependencia que alcance en el momento del ingreso.

- *Las personas que ocupen plaza concertada , abonaran al centro las cantidades estipuladas por el IASS*

El centro emitirá factura mensual correspondiente a la mensualidad en curso, así como los gastos extraordinarios incurridos por el residente en el mes anterior.

- 3.2 El pago de la mensualidad se efectuara por adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria, con cargo a la cuenta corriente que el residente o responsable.
- *Los residentes que ocupan plaza concertada, efectuara en pago a mes vencido, junto a los servicios extras prestados durante el mes anterior.*

Para los años siguientes el precio se verá incrementado a principio del mismo, de acuerdo con la evolución sufrida por el I.P.C u otros indicadores económicos que lo sustituyan.

- 3.3 El supuesto de que los recibos resultaran impagados, se pasarían al cobro por segunda vez añadiendo los gastos ocasionados por la devolución.
- 3.4 El residente depositara como fianza la ½ de lo equivalente a una mensualidad, la cual será liquidada a final de la estancia, siempre que se comunique con treinta días de anticipación o en caso de fallecimiento. Pasados 90 días desde la última fecha de cobro se procederá a la liquidación final de la estancia.

### IV NIVELES DE ASISTENCIA

1. Se englobara al Residente en función de la asistencia individualizada que precise .Teniendo como referencia la Valoración elaborada, por los técnico de dependencia.
2. En caso de no estar valorado por este organismos, se tendrán en cuenta la previa

valoración de su dependencia física y/ o psíquica según los índices de Barthel y Minimental.

Con la periodicidad que el centro estime oportuna se revisara y actualizara el Nivel de asistencia que requiera el residente, en función de su estado notificándose este extremo con la debida antelación.

El precio abonar se regulara conforme a la tarifa aplicable al nuevo Nivel de Asistencia y tipo de habitación, de acuerdo a los precios vigentes en el momento

3. El residente y , en su caso el responsable , autoriza expresamente a la Direccion del centro, para que en caso de que el estado de salud del residente así lo requiera, y siempre bajo criterio del equipo multidisciplinar, a tomar las decisiones oportunas sobre su asistencia, incluso el traslado urgente al centro o institución que mas adecuado se juzgue para su atención
4. Los traslado y acompañamientos a centros hospitalarios, así como a centros de especialistas serán por cuenta de la familia o responsable del residente, en caso de que la familia no pudiera realizarlos, lo hará personal del centro, corriendo con los gastos derivados de ello, el propio residente o su familia. Si el residente quedara ingresado será la familia la encargada de su atención.
5. La administración de medicamentos se realizara bajo prescripción médica, no pudiendo bajo ningún concepto el residente alterar las instrucciones del médico en cuanto a medicamentos y alimentación ,

## V DERECHOS Y DEBERES

### 5.1 DERECHOS

Con caracter general los derechos de los usuarios de centros de servicios sociales viene recogidos en el articulo 33 del Decreto 11/1992,de 26 de mayo de la D.G.A

- a) Derecho a la información en los términos establecidos en la normativa sobre acción social
- b) Derecho a la participación en la forma prevista en dicho Decreto
- c) Derecho a la intimidad, y a la no divulgación de los datos personales que obren en sus expedientes e historiales.
- d) Derecho a considerar como domicilio propio el establecimiento residencial
- e) Derecho a no ser discriminado en el tratamiento por razón de de nacimiento ,raza ,edad, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social
- f) Derecho a un trato correcto por parte del personal y otros usuarios

Además de estos derechos este Reglamento de Regimen interno reconoce los siguiente.

- a) A la correcta y adecuada alimentacion delimitada en los menus que se establezcan por el

equipo directivo del centro y las dietas prescritas por el servicio medico del centro.

- b) A la asistencia medica y de enfermero que en casa caso se estime necesaria
- c) A los programas terapeuticos fisioterapia y terapia ocupacional que el equipo asistencial estime necesarios.
- d) A la ayuda para la higine y cuidados personales cuando su limitacion fisica o psiquica lo aconseja a juicio del equipo asistencial
- e) A la participacion libre en las actividades sociales, culturales , recreativas y religiosas que se organicen por el centro.

A los usuarios de la Residencia se reconocen , ademas los siguientes derechos :

- f) A un alojamiento digno y de uso de las zonas comunes destinadas a usuarios del servicios de residencia del centro en condiciones de igualdad y dentro de las limitaciones que su uso determine.
- g) Al servicio de lavanderia y lencería , con excepcion de las prendas especialmente sensible o que precisen tratamiento de tintoreria .
- h) A la comunicacion privada y personal con el exterior
- i) A recibir visitas de amigos y familiares en los horarios y recintos establecidos para este fin. Los visitantes estaran obligados a cumplir durante su visita las minimas normas de convivencia y las mismas que los propios usuarios del servicio de residencias del centro y que sean de aplicacion

## 5.2 DEBERES

Los deberes de los usuarios ed centros de servicios sociales vienen recogidos en el articulo 49 de la Ley 4/ 1987 , de Ordenacion de la Accion Social , modificada por la

Ley13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y administrativas y son las siguientes:

- a) Conocer y cumplir este Reglamento de Regimen Internos,asi como los acuerdos e instrucciones emanados de los organos directivos .
- b) Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro, y colaborar en su mantenimiento
- c) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro relacionado con sus actividades.
- d) Poner en conocimiento de la Direccion del Centro las anomalias o irregularidades que se observen en el mismo.
- e) Abornar puntualmente el importe de las liquidaciones de estancias y los precios del servicio ,acordados a la firma del contrato
- f) Respetar la duracion de la permanencia autorizada en el Centro en el caso de las estancias temporales.

El incumplimiento de los deberes por parte de los residentes, así como la comisión de acciones que atenten de cualquier forma normal de convivencia en el centro o causen daños en personas o cosas podrán ser considerados con constitutivos de faltas leves, graves o muy graves.

Se consideran faltas leves:

- a) Descuidar el uso de las instalaciones de la Residencia
- b) Promover o participar en discusiones violentas
- c) No cumplir los horarios establecidos para el buen funcionamiento de la residencia
- d) Faltar al respeto de otros residentes o personal del centro
- e) Guardar en las habitaciones alimentos susceptibles de descomposición que produzcan olores desagradables, que puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

Se consideran faltas graves:

- a) Acumular tres faltas leves en un periodo inferior a tres meses
- b) Entorpecer intencionadamente las actividades del centro y del personal
- c) Utilizar cualquier tipo de juego con fines lucrativos
- d) Realizar actos perjudiciales para el buen criterio de la Residencia
- e) Alterar la normal convivencia creando situaciones de enfrentamiento entre residentes y personal
- f) Producir deterioros importantes en enseres , mobiliario , e instalaciones

Se consideran faltas muy graves:

- a) Acumular dos faltas graves en un periodo de tres meses
- b) Los malos tratos de palabra u obra y faltas de respeto a otros residentes y personal
- c) La embriaguez habitual o el consumo de drogas
- d) LA sustracción de enseres o cualquier otra clase de objetos tanto si son de propiedad particular como de la propia residencia
- e) Falsear la documentación aportar datos inexistentes u ocultar datos para obtener cualquier tipo de beneficio.
- f) Demorarse en el pago de las mensualidades
- g) Causar daños graves intencionadamente en las instalaciones de la residencia
- h) Ocultar actos constitutivos de delito declarado o por sentencia judicial firme

Las sanciones que podrán imponer son:

- Por faltas leves, amonestación privada, verbal o escrita
- Por faltas graves, suspensión de la condición del residente por un periodo de 15 a 20 días , valorando las circunstancias familiares y sociales del usuario
- Por faltas muy graves, suspensión por un periodo superior a un mes o expulsión

## VI NORMAS GENERALES

6.1- Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo seguridad e higiene en las dependencias del centro y en las actividades que se desarrollen.

6.2- Las instalaciones del centro deberán permanecer en buen uso, utilizandose los contenedores para los residuos y papeleras.

6.3- Se evitara realizar fuera de los lugares adecuados, actividades que correspondan. En este sentido ,para los usuarios la residencia el lugar mas apropiado para dormir es la habitacion, no utilizando para ello los sillones y sofás de las salas comunes.

6.4- Durante las horas de limpieza de las areas comunes el usuario o el residente deber\_ facilitar el trabajo del personal, procurando no utilizar las mismas.

6.5- Deberan evitarse aquellas actividades que puedan ocasionar malestar a los demás usuarios del centro, En las plantas y zonas comunes los usuarios de las residencias guardaran el maximo silencio a fin de respetar el descanso de los demás especialmente desde las 22.00 hasta las 8.00 horas.

6.6- El horario de visitas para los usuarios de la residencia es continuado desde las 12.00, hasta las 20,00 horas. En ocasiones especiales puede ser modificado por la situacion de necesidad del usuario previa autorizacion del responsable asistencial .

Por las especiales características propias del servicio ofrecido en el centro de día, no se contempla de que en este regime de visitas.

6.7- Los usuario del servicio de residencia pueden comunicarse por telefono con sus familias y amigos a traves de la centralita de la recepcion, en mismo horario que el de visitas, salvo que haya necesidad justificada. Los usuarios del servicio de residencia tiene a su disposicion una cabina de telefono publica que puede ser utilizada fuera de estos horarios y que garantizan el derecho a comunicar con el exterior por parte de los usuarios del servicio de la residencia .

6.8- Excepto las mesas del comedor y la habitacion no existen lugares reservados para ningun usuario.

6.9. Dentro del centro esta prohibido fumar, salvo en los espacios destinados a los efectos (Ley 3/2001, de 4 de abril de prevencion, asistencia reinsercion social en materia de drogodependencias)

6.10- Es preciso respetat los horarios estblecidos en los dferentes servicios .Cualquier modificacion sera avisada con la suficiente antelaci□

6.11- Si surgen alteraciones de convivencia en los espacios comunes, se deberán poner en conocimiento de la Dirección del Centro,

6.12- Las normas emanadas de la Dirección del Centro deberán ser respetadas y cumplidas. Por tanto deberán seguirse las indicaciones hechas por el personal del Centro. Cuando existan, alguna sugerencia, queja o requiera comunicarla algo correspondiente y/o al Trabajador Social y en último término al Director.

6.13- El personal del Centro, merecerá todo el respeto y consideración del usuario. Cuando este se dirija a él o requiera sus servicios deberá hacerlo con un trato correcto. No estará permitido ofrecer dinero o regalos de contenido económico a los trabajadores del centro.

6.14- Si por circunstancias excepcionales, se considera necesario la Dirección del centro, podrá acordar la revisión de los armarios de los usuarios del servicio de residencia, en presencia y/o consentimiento del residente y un representante de la Dirección.

6.15- Se debe mantener y respetar el uso del mobiliario del centro, manteniéndolo en el espacio destinado al efecto.

## **VII USO DE LAS DISTINTOS SERVICIOS DEL CENTRO**

### **7.1 HABITACIONES (Solo Residencia )**

#### **Limpieza e higiene**

7.1.1 El personal de la Residencia se encarga de efectuar la limpieza de las habitaciones en el horario que al efecto se determine por la Dirección

7.1.2 Los usuarios del servicio de Residencia que lo deseen podrán colaborar en la limpieza de la habitación, realizando aquellas tareas para las que se encuentren capacitados. En cualquier caso deberá abandonarla durante el tiempo que permanezcan en ella el personal de limpieza por motivos de seguridad.

7.1.3 Aquellos alimentos que por su naturaleza, sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioro en el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades no estarán permitidos guardarlo en las habitaciones.

#### **Seguridad en las habitaciones .**

7.1.4 Para prevenir accidentes los usuarios del servicio de residencia se abstendrán por el riesgo que implica, de realizar las siguientes actividades: Cocinar o calentar alimentos. Fumar en la cama. Utilizar cualquier instrumento que ocasione riesgo de incendio .

7.1.5 Para evitar que se produzcan obstrucciones en las tuberías del centro, no se permite arrojar desperdicios u objetos por ellas, no tampoco al exterior.

7.1.6 A fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las

luces apagadas al salir de la habitación.

7.1.7 Se evitará guardar cualquier producto farmacéutico que no esté prescrito médicamente y no sea para su administración o consumo inmediato por las posibles molestias o riesgos de intoxicación.

7.1.8 Los usuarios del servicio de residencia no podrán instalar ningún instrumento de cierre en puertas y ventanas que obstaculice la entrada y salida.

### **Aparatos de música y televisores**

7.1.9 La utilización de aparatos de radio, televisión o música, está condicionada a que no molesten al compañero o al resto de los usuarios del servicio de residencia. En todo caso, se respetarán las horas de descanso especialmente desde las 22 a las 8 horas.

7.1.10 Durante la noche debe evitarse todo aquello que pueda interrumpir el descanso de los compañeros.

7.1.11 En caso de compartir habitación y en caso de que no exista acuerdo entre los usuarios del servicio de residencia se permitirá instalar una televisión, con preferencia al residente más antiguo, sin embargo el propietario del aparato deberá permitir el uso al otro residente, llegando a acuerdos sobre los horarios y/o programación.

### **Mobiliario**

7.1.12 En las habitaciones dobles, los usuarios del servicio de residencia deberán repartir de manera equitativa el espacio, facilitando en cada momento la colocación de las prendas y utensilios. Permitirán disponer de igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones, así como el mínimo decoro dentro de la misma. Respetarán los objetos y prendas del compañero, no usándolos sin consentimiento.

7.1.13 Los usuarios del servicio de residencia se abstendrán de modificar el mobiliario de las habitaciones sin aprobación previa y de utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección. En el caso de tener que retirar cualquier objeto o prenda, será la Dirección quien ordene la actuación o retirada.

## **7.2 LAVANDERIA (Solo usuarios de residencia)**

### **Ropa de cama y lencería, Ropa personal**

7.2.1 El cambio de ropa de cama y las toallas se realizarán con la frecuencia necesaria para garantizar su higiene, y siempre y a criterio del servicio de auxiliares y como mínimo una vez a la semana.

Los usuarios del servicio de residencia disponen de servicio de lavandaria para el lavado de su ropa personal

7.2.2 Con el fin de evita perdidas de facilitar las labores de reparto , toda la ropa debera estar identificada con el nombre y el primer apellidos completos , conforme a las instrucciones recibidas al ingreso. El servicio de lavandaria no se hace responsable del extravio de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas, como tampoco se hara responsable de aquellas que se encuentran deterioradas .La residencia no se hace responsable de las prendas delicadas o de las que precisen tratamiento de tintoreria, lavado en seco , etc...

7.2.3 No esta permtido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada. A este respecto el residente y/o familiar debera revisa periodicamente y renovar el vestuario.Los usuarios del servivcio de residencia estan igualmente obligados a cambiar frecuentemente de ropa por higiene y respeto hacia a los demás.

7.2.4 El residente al ingresar definitivamente en el centro residencial, debera acudir previsto de ropa, debidamente marcada, recomendada en la hoja de instrucciones que recibe junto con la citacion del ingreso .

### **7.3 COMEDOR**

7.3.1 El menu es unico para todos los usuarios, salvo las dietas prescritas por el medico del centro, en el caso de que los usuarios del centro de dia la dieta sera la prescrita por el medico de atencion primaria o la que determine el personal del enfermería.

Existen un menu semanal que sera expuesto en el tablon de anuncios, y que estan elaborados y supervisados por el personal medico del centro , con el objetivo de satisfacer las necesidades nutricionales de los usuarios .

Las quejas y sugerencias con respecto a los menus deberan hacerlas a través de la trabajadora social del centro .

- Los horarios deberan cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de evitar trastornos del servicio.
- Los horarios y las condiciones previstas para los servicios de comedor seran expuestos en el tablon de anuncios del centro.
- Si por circunstancias extraordinarias, el usuario no puede llegar a la hora ndicada , deberan avisarlo con la antelacion suficiente.
- En los comedores no esta permitido introducir ni sacar utensilios ( cubiertos, servilletas, vasos , etc..) alimentos o bebidas que no hayan sido autorizados por el servicio medico .
- El puesto en el comedor es fijo, no obstante por, necesidades del servicio de convivencia, la Direccion del centro podrá efectuar los cambios que se consideren oportunos .

- En las mesas deberán observar las normas más elementales de convivencia, decoro y urbanidad, evitando realizar cualquier acto que pudiera producir la repulsa de los demás.
- No está permitido el acceso de los usuarios a los departamentos de lavado de vajillas y cocina.
- No está permitido introducir bebidas o comidas en las habitaciones que hayan sido previamente autorizadas.
- En los horarios de comida solo se avisará de las llamadas telefónicas que sean urgentes.

## **8. ATENCION SANITARIA**

8.4.1 Los usuarios del servicio de residencia recibirán la atención médica necesaria para el restablecimiento, mantenimiento y promoción de la salud en el ámbito residencial, así como las prestaciones y atención especializada como usuarios del SALUD

Cuando el usuario tenga necesidad de asistencia hospitalaria, o de consulta especializada, deberán ser acompañadas por un familiar, solo en caso excepcionales y de urgencias serán acompañados por el personal del centro

8.4.2 Los usuarios recibirán la atención de enfermería y cuidados básicos adecuados según valoración de necesidades y aplicación de los protocolos correspondientes.

8.4.3 Los usuarios recibirán en los casos en que así sea valorados por el equipo profesional del centro, atención programada de terapia ocupacional de acuerdo con la valoración, y objetivos individuales, para promocionar y mantener su autonomía y relación con el medio

8.4.4 Los usuarios dispondrán de actividades y terapias, en los casos, que así se determine por parte de los técnicos, dirigidos a prevenir el deterioro de la capacidad de movilidad o recuperar el ya sufrido, siendo orientadas por el/a fisioterapeuta o por el equipo Terapéuticos.

8.4.5 Los usuarios del servicio de residencia que conserven la capacidad para ducharse deberán hacerlo, al menos, una vez a la semana o de acuerdo con el criterio que establezca el servicio de enfermería. Para los usuarios del servicio de residencia que precisen de ayuda la residencia facilitará además la higiene diaria de un baño semanal.

Los usuarios de centro día podrán disfrutar del servicio de baño o ducha de aquellos casos en los que así se valore por parte del servicio de enfermería en colaboración con la trabajadora social, o en su defecto el equipo multidisciplinar.

## **9. ACTIVIDADES RECREATIVAS**

9.4.1 Los usuarios podrán participar en las actividades, de las que recibirán puntual información.

9.4.2 Si el usuario desea realizar alguna actividad, incluida en el programa, o colaborar en algún servicio del centro, podrá realizar sugerencias en los buzones o dirigirse a la responsable del

Area social, o los miembros de la Junta de Gobierno .

- 9.4.3 Las personas autorizadas se encargaran de la manipulacion de los televisores de las salas de video y de aparatos de musica.

## **10. SERVICIO RELIGIOSO**

10.4.1 Los usuarios del servicio de residencia disponen de una dependencia destinada a uso religioso. En ella se podran practicar los diferentes credos reconocidos legalmente.

10.4.2 Asi mismo se facilitaran los servicios religiosos de su creencia de aquellos usuarios del servicio de residencia que no puedan salir de la planta y siempre que esto no afecte al normal desenvolvimiento de la atención residencial .

## **VIII REGIMEN DE SALIDAS**

8.1 Los usuarios del servicio de residencia que deseen pernoctar fuera del centro deberán notificarlo previamente en la recepcion del centro y cumplimentar el impreso que existe para tal fin, donde constara el dia de salida y el previsto de ingreso.

8.2 En el caso de ausentarse por algunos dias deبرا solicitarlo con antelacion indicando la direccion y el telefono donde se le pueda localizar si fuera preciso.

## **IX REGIMEN DE VISITAS**

9.1 Las visitas de los usuarios del servicio de residencia en habitaciones o fuera de ellas se realizaran, para no dificultar la atención del servicio de la residencia y el normal funcionamiento del centro, en horario y condiciones determinadas por el centro.

9.2 Los visitantes deberan comunicar su entrada y salida en la Recepción de la Residencia.

9.3 Los visitantes deberán respeta las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, haciendose responsables de los posibles deterioros que estos puedan causar.

9.4 Los visitantes deberan guardar las normas habituales de convivencia y las normas de este reglamento que por sus características les sean de aplicacion, en cualquier caso deberán seguir las instrucciones que le dirija el responsable del centro.

9.5 En caso de contravenir las indicaciones del personal del centro, o las normas basicas de convivencia, la Direccion del centro podrá restringir o limitar el acceso de un determinado visitante al centro.

9.6 El residente o tutor legal podra rehusar las visitas que considere .La direccion del centro velara porque solo se le reciban las visitas deseadas.

## **10 QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

10.1 Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del Centro, las podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las hojas de reclamaciones que tendrán a su disposición en el Área de administración del centro residencial.

10.2 Cualquier sugerencia que pueda incluir en beneficio del funcionamiento del Centro Residencial y mejorar la calidad de vida del centro puede manifestarse directamente al encargado de la sección correspondiente o utilizando los buzones de sugerencias.

10.3 Tal y como se indica en el tablón de anuncios, a disposición de los usuarios, la existencia de hojas de reclamaciones.