

## ÍNDICE:

---

1. Nombre
2. Capacidad
3. Objetivos del servicio.
4. Características de las personas destinatarias.
5. Requisitos para el acceso.
6. Criterios y baremos de selección.
7. Sistema de admisión.
8. Sistema de bajas y ausencias.
9. Servicios.
10. Sistema de cobro de los servicios que se ofertan.
11. Régimen de salidas y horario de visitas.
12. Cauces de participación de los residentes o de sus representantes legales.
13. Procedimiento de reclamación.
14. Derechos y obligaciones de las personas usuarias y del personal.
15. Normas de funcionamiento interno de la residencia
  - a. De carácter general.
  - b. Las comidas y el comedor.
  - c. Las habitaciones.
  - d. Aseo personal.
  - e. Servicio médico

## **1. NOMBRE DE LA RESIDENCIA**

---

### **ETXEKO BEROA**

C/ Portal de Foronda, 15 bajo - 01010 Vitoria

Teléfonos: 945.068611

## **2. CAPACIDAD**

---

ETXEKO BEROA tiene una capacidad de 23 plazas. 16 de ellas son en habitaciones compartidas y 7 plazas en habitaciones individuales. La Residencia tiene acreditadas todas las plazas para ser ocupadas por personas beneficiarias de la Prestación Económica Vinculada al Servicio.

## **3. OBJETIVOS DEL SERVICIO**

---

ETXEKO BEROA es un centro de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral, ya sea de forma temporal o permanente a personas mayores en situación de dependencia. El marco de la relación del servicio pretende basarse en el respeto a la intimidad del residente, con facilitación de la atención que necesite y la asistencia personal y directa de un centro de estas características que, por su número de plazas (23), se pretende que este sustentado en el trato personalizado y directo.

Para el cumplimiento de tales objetivos se cuenta con personal debidamente formado y especializado en el ámbito donde se desarrolla la actividad (personas mayores), así como de los medios materiales necesarios para llevar a cabo dichos objetivos.

## **4. CARACTERISTICAS DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS.**

---

Residencia mixta para personas mayores de 60 años. Autónomas o que, teniendo alguna discapacidad o incapacidad, pueden ser correctamente atendidas en la residencia.

## **5. REQUISITOS PARA EL ACCESO.**

---

- A. El/la residente debe manifestar libremente su deseo de ingresar en el centro. Dicha manifestación de voluntad sólo la podrá dar en su nombre y representación, el representante legal de la persona usuaria en aquellos casos en que, el/la residente esté legalmente incapacitado para ello. En estos casos, deberá acreditarse fehacientemente la resolución legal de incapacitación y de nombramiento de tutor y comunicarse el ingreso a la autoridad judicial.
- B. Haber cumplido los 60 años.
- C. Compromiso formal de cumplir las normas por las que se rige la residencia, suscribiendo el Reglamento de Régimen Interno.

## 6. CRITERIOS Y BAREMOS DE SELECCIÓN.

---

Los criterios a la hora de acoger a los/as posibles usuarios/as de ETXEKO BEROA son:

- Según el tipo de plaza que esté vacante, el orden de ingreso estará basado en las características y preferencias de la persona interesada en ingresar.
- Si no hubiera vacantes en el momento de la solicitud, existe una lista de espera, que tendrá los mismos criterios que los expuestos en el apartado anterior.

## 7. SISTEMA DE ADMISIÓN

---

- El/ la residente o, en su caso, su representante legal acordarán previamente el día y la hora de ingreso con la responsable de la residencia. La documentación a presentar a fecha del ingreso será la siguiente:
  - **Fotocopia del D.N.I. del residente y del familiar de referencia.** En caso de ser **representante legal**, presentará la documentación que así lo acredite.
  - **Tarjeta de la seguridad social/TIS**
  - **Hoja de tratamiento farmacológico actualizada**
  - **Informes clínicos.** Posibles alergias. Dietas alimenticias especiales.
  - Código de **cuenta bancaria** (20 dígitos) para domiciliación de recibos.
  - Certificado de **empadronamiento/Cambio de médico de atención primaria** (El centro de salud que corresponde al centro es: C.S. LAKUABIZKARRA)
  - En caso de tener reconocido algún **grado de dependencia y/o discapacidad**, la **resolución** de dichos grados (actualizados).
  - En caso de tener reconocida la **Prestación Vinculada al Servicio**, la **resolución** de dicha prestación.
  - En caso de personas incapacitadas, fotocopia de la **sentencia firme de incapacitación judicial o poder notarial, en su defecto.**
  - **Ficha de ingreso** debidamente cumplimentada (se entregará antes del día del ingreso).
  - **Inventario de objetos** y enseres que el día de la entrada se traigan.
- Asimismo, se establecerá un acuerdo con cada persona residente y/o su representante legal del contenido de obligación mediante un contrato en regla, que será firmado en los días previos o inmediatamente siguientes al ingreso en el centro.
- Se cumplimentará la ficha del residente con sus datos personales, datos de afiliación a la Seguridad Social, teléfonos de contactos y dirección de la persona de referencia, medicación, dietas, etc. Se realizará una valoración inicial en relación a lo funcional, cognitivo, sanitario y social.
- Presentación del personal y del resto de los residentes.
- Acomodación de sus pertenencias en la habitación asignada.
  - El residente podrá disponer de objetos personales (cuadros, fotos, etc.) siempre teniendo en cuenta que sus derechos los adquiere respecto a una plaza y no a la titularidad de la

habitación. Por ello estará sujeto a las limitaciones establecidas de manera justificadas por la responsable del centro.

- Las **prendas de vestir** deberán estar marcadas con las iniciales o nombre completo. El número de prendas no puede exceder el volumen de armario y mesilla que cada residente dispone para tal fin. En caso, de que las prendas sean insuficientes o estén deterioradas, el centro se pondrá en contacto con el usuario o representante legal con el fin de subsanar el defecto.

## 8. SISTEMA DE BAJAS Y AUSENCIA.

---

El cese en la prestación del servicio residencial y, por tanto, la extinción del contrato formalizado se producirá en los siguientes supuestos:

### 1. Ausencias temporales y reservas de plaza

En caso de ausencia voluntaria no superior a 60 días anuales, computados dentro de cada año natural, la persona RESIDENTE tiene derecho a la reserva de la plaza, pero la RESIDENCIA cobrará la totalidad del precio de estancia. Las ausencias forzadas por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan, asimismo, la reserva de plaza sin límite de tiempo y en las mismas condiciones económicas antes citadas.

### 2. Baja de la persona residente.

La persona RESIDENTE podrá resolver el presente contrato en cualquier momento de su vigencia con un preaviso de:

- 15 días naturales para estancias iguales o superiores a 60 días
- 5 días naturales para estancias inferiores a 60 días

Mediante entrega del **formulario** que se le facilitará en la RESIDENCIA. El último día de este periodo, la persona RESIDENTE deberá haber retirado todos sus objetos personales y dejado libre su habitación. En caso contrario, seguirá devengándose el precio de estancia hasta que la habitación esté completamente libre.

## 9. SERVICIOS.

---

**LOS SERVICIOS CUBIERTOS** dentro de la tarifa ordinaria son los siguientes:

1. **Alojamiento.** Se entenderá por tal, el uso de la habitación contratada individual o compartida, así como las áreas comunes del centro; comedor, salas de estar, cuartos de baño y terraza.
2. **Manutención.** Régimen de pensión completa que incluye: desayuno, comida, merienda y cena, así como servicios que, por razones de salud pudiera necesitar el residente y un sistema de regímenes necesarios por prescripción médica.

3. **Lavandería y planchado.** Las prendas de vestir deberán adecuarse al lavado industrial. Comprende el lavado de lencería de baño, camas y comedor, así como las ropas de vestir del residente, excepto las que tengan un tratamiento de tintorería o similar.
4. **Animación socio-cultural y cognitiva.** Consiste en la realización de actividades culturales, recreativas en el área funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria que puedan programarse por la residencia.

### **LOS SERVICIOS NO CUBIERTOS serán:**

- Los gastos farmacéuticos no incluidos en el sistema de Seguridad Social y la asistencia médica especializada. Estos deberán ser abonados en su totalidad por los residentes.
- Servicio de peluquería y podología. En la actualidad, no disponemos de estos servicios, por lo tanto, deberán ser contratados y abonados por la familia.

### **10. SISTEMA DE COBRO DE LOS SERVICIOS QUE SE OFERTAN.**

El pago de los servicios se realizará por **domiciliación bancaria** en el número de cuenta facilitado por la persona usuaria.

En caso de que se decida dar por finalizado el contrato, debe existir una notificación presentada en el plazo estipulado anteriormente para que sea devuelta la parte proporcional de la mensualidad.

### **11. RÉGIMEN DE SALIDAS Y HORARIOS DE VISITAS.**

Las visitas en la residencia se podrán realizar todos los días del año de 10:00 a 12:30 y de 16:00 a 19:00. Respetando tanto las horas de descanso como las horas de las comidas de los residentes. Las personas residentes podrán recibir las visitas en las zonas comunes y en su habitación (siempre y cuando no se perturbe la tranquilidad de la persona compañera en caso de las habitaciones dobles).

Los residentes no podrán salir libremente al exterior del centro. Salvo en caso de que el familiar de referencia realice una autorización explícita. No haciéndose responsable la RESIDENCIA ETXEKO BEROA de cualquier hecho derivado de dichas salidas.

### **12. CAUCES DE PARTICIPACIÓN**

Las personas RESIDENTES tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que son usuarios. Los cauces de participación son:

- A. La entrevista con la gerente del centro.
- B. La utilización del buzón de sugerencias.
- C. La utilización de las Hojas de Reclamaciones, quejas y sugerencias que tienen a su disposición en las dependencias de la residencia.

### 13. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

---

Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización del funcionamiento o de las prácticas profesionales de la residencia que incidan en la calidad de los servicios prestados o que directa o indirectamente mejoren o perjudiquen el ejercicio de los derechos de las personas RESIDENTES. La dirección se compromete a estudiar todas las sugerencias presentadas y dar respuesta en un plazo estimado de 15 días naturales.

### 14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS RESIDENTES Y DEL PERSONAL.

---

Siguiendo lo establecido por el Decreto 41/1998, de 10 marzo, del Gobierno vasco, sobre los servicios sociales residenciales para las personas mayores, los principios generales que regirán la actuación de la atención serán los siguientes: normalización, ética, competencia y autonomía, participación, integración, globalidad, profesionalización e especialización, independencia, bienestar y atención personalizada.

Asimismo, en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales, teniendo derecho a que, en la atención que se les preste, se respete su privacidad, su dignidad, su autonomía, su capacidad de elección, la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades y la defensa de los referidos derechos.

Por otro lado, el personal tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad tanto por parte de los responsables del centro como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes. Derecho a presentar quejas y sugerencias sobre la atención que se presta al usuario/a.

Como obligaciones, tendrán que conocer y respetar el Reglamento de Régimen Interno. Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, familiares, profesionales reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas usuarias a que tengan acceso en razón de su trabajo.

### 15. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA RESIDENCIA DE CARÁCTER GENERAL

---

Conocer y tratar de cumplir el contenido del presente reglamento de régimen interno.

Guardar las normas de convivencia y de respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades. Como mantener un nivel higiene adecuado y respetar el derecho de propiedad.

Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios de la residencia y respetar sus horarios.

Se recomienda no tener objetos de valor o dinero en efectivo en la habitación. La **residencia no se hace responsable** si no han sido previamente puestos bajo depósito en la dirección.

Queda prohibido fumar en cualquier estancia.

## **SOBRE LAS COMIDAS Y EL COMEDOR**

Se pone a disposición de las personas RESIDENTES el menú semanal. Las personas RESIDENTES deberán respetar los siguientes horarios:

- Desayuno: sin hora fija, en función de cada residente sin exceder de las 9:30h
- Comida: 12:30 h
- Merienda: 16:00 h
- Cena: 19:00 h

Las personas RESIDENTES que no puedan cumplir con el horario deberán informar con antelación al personal para recoger los enseres (medicación, etc) necesarios en ese periodo de tiempo que la persona RESIDENTE esté fuera del centro.

No se permite introducir o sacar alimentos del comedor ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, platos, etc.

## **HABITACIONES**

A las personas usuarias se les asignará una habitación, así como en su caso, la posibilidad de un cambio de la misma. Este se llevará a cabo mediante acuerdo entre las partes.

Durante el tiempo de permanencia del personal de limpieza en la habitación y para no entorpecer su trabajo, la persona usuaria no deberá hacer uso de la misma, salvo cuando la situación de su salud lo requiera.

No se tendrán alimentos en las habitaciones, productos inflamables u objetos o productos que puedan originar un accidente o suponer un peligro para la persona RESIDENTE o el resto de personas usuarias. La dirección se reserva el derecho a la revisión de armarios y habitaciones.

Recomendamos a las personas usuarias informen al personal de cualquier anomalía en las instalaciones y habitaciones para que sea subsanadas en la mayor brevedad posible.

## **ASEO PERSONAL.**

El baño regular será obligatorio. En caso de no poder realizar esta tarea por sí solo/a, será ayudado/a por el personal de la residencia.

Éste planificará, realizará y evaluará los cuidados higiénicos y de limpieza que reciban las personas RESIDENTES, para mejorar su necesidad de seguridad (prevención de infecciones), de bienestar y de autoestima. Se hará siempre respetando su intimidad y humanizando las tareas para aumentar su bienestar.

## **SERVICIO MÉDICO**

Se garantizará que todos los residentes reciban atención médica y los cuidados socio sanitarios que precisen, que serán dispensados por profesionales de la Seguridad Social o Mutuas.

Cuando sea necesario un desplazamiento fuera del centro residencial para acudir a una consulta sanitaria especializada, la persona usuaria será acompañada para su traslado por algún familiar o su representante legal. Aplicable también a los traslados a centros hospitalarios cuando sea preciso. Si la

persona usuaria quedase ingresada será la familia y/o representante legal, los encargados de su atención.



**Etxeko Beroa**  
Residencia de Mayores