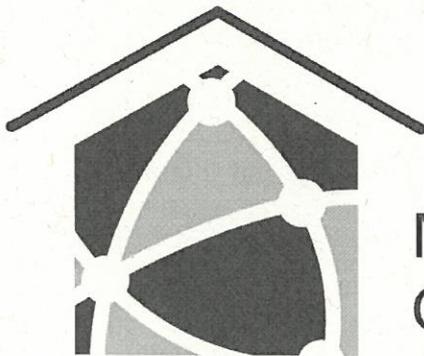


# RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DELICIAS

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



Modelo de Atención y  
Gestión Residencial



SET. 2022



**TABLA DE CONTENIDO**

1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....	3
2. CARTERA DE SERVICIOS.....	3
2.1 SERVICIOS RESIDENCIALES .....	3
2.2 SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE APOYOS en las actividades de la vida diaria .....	4
2.3 SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA.....	5
2.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	5
3. ACCESO AL SERVICIO .....	5
3.1 PERSONAS USUARIAS .....	5
3.2 TRASLADOS.....	6
3.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN .....	6
3.4 RESERVA DE PLAZA .....	6
3.5. CONTRATO .....	6
4. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN USUARIO .....	6
5. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO .....	7
5.1 NORMAS GENERALES.....	7
5.2 NORMAS AL INGRESO .....	9
5.3 RÉGIMEN DE VISITAS .....	10
5.4 RÉGIMEN DE SALIDAS .....	11
5.5 INSTALACIONES Y SERVICIOS .....	12
5.5.1 Habitaciones.....	12
5.5.2 Lavandería del Centro.....	13
5.5.3 Comedor .....	14
5.6 SERVICIOS ASISTENCIALES Y APOYOS .....	15
5.7 ACTIVIDADES DE OCIO .....	16
5.8 SERVICIO RELIGIOSO .....	16
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....	17
6.2 DEBERES DE LOS USUARIOS .....	18
8 PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ORGANIZACIÓN.....	19
8.1. PARTICIPACIÓN DIRECTA DE LOS USUARIOS .....	19
8.2. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN .....	19
8.2.1. Asamblea General .....	19
8.2.2. Junta de gobierno .....	20
9 SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	21
10 FALTAS Y SANCIONES.....	21
10.1. FALTAS.....	21
10.1.1 faltas leves.....	21
10.1.2 faltas graves.....	22
10.1.3 faltas muy graves.....	22
10.2 SANCIONES .....	23
10.2.1 Por faltas leves .....	23
10.2.2 Por faltas graves .....	23
10.2.3 Por faltas muy graves .....	23
11. NORMATIVA DE APLICACIÓN .....	24

23 SET. 2022





## **1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

---

La Residencia de Personas Mayores "**DELICIAS**" es un Centro de servicios sociales especializado que ofrece una alternativa de alojamiento temporal o permanente para personas mayores que, en razón de su grado de dependencia y de su situación social, requieren una atención integral dirigida a procurar su calidad de vida y favorecer el desarrollo de su autonomía personal.

La residencia **DELICIAS** es un Centro público del Gobierno de Aragón, perteneciente a la red pública del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) y gestionada por **FUNDACION REY ARDID**.

La misión de las residencias del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona que proporcione apoyos para satisfacer sus necesidades y demandas personales, afectivas, sociales y materiales favoreciendo la convivencia, disfrute de la vida, su autodeterminación, autonomía y participación.

## **DESCRIPCIÓN DEL CENTRO**

La residencia **DELICIAS** está ubicada en **Vía Universitat, 38. 50017. Zaragoza.**

Dispone de **94** plazas para estancia definitiva y de 4 para estancia temporal, distribuidas en habitaciones dobles e individuales.

La residencia cuenta con los recursos humanos y materiales adecuados para el desarrollo de la cartera de servicios, a través de la cual se asegura la correcta atención de las personas usuarias y los apoyos necesarios para contribuir a la mayor calidad de vida posible.

## **2. CARTERA DE SERVICIOS**

---

### **2.1 SERVICIOS RESIDENCIALES**

- Alojamiento en habitación doble o individual.
- Restauración: desayuno, comida, merienda y cena.
- Lavandería: ropa de cama, lencería y ropa del residente.
- Limpieza de dependencias.
- Mantenimiento de las instalaciones.

23 SET. 2022



- Recepción/conserjería: información, control de visitas, recepción de llamadas telefónicas y correspondencia.

## **2.2 SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE APOYOS** en las actividades de la vida diaria

Estos apoyos son planificados de forma individualizada por cada profesional en su área, y coordinados a través de un Plan de Atención Integral (PAI), basado en la historia de vida y proyecto vital de la persona usuaria.

- Atención médica. Prestada de forma complementaria y en coordinación con el Servicio Aragonés de Salud (SALUD). Realiza el control de enfermedades crónicas, atención a patologías agudas, así como acciones de medicina preventiva y educación para la salud.
- Cuidados de enfermería. Prestada por el personal del Centro, en coordinación con el SALUD. Comprende las actividades de promoción y vigilancia de la salud, atención sanitaria directa y la programación de los cuidados necesarios mediante un plan individualizado.
- Cuidados y asistencia en las AVD. Supervisión, ayuda o suplencia en la realización de las actividades de la vida diaria en las que la persona mayor presente dificultad o incapacidad para su desempeño, fomentando la autonomía del residente.
- Fisioterapia. Atención, previo diagnóstico clínico, en las patologías de la persona mayor. Prevención, curación y recuperación de la capacidad física y funcional de las personas usuarias.
- Terapia ocupacional. Apoyos destinados a capacitar a la persona para alcanzar el equilibrio en sus ocupaciones, utilizando la actividad significativa como herramienta rehabilitadora para evaluar, facilitar, restaurar y mantener la función.
- Atención social. Promueve el bienestar social del residente atendiendo sus necesidades de desarrollo personal, relación e integración social a través del trabajo individual/familiar, de grupo y comunitario
- Animación sociocultural para la integración social y comunitaria de las personas mayores mediante su participación en actividades culturales, recreativas y sociales, dentro y fuera del Centro.



23 SET. 2022

## **2.3 SERVICIOS DE APOYO A LA FAMILIA**

- Información, asesoramiento, formación.
- Apoyo en las gestiones relacionadas con las necesidades de la persona usuaria.
- Programa de apoyo al cuidador «CuidArte», destinado a reforzar las capacidades y habilidades para cuidarse, de los cuidadores de personas en situación de dependencia.

## **2.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

- Podología. Servicio de pago.
- Peluquería: Servicio de pago.
- Cafetería. En horario establecido por el Centro.
- Transporte adaptado. Disponibilidad en horario limitado y supeditada a la capacidad operativa del mismo, para salidas a consultas, con preferencia para las consultas especializadas.
- Servicio religioso para los residentes que lo deseen.

## **3. ACCESO AL SERVICIO**

---

### **3.1 PERSONAS USUARIAS**

Podrán ser usuarios del Centro aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa autonómica vigente, actualmente establecida en la Orden de 16 de abril de 2015 del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia ocupacional y alojamiento ofertadas por el Gobierno de Aragón, sus posteriores modificaciones o normativa que reglamentariamente la sustituya.

Corresponde al IASS de acuerdo con las normas vigentes, la determinación, a través de la pertinente resolución, de las personas que hayan de ocupar las plazas de la residencia, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualesquiera otras variaciones que pudieran surgir.

Además de los usuarios directos de este servicio (personas que residen en el mismo), se debe tener en cuenta que existen otros usuarios indirectos (familiares, visitas), que igualmente deberán respetar las normas de convivencia y de funcionamiento del centro en todo aquello que les concierna.

23 SET. 2022



### **3.2 TRASLADOS**

Los traslados podrán ser:

3.2.1 Voluntario: Los usuarios tendrán derecho a solicitar el traslado a otro centro, una vez que haya transcurrido un año desde su ingreso o anterior traslado.

3.2.2 De oficio: cuando las condiciones de salud o necesidades sobrevenidas del usuario hagan inadecuada la permanencia en la plaza que venía ocupando.

### **3.3 PERIODO DE ADAPTACIÓN**

Se establece un periodo de un mes para valorar la adecuación e idoneidad del recurso asignado al usuario, que podrá ser prorrogado si las circunstancias así lo aconsejan, a criterio de la Dirección del Centro.

Lo anterior no es de aplicación en las Estancias Temporales.

### **3.4 RESERVA DE PLAZA**

Los usuarios tendrán derecho a reserva de plaza durante el tiempo necesario por internamiento en centro sanitario y por ausencia voluntaria siempre que no supere el periodo de 30 días naturales al año.

Durante el periodo de reserva de plaza el usuario abonará el 50% de la cuota establecida.

### **3.5. CONTRATO**

La persona usuaria o, en su caso, su representante legal, suscribirá un contrato al inicio de la prestación del servicio, en el que constará la aceptación expresa de las normas de organización y funcionamiento del Centro, así como sus derechos y obligaciones.

## **4. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN USUARIO**

---

La pérdida de la condición de usuario o baja en el servicio se podrá producir por las siguientes causas:

- A petición propia del usuario o de su tutor/ representante legal.
- Por agravamiento de la salud que impida con carácter definitivo su permanencia en el centro, justificando esta situación con el informe médico correspondiente.
- Por sanción disciplinaria.



23 SET. 2022

- Por ausencia injustificada del Centro por un periodo superior a 15 días.
- Por la no incorporación una vez finalizada el periodo de reserva de plaza.
- Por transcurso del tiempo pactado, o de sus posibles prórrogas, en el caso de estancias temporales
- Por traslado voluntario o de oficio.
- Por incumplimiento grave de cualquiera de las estipulaciones contenidas en el contrato suscrito al ingresar en el Centro, según lo indicado en la orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, o las posteriores revisiones.
- Por fallecimiento.

La pérdida de la condición de usuario se establecerá por resolución administrativa de la Dirección Provincial del IASS en la que se establezcan los efectos jurídicos, económicos y asistenciales que correspondan.

En los casos de personas en situación de dependencia deberá realizarse, cuando proceda, un nuevo programa individual de atención que determine el recurso más idóneo a las nuevas circunstancias.

En los casos de personas autónomas, residentes del Centro en calidad de acompañantes de la persona beneficiaria, cuando ésta causa baja por fallecimiento, podrá perder su condición de usuario y se le ofrecerá igualmente el recurso más idóneo a su situación, según lo indicado en la orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, o las posteriores revisiones.

## **5. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

---

### **5.1 NORMAS GENERALES**

- a. En toda aquella cuestión que afecte directa o indirectamente a las personas usuarias, la organización del centro debe solicitar su participación, contemplando su opinión y preferencias.
- b. Tanto en la planificación como en el desarrollo de toda actividad se fomentará la autonomía y control de la propia vida. Siempre que sea posible se informará a la persona usuaria y se respetará sus decisiones. Los familiares o tutores de los residentes

23 SET. 2022



serán destinatarios de esta información y apoyarán en la toma de decisiones en caso de deterioro cognitivo, o en otros casos, cuando así lo quiera el residente.

- c.** Tanto los profesionales como los usuarios deben respetar la forma de ser de cada persona: su ideología, credo, valores, etc.
- d.** Los trabajadores tratarán a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad profesional, respetando su dignidad, así como los derechos descritos el presente reglamento.
- e.** Todas las normas emanadas de la Dirección del Centro deberán ser respetadas y cumplidas.
- f.** El personal del Centro y su labor profesional merecen ser respetados por todos los usuarios (residentes, familiares y visitas), debiendo facilitar su trabajo y observar las indicaciones que en su cometido puedan proporcionar.
- g.** Cuando los usuarios se dirijan al personal o se requieran sus servicios, deberá hacerlo con la cortesía y educación necesarias.
- h.** Todas las personas deben guardar las normas de convivencia, respeto mutuo, decoro, seguridad e higiene en todas las dependencias y en las actividades que se desarrollen.
- i.** No está permitido ofrecer dinero ni otro tipo de regalo a los trabajadores del Centro.
- j.** El uso y disfrute de las zonas o servicios comunes, instalaciones y mobiliario de los Centros será el que corresponda a las características de los mismos. No se permite, por tanto, su uso inadecuado u otras conductas que atenten contra el edificio y los materiales y mobiliario existentes.
- k.** Las personas deberán ir vestidas adecuadamente y mantener una correcta higiene personal, especialmente cuando se encuentren en zonas de uso común.
- l.** Es preciso respetar los horarios establecidos en los diferentes servicios. Cualquier modificación será avisada con la suficiente antelación.
- m.** Durante las horas de limpieza de las áreas comunes, absténgase de utilizarlas para facilitar los trabajos.
- n.** Está prohibido el consumo de drogas y/o bebidas alcohólicas en las dependencias del Centro (salvo sustancias de uso permitido en servicio en cafetería y comedor).
- o.** No se debe acceder al Centro en estado de embriaguez, ni causar molestias por tal situación al resto de usuarios, ya sean residentes, familiares o personal.
- p.** Los usuarios no pueden fumar en el Centro, salvo en los espacios habilitados para ello.



23 SET. 2022

- q. Deberán evitarse comportamientos o actividades que puedan ocasionar malestar a los demás usuarios del Centro. En las plantas y zonas comunes se guardarán las medidas necesarias para respetar el descanso de los demás, especialmente el silencio desde las 22 hasta las 8 horas.
- r. Cuando tenga algún problema con cualquier otro usuario, no le recrimine ni entre en discusión, póngalo en conocimiento de la Dirección o personal más cercano.
- s. Cuide que en cada momento solamente permanezcan encendidas las luces y aparatos necesarios, y colabore en apagar los que no deban estar encendidos.
- t. Comprometidos con la sostenibilidad medioambiental, en este centro se colabora con el reciclaje con la recogida selectiva de residuos. Todos deberán colaborar utilizando los contenedores específicos siempre que puedan.

## 5.2 NORMAS AL INGRESO

- a. En la entrevista de ingreso, se hará entrega de una copia del reglamento de régimen interior, dejando constancia de la entrega, información y aceptación de las condiciones incluidas en el documento.

Este documento, junto con el resto de normativa legal en que se sustenta, es de obligado cumplimiento por parte del residente. En el supuesto de incumplimiento, la Dirección podrá adoptar medidas para velar por el buen funcionamiento del Centro.

- b. El residente o, en su caso, representante o familiar de referencia, debe aportar en el momento del ingreso lo siguiente:
  - i. Documentación indispensable: DNI, tarjeta sanitaria, informes médicos actualizados, tratamientos, dietas en su caso, copia de la resolución de la dependencia y discapacidad.
  - ii. En el caso de que el residente tenga la capacidad de obrar limitada, se debe aportar la sentencia judicial, así como el nombramiento y aceptación de tutor.
  - iii. Ropa en buen estado, marcada según las indicaciones expresas del Centro, con identificación suficiente en el interior de la ropa en lugar visible para facilitar el trabajo del personal de lavandería. Si el Centro lo prescribe por razones de movilidad del residente, indicará al mismo o a su familiar de referencia, la necesidad de adaptar la ropa.
- c. Es preciso establecer, con el residente y/ o acompañantes en el ingreso, un familiar o contacto de referencia con el que se contacte para avisos e informar sobre cuestiones relacionadas con el residente. Cuando el residente tenga capacidad para ello, será él mismo a quien se informe, tomará sus propias decisiones y decidirá a quién informar o consultar.

23 SET. 2022



- d. El día del ingreso, se realizará el inventario de las pertenencias que aporta, siendo obligación del residente o de su persona de contacto si éste no tuviera capacidad para ello, informar de las variaciones que puedan darse en el mismo para mantener el inventario actualizado. Para la realización del inventario, es aconsejable que esté presente el familiar de referencia. En cuanto a la ropa que traiga, ésta deberá poder lavarse en lavadora y si alguna prenda fuera de tintorería o tuviera que lavarse a mano, habrá de ser el residente o su familia los que se ocupen de ello.
- e. Se ofrecerá la posibilidad de custodia de pertenencias de valor en un depósito seguro, documentando por escrito los objetos guardados en el mismo.

No se aconseja que los residentes mantengan en su poder objetos de valor, siendo ellos los responsables del deterioro o pérdida de aquellos que no estén custodiados en el depósito seguro del centro. El control del dinero dependerá de la situación individual de cada residente.

- f. La toma y divulgación de imágenes solo se podrá llevar a cabo previo consentimiento por escrito de la persona usuaria, informando de su destino y uso. Las autorizaciones **NO** tendrán carácter general, debiendo solicitarse consentimiento en caso de otro tipo de actividades.
- g. Queda prohibida la captación de imágenes por parte del residente o de sus familiares de otros residentes y mucho menos difundirlas total o parcialmente. Tampoco podrá realizarse la captación y utilización de imágenes de las instalaciones del edificio.
- h. Al ingreso, se solicitará autorización para el cargo de los gastos ocasionados en farmacia en la cuenta que el residente aporte para tal fin, o por defecto, el mismo número de cuenta en el que se le haga el cargo de la aportación económica por su estancia. En el caso de que no autoricen, será el residente, o el familiar de referencia (punto c), el responsable de aportar al Centro la medicación o productos que se precisen.
- i. Al ingreso, al residente se le asignará un profesional de referencia, quién a través de una relación de confianza a lo largo de la estancia, identificará capacidades, necesidades y preferencias y facilitará una atención más personalizada.

### 5.3 RÉGIMEN DE VISITAS

- a. El horario de visitas será tan amplio como sea posible, atendiendo siempre a la seguridad y bienestar de los residentes, así como al normal funcionamiento del Centro, siendo imprescindible para ello establecer ciertas limitaciones.
- b. Las visitas a los residentes podrán realizarse en habitaciones o en las zonas comunes habilitadas a tal efecto. En el caso de habitaciones compartidas, se evitará molestar al compañero, por ejemplo, si este estuviese acostado, la visita tendrá que ser fuera de la habitación.



23 SET. 2022

- c. Se establece un horario preferente de 10:30 a 20:00 horas para no dificultar el normal funcionamiento del Centro. Este horario, así como otras condiciones relacionadas, se expondrán en el tablón de anuncios.
- d. Previa autorización por parte de la Dirección, se pueden habilitar otros horarios, en especial en situaciones de convalecencia, enfermedad o acompañamiento en el final de la vida.
- e. Las visitas fuera del horario indicado deberán justificar su necesidad y ser autorizadas por la Dirección o persona en quién esta delegue.
- f. Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en la recepción de la residencia, identificándose y haciendo constar la relación que tienen con la persona usuaria. Esta medida es de especial importancia en caso de residentes con deterioro cognitivo, con el fin de preservar su protección y su intimidad.
- g. Respecto a la visita al Centro por parte de entidades o personas jurídicas, corresponde a la Dirección, o en quién esta delegue, conceder la autorización y determinar en qué condiciones pueden visitar las instalaciones, en aras de garantizar la intimidad y bienestar de los residentes, así como el normal funcionamiento del Centro.
- h. Las visitas no podrán disponer libremente del material y/o enseres dispensados en el Centro sin previa solicitud al personal. Tampoco está permitido el acceso a las zonas no autorizadas y de uso exclusivo del personal.
- i. Los visitantes deberán respetar las normas de este reglamento que por sus características les sean de aplicación, observando las libertades y derechos que asisten a los residentes, en especial su privacidad e intimidad. En cualquier caso, deberán seguir las instrucciones que les dirija el personal del Centro.
- j. En caso de contravenir las normas básicas de convivencia, la Dirección podrá restringir o limitar el acceso del visitante al Centro.
- k. El residente o su tutor legal podrán rehusar las visitas que considere. La Dirección del Centro velará porque se cumplan sus indicaciones.

#### **5.4 RÉGIMEN DE SALIDAS**

- a. Los residentes que salgan del Centro deberán notificarlo previamente en la recepción, indicando la previsión de fechas/horarios de regreso. Además, si se considera pertinente, podrán comunicar el lugar de destino, por si fuese necesario en caso de cualquier incidencia.
- b. Las ausencias superiores a cuatro días deberán ser comunicadas a los responsables de la organización con al menos cuarenta y ocho horas de antelación.

23 SET. 2022



- c. En caso de pernocta fuera del Centro, las llaves de la habitación se depositarán en la recepción hasta el regreso.
- d. Independientemente de su naturaleza y duración, todas las salidas deberán ser del conocimiento del área social y sanitaria.
- e. Las ausencias de duración superior a treinta días deberán ser autorizadas por la Dirección del Centro.

## **5.5 INSTALACIONES Y SERVICIOS**

### **5.5.1 Habitaciones**

- a. Se considerará la habitación como un lugar íntimo, propiedad de la persona/as que la ocupan. Con carácter general, nadie podrá invadir este territorio sin conocimiento y autorización del usuario.
- b. La ubicación inicial de los residentes en las habitaciones y posteriores cambios será competencia de la Dirección o responsable en quien esta delegue, y se hará atendiendo a las necesidades del residente y las del propio Centro. El responsable encargado informará a los usuarios, y en la medida de lo posible observará sus preferencias o necesidades.
- c. Los residentes pueden solicitar cambios de habitación, y el Centro dará respuesta tras estudiar la viabilidad o conveniencia de los mismos.
- d. Los residentes podrán aportar enseres o mobiliario personal a la habitación, o modificar su distribución, previa autorización de la Dirección, siempre que no impida objetivamente el desarrollo de los trabajos ni moleste a los compañeros. No se podrán realizar, en ningún caso, modificaciones arquitectónicas.
- e. En las habitaciones compartidas, los residentes se repartirán equitativamente el espacio, facilitando la intimidad y privacidad y respetando los objetos y prendas del compañero.
- f. La limpieza de los objetos personales y de decoración propia, una vez autorizados, corresponde preferentemente al residente, salvo que no pueda hacerse cargo de tal tarea.
- g. El usuario puede colaborar en la limpieza de la habitación realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado.
- h. El horario de limpieza por el personal del Centro será determinado en última instancia por la propia organización, informando y observando en lo posible las necesidades de los usuarios.



23 SET. 2022

- i.** Podrá ser objeto de sanción el mal uso intencionado del mobiliario y enseres de la habitación. La Dirección podrá requerir la limpieza de aquellos elementos decorativos o de uso personal, o su retirada si resultasen inapropiados para la convivencia.
- j.** No está permitido arrojar por el inodoro desperdicios ni objetos que provoquen obstrucciones. A tal efecto debe usarse la papelera.
- k.** Por motivos de seguridad, no está permitido cocinar o calentar alimentos y utilizar cualquier instrumento o herramienta que pueda ocasionar riesgo de incendio, sin autorización expresa de la Dirección o responsable en quien esta delegue, y siempre bajo la responsabilidad del residente.
- l.** Será necesaria la autorización de la Dirección, o responsable en quien esta delegue, para guardar en las habitaciones aquellos alimentos que sean susceptibles de descomposición, producir malos olores, deterioro en mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.
- m.** Está prohibido a cualquier persona fumar en las habitaciones o en las zonas comunes fuera de las zonas expresamente habilitadas.
- n.** Los usuarios no podrán entrar en habitaciones ajenas si no se encuentra en ella el residente que expresamente lo autorice, a fin de preservar su privacidad y derechos.
- o.** En ausencia del residente, ningún familiar o tutor podrá entrar en la habitación sin el conocimiento de la Dirección del Centro. Esta tomará las medidas oportunas para retirar y disponer de los efectos personales que queden en la habitación según el protocolo establecido.
- p.** No podrán instalarse mecanismos de cierre adicionales a los existentes en puertas ni ventanas, ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o salida a las estancias.
- q.** Se deberá comunicar a la conserjería cualquier anomalía que se observe en la habitación o en el resto de las instalaciones del Centro (fontanería, electricidad, etc.).
- r.** Si por circunstancias de salud, higiene, seguridad o cualquier otra causa justificada se considera necesario, la Dirección del Centro podrá acordar que se revisen las habitaciones y armarios, informando previamente y siempre en presencia del residente o su representante legal.

### **5.5.2 Lavandería del Centro**

- a.** El cambio de ropa de cama y toallas se realizará con la frecuencia necesaria para garantizar su higiene, y en todo caso, semanalmente. La Dirección dispondrá la forma de efectuar la entrega y recepción de la ropa personal del residente.

23 SET. 2022



- b.** El residente, al ingreso en el Centro, deberá acudir provisto de la ropa recomendada previamente por el área social. El Centro podrá retirar o proponer la no admisión de enseres que estén muy deteriorados. En caso contrario, se dejará constancia de la situación de los mismos, reflejando por escrito la responsabilidad de cada una de las partes.
- c.** Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de reparto, toda la ropa de los residentes deberá estar marcada conforme a las indicaciones dadas por el Centro.
- d.** El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas, como tampoco se hará responsable si se encuentran muy deterioradas o no sean adecuadas para su lavado con los medios del Centro.

El centro dispondrá de un protocolo de actuación en caso de pérdida o extravío de enseres, en el que se indicarán las personas de referencia en caso de incidencias. El centro informará del mismo a las personas usuarias.

- e.** El personal que al hacer revisión de un armario -en la forma establecida a tal efecto- encuentre ropa sucia y/o muy deteriorada, podrá disponer de la misma para su lavado o solicitar su reposición. La retirada para la reposición se hará previa autorización del usuario o su representante.
- f.** La reposición de ropa se solicitará y realizará teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de la persona usuaria.

### **5.5.3 Comedor**

- a.** El Centro tiene un menú general para todos los usuarios, adaptado a las diferentes necesidades cualitativas o cuantitativas. Además, se ofrecen las dietas especiales que, de acuerdo a las necesidades de los usuarios, determine el servicio médico.
- b.** La ubicación en el comedor y posibles cambios son establecidos por un responsable de la organización. El responsable encargado informará a los usuarios y, en la medida de lo posible, observará sus preferencias o necesidades.
- c.** Con carácter general, las comidas se sirven en los comedores establecidos a tal efecto. El servicio en otras dependencias (servir, atender y recoger) se realizará cuando la capacidad de la organización lo permita, y debe ser aprobado por la Dirección o responsable en quien esta delegue.
- d.** Los horarios deberán cumplirse con la mayor rigurosidad, al objeto de facilitar el servicio. Si por cualquier circunstancia el usuario no puede llegar a la hora indicada, o no va a hacer uso del servicio, deberá avisarlo con la antelación suficiente.
- e.** No está permitido introducir o sacar utensilios (cubiertos, servilletas, vasos, etc.), alimentos ni bebidas que no hayan sido autorizados/as por el responsable.



23 SET. 2022

- f. Se deberán guardar las normas elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir el rechazo de los demás.
- g. El acceso y permanencia en el comedor está reservado exclusivamente a los residentes. En el caso de que un familiar o allegado quiera comer con el residente o darle la comida, avisará con antelación suficiente y se utilizarán a tal efecto los espacios habilitados para ello.

## **5.6 SERVICIOS ASISTENCIALES Y APOYOS**

- a. Los usuarios recibirán la atención y cuidados adecuados a sus necesidades con arreglo a un Plan de Atención Integral multidisciplinar (PAI) basado en las capacidades y que buscará conservar o potenciar su autonomía en todas las actividades de la vida diaria.
- b. El PAI se elaborará con la participación de los usuarios, contemplará su historia y proyecto vital, y atenderá en lo posible a las preferencias de cada persona.
- c. La participación de los usuarios en el PAI podrá ser directa o indirecta, con el apoyo de profesionales de referencia y/o familiares. El centro articulará los instrumentos necesarios para garantizar la misma.
- d. Los profesionales de referencia asignados acompañarán a la persona a lo largo de su estancia e identificarán sus capacidades, necesidades y preferencias para facilitar la personalización de la atención y apoyar o representar en la elaboración del PAI si es necesario.
- e. El Centro informará a los usuarios acerca del PAI finalmente aprobado y su evolución.
- f. Al igual que en la planificación, se respetará la autonomía de la persona en la realización de las actividades. Ninguna persona debe ser obligada a realizar una actividad que no le interese.
- g. Los profesionales especializados o el equipo multidisciplinar podrán realizar prescripciones de apoyos en base a las necesidades del usuario (dietas, terapias, actividades, etc). Estos profesionales deberán informar adecuadamente de la necesidad a los usuarios, así como de las posibles complicaciones en caso de no respetarlas. Si el usuario (o su tutor/representante en caso de deterioro cognitivo) no está de acuerdo con alguna de estas prescripciones, deberá dejar constancia de la renuncia a la misma por escrito (reflejando que ha sido informado de la medida rechazada y las posibles consecuencias de la renuncia), independientemente de las acciones judiciales que se puedan impulsar para la protección del residente.
- h. El Centro dispondrá de un programa de actividades dirigidas a prevenir el deterioro y al mantenimiento o recuperación de las capacidades funcionales, en el que se dará preferencia a las actividades significativas y de interés para las personas usuarias.

23 SET. 2022



- i. Es responsabilidad inicial del usuario (residente, tutor o representante en su caso) aportar aquellos productos de apoyo o ayudas técnicas que pueda necesitar (silla de ruedas, andadores, cojín antiescaras, etc).
- j. Por higiene, y sin perjuicio del aseo diario, el baño completo debe hacerse con carácter general al menos una vez por semana. En función del estado de autonomía del residente y de la valoración del equipo multidisciplinar, en el PAI del residente se pautará la supervisión o ayuda por parte del personal auxiliar.
- k. Para una mejor organización del Centro, las consultas sobre el estado de salud de un residente se realizarán preferentemente dentro del horario indicado por la Dirección.
- l. Los desplazamientos que los residentes tengan que realizar a los Centros sanitarios, serán por cuenta de los interesados con carácter general, salvo aquellas excepciones en que se haga en ambulancia o transporte sanitario, caso en el que serán acompañados por un familiar. El uso de transporte del Centro quedará sujeto a la disponibilidad y capacidad organizativa del mismo.
- m. La atención sanitaria que se presta en el Centro es complementaria al sistema de salud público.
- n. Los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional, u otros especializados, se ofrecen según protocolo, siguiendo criterios establecidos por los mismos profesionales, su responsable en el Centro, o el equipo multidisciplinar.

### **5.7 ACTIVIDADES DE OCIO**

- a. El Centro elaborará un programa de actividades de ocio abierto a la participación de todos los usuarios, los cuales podrán realizar las sugerencias que consideren oportunas a través de los cauces establecidos.
- b. El Centro dispone de un fondo de lectura, semanarios y periódicos a disposición de los usuarios que deberán utilizar en el espacio y forma habilitado para ello.

### **5.8 SERVICIO RELIGIOSO**

- a. El Centro dispone de una dependencia destinada para uso religioso, en la que se podrán practicar los diferentes credos reconocidos legalmente.
- b. Asimismo, se facilitarán los servicios religiosos en las habitaciones a petición del usuario o familiar y respetando en su caso las creencias del compañero.



## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Los derechos y deberes de los usuarios vienen enunciados en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su capítulo primero. Estos posteriormente se detallan en el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. Los más directamente relacionados con el ámbito residencial son los que se detallan a continuación:

- a. Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del establecimiento, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas e incursas en medidas judiciales de internamiento.
- b. Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
- c. Derecho a recibir la atención a todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos y ciudadanas.
- d. Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- e. Derecho al reconocimiento del Centro como domicilio, a un alojamiento digno y al uso y disfrute de las zonas comunes.
- f. Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social.
- g. Derecho a recibir visitas de amigos y familiares en los horarios y recintos establecidos para este fin
- h. Derecho a participar en la toma de decisiones del Centro que les afecten individual o colectivamente, así como a asociarse para favorecer tal participación.
- i. Derecho a la libertad religiosa, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.
- j. Derecho a personalizar el entorno donde viven con objetos propios, siempre y cuando respeten los derechos de las demás personas.
- k. Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o terceras personas.
- l. Al secreto profesional de los datos del expediente personal, de su historia sanitaria y social Derecho a un servicio de calidad conforme a lo recogido en la ley de Servicios Sociales

23 SET. 2022



- m.** Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

## **6.2 DEBERES DE LOS USUARIOS**

Las personas que accedan a los servicios sociales o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:

- a.** Deber de cumplir las normas y procedimiento para el uso y disfrute de los servicios, es decir conocer y cumplir este Reglamento de Régimen Interno, así como los acuerdos e instrucciones emanados de los órganos directivos.
- b.** Deber de facilitar con veracidad los datos personales, convivenciales y familiares necesarios y de presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- c.** Deber de comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones recibidas. Declarar cualquier variación en sus ingresos y bienes que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible
- d.** Deber de colaborar en el cumplimiento del plan de atención individual, familiar o convivencial y participar activamente en el proceso establecido.
- e.** Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos y abonar puntualmente el importe de las liquidaciones de estancias y los precios de los servicios según la normativa vigente
- f.** Deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia y la resolución de los problemas en el Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- g.** Deber de respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben.
- h.** Deber de utilizar con responsabilidad y de cuidar las instalaciones del Centro. Respetando su buen y colaborando en su mantenimiento
- i.** Poner en conocimiento de la Dirección del Centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- j.** Respetar la duración de permanencia autorizada en el Centro en el caso de estancias temporales.
- k.** Cualesquiera otros deberes que establezca la normativa reguladora de los Centros y servicios de la Comunidad Autónoma de Aragón.



3 SET. 2022

## **8 PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ORGANIZACIÓN**

---

### **8.1. PARTICIPACIÓN DIRECTA DE LOS USUARIOS**

Los usuarios (residentes o sus representantes) pueden participar en la mejora del funcionamiento del Centro, con cuantas aportaciones quieran hacer, a través de estos cauces principales:

- Buzón de quejas y sugerencias.
- Encuentros programados con todas las familias.
- Entrevistas personales con los profesionales o la Dirección del Centro.
- Participación periódica en encuestas de opinión.

Además de estos cauces, el Centro promoverá la participación de los usuarios facilitando la constitución de órganos de participación formales.

### **8.2. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN**

#### **8.2.1. Asamblea General**

La asamblea general se constituye por los usuarios (residentes y/o representantes de los mismos) y la Dirección del Centro, esta última actuará con voz y sin voto.

La asamblea se reunirá una vez al año en sesión ordinaria y en sesiones extraordinarias cuantas veces sean necesarias por acuerdo tomado por la mayoría simple de la Junta de Gobierno o a petición del 25% de los usuarios del Centro.

La convocatoria de la asamblea la realizará el Presidente de la Junta de Gobierno o el/a Director/a del Centro, con antelación mínima de una semana. Se comunicará a todos los usuarios y se publicará en el tablón de anuncios.

La mesa de la asamblea general estará compuesta por el presidente, el vicepresidente y el secretario de la junta de gobierno. En caso de inasistencia de alguno de ellos podrá ser sustituido por el vocal de la Junta que esta designe al efecto.

En caso de inexistencia o inasistencia de los miembros de la Junta de Gobierno se elegirá en la misma asamblea a los miembros de la mesa, si no existen candidatos actuarán como tales los empleados públicos que sean designados a tal efecto por la Dirección del Centro.

La mesa podrá ser asistida en sus funciones por los miembros de la Dirección del Centro que esta designe al efecto.

Son facultades de la Asamblea:

23 SET. 2022



- Recibir información de la planificación y actuaciones de la organización del Centro y la Junta de Gobierno.
- Aprobar las actividades propuestas por la Junta.
- Proponer actividades o acciones de mejora en el funcionamiento del Centro.
- Elegir a los miembros de la Junta de Gobierno.
- Revocar el mandato de la Junta si existen razones fundamentadas para ello, acordadas por la mayoría de dos tercios de los asistentes.
- Debatar e informar los proyectos de normas de régimen interior propuestos por la Dirección del Centro y posteriormente a su debate en la Junta de Gobierno, para su posterior envío a la Dirección Gerencia para su definitiva aprobación.

En el caso extraordinario de que no existiese participación de los usuarios en una Asamblea General por causas no imputables al Centro, el Reglamento de Régimen Interior podría someterse a un proceso de participación abierto en el que todos los usuarios puedan realizar alegaciones.

- Cualquier otra que pudiera atribuírsele en lo sucesivo.

### **8.2.2. Junta de gobierno**

Es el órgano permanente de representación y participación de los usuarios en la actividad del Centro.

Está integrada por un número mínimo de tres y un máximo de cinco representantes de los usuarios, elegidos de forma directa, libre y secreta, así como los miembros del equipo de Dirección del Centro que sean designados al efecto. Estos últimos tendrán voz y no voto.

Los candidatos a formar parte de la Junta de Gobierno pueden ser residentes del Centro o sus tutores/representantes.

La elección de los miembros de la Junta de Gobierno podrá realizarse en una Asamblea General o en votación organizada a tal efecto.

La duración del mandato de la Junta de Gobierno será de dos años.

La Junta de gobierno se reunirá en sesión ordinaria una vez al trimestre y extraordinaria cuantas veces se requiera por decisión del presidente, o a petición escrita de mayoría absoluta sus miembros, o de la Dirección del Centro.

Son facultades de la Junta de Gobierno:

- Estar informada de la planificación y actuaciones de la organización del Centro.



23 SET. 2022

- Procurar el buen funcionamiento del Centro, dentro de sus competencias.
- Proponer actividades e ideas para ser incluidas en el programa anual de actividades.
- Participar en los proyectos de normas de régimen interno del Centro y/o en la modificación de los mismos.
- Estimular la participación y solidaridad entre los usuarios del servicio de residencia.
- Cualquier otra que en lo sucesivo pudiera atribuirse.

## **9 SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

---

El Centro está sujeto al Sistema de Quejas y Sugerencias del Gobierno de Aragón, a través del cual los usuarios, sus familiares y/o tutores, pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán presentar sugerencias y quejas en:

- El propio Centro.
- Las Oficinas de Atención al Usuario del Departamento competente en materia de Servicios Sociales.
- Cualquier registro oficial del Gobierno de Aragón, siempre que se identifique el ciudadano y el servicio objeto de la queja.
- Por vía telemática en la página web del Gobierno de Aragón. [www.aragon.es](http://www.aragon.es)

La Dirección del Centro, o persona en quién esta delegue, estará obligado a dar respuesta personal a toda queja presentada en el menor tiempo posible, independientemente de facilitar la tramitación de la demanda por los canales formales establecidos por normativa.

## **10 FALTAS Y SANCIONES**

---

### **10.1. FALTAS**

#### **10.1.1 faltas leves**

- a) Faltar a la consideración debida al personal del Centro, resto de usuarios o visitantes.

23 SET. 2022



- b) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro.
- c) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- d) Promover o participar en discusiones alteradas o violentas de forma pública, en perjuicio de la convivencia.
- e) No respetar el silencio necesario durante las horas de reposo y descanso.

#### **10.1.2 faltas graves**

- a) La reincidencia en las faltas leves.
- b) Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar en el Centro.
- c) Pernoctar fuera del Centro Residencial sin previa notificación.
- d) Faltar gravemente a la consideración debida al personal del Centro, resto de usuarios o visitantes.
- e) Sustraer bienes del Centro, del personal, usuarios o visitantes.
- f) La demora injustificada de un mes en el pago de las estancias.
- g) Utilizar en las habitaciones del Centro aparatos y herramientas no autorizados.
- h) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

#### **10.1.3 faltas muy graves**

- a) La reincidencia en las faltas graves.
- b) La agresión física o los malos tratos graves hacia el personal, los usuarios o los visitantes.
- c) Ocasionar daños graves en los bienes del Centro o perjuicios notorios al desenvolvimiento de los servicios y a la convivencia en el Centro.
- d) Falsear u ocultar datos relevantes para la determinación del precio público a abonar.
- e) La sustracción de bienes del Centro, del personal, de los usuarios o de los visitantes, cuando este hecho sea constitutivo de delito.
- f) La demora injustificada de dos meses en el pago de las estancias.



23 SET. 2022

- g) Ausentarse del Centro Residencial por tiempo superior al permitido por su Director o por el Reglamento de Régimen Interno.
- h) Permanecer en el Centro Residencial por tiempo superior al autorizado.

## **10.2 SANCIONES**

El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de posibles responsabilidades civiles o penales. En caso de desperfectos materiales, deberán abonar el importe de su reparación o reposición, sin perjuicio de la sanción que eventualmente se pudiera imponer.

Las sanciones que pueden imponerse a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas anteriormente serán las siguientes:

### **10.2.1 Por faltas leves**

- a) Amonestación verbal o escrita.

### **10.2.2 Por faltas graves**

- a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los usuarios o para participar en asambleas o actos públicos de los mismo por un periodo no superior a un año.
- b) Traslado temporal a otro Centro por un periodo de uno a seis meses.
- c) Expulsión temporal del Centro por un periodo inferior al mes.

### **10.2.3 Por faltas muy graves**

- a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los usuarios o participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un periodo de uno a cinco años.
- b) Traslado temporal a otro Centro por un periodo superior a seis meses.
- c) Expulsión temporal del Centro de uno a seis meses.
- d) Expulsión definitiva del Centro.
- e) Expulsión definitiva del Centro con inhabilitación para pertenecer a cualquier otro Centro similar.

23 SET. 2022



## **11. NORMATIVA DE APLICACIÓN**

---

- Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los Servicios y Establecimientos Sociales Especializados
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. Modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre.
- LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento, ofertados por el Gobierno de Aragón.
- DECRETO 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.



23 SET. 2022

