



GESTIÓN GEROSOCIAL, SL

## RESIDENCIA LA CAMPIÑA. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO (Rev. 8)

REV.	FECHA	HOJAS	CAUSA DEL CAMBIO
1	Diciembre 2012	TODAS	LEY 14/2010, de 16 de Diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha
2	JULIO 2013	TODAS	CAMBIO DE TITULARIDAD DE EMPRESA
3	ENERO 2018	HOJAS 9, 10 Y 11	REVISIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL RESIDENTE CONFORME A LA LEY 14/2010, DE 16 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA LA MANCHA
4	MARZO 2019		REVISIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL RESIDENTE CONFORME A LA LEY 14/2010, DE 16 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA LA MANCHA
5	JUNIO 2019		REVISIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL RESIDENTE CONFORME A LA LEY 14/2010, DE 16 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA LA MANCHA
6	MARZO 2020		CAMBIO DE TITULARIDAD DE EMPRESA
7	Año 2021/2022		MODIFICACIÓN DE LEY
8	Año 2023		MODIFICACION DE LEY

## **ÍNDICE**

- 1 ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 2 NORMAS GENERALES**
- 3. SERVICIOS PRESTADOS**
- 4. RÉGIMEN ECONÓMICO**
- 5. DERECHOS/DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. Promoción de la integración y participación**
- 6. HORARIOS DE LA RESIDENCIA**
- 7.SALIDAS Y COMUNICACIÓN DE LOS RESIDENTES CON EL EXTERIOR**
- 8. QUEJAS Y RECLAMACIONES**
- 9. CALIDAD. Protocolos**
- 10. ANEXOS**

**1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El presente reglamento será de aplicación en la Residencia de Mayores, y a todas aquellas personas que tengan alguna relación con la misma.

La Residencia La Campiña está ubicada en la localidad de Humanes de Mohernando, provincia de Guadalajara, con una población de 1644 habitantes.

Dicha localidad cuenta de los siguientes recursos comunitarios:

- Centro de salud
- Escuela Infantil
- Colegio Público Virgen de la Peñahora.
- Biblioteca Municipal
- Polideportivo Municipal
- Piscina Municipal de verano.

## 2. NORMAS GENERALES

Se consideran Residentes las personas que ocupan una plaza en este Centro. Ser Residente significa la aceptación voluntaria de las siguientes Normas Generales de Régimen Interno:

- Es preciso guardar las normas necesarias de convivencia, colaboración, tolerancia, higiene y respeto mutuo.
- Se comunicará a los responsables del Centro cuantas anomalías se observen en el funcionamiento de aparatos, instalaciones, utensilios, muebles...
- No se permitirá la tenencia de bebidas alcohólicas.
- No se podrá fumar en las instalaciones de la Residencia, salvo en los lugares habilitados a tal efecto.
- Tendrán libre acceso a la totalidad de las dependencias del Centro y a la utilización de los servicios prestados por éste, únicamente aquellas personas que tengan relación con la Residencia, salvo a las consideradas como instalaciones de servicio (cocina, talleres, lavandería...) a excepción de aquellos casos que se consideren como participación voluntaria o de

colaboración en tareas del Centro. ( Excepto en los casos en los que haya algún caso de covid positivo ), que se realizarán visitas, según marca la ley, en cada momento

- Cualquier objeto que se encuentre, ha de ser entregado en la Dirección del Centro.
- No se puede entregar propinas, a los trabajadores/as del Centro.
- El Centro no se hace responsable de los objetos personales de valor, así como del dinero en metálico, que pudiera extraviarse.
- La televisión sólo puede ser manejada por las personas autorizadas a tal efecto.
- Para utilizar los ascensores, infórmese del manejo o que le acompañe una persona que lo conozca.
- Ha de cuidarse de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que se necesiten y colabore en apagar las que no sean necesarias.
- El Centro no se hará responsable de los daños y perjuicios, por accidente o percance, sufridos por el Residente fuera del Centro Residencial.
- En caso de fallecimiento del Residente pondrá la Residencia todos los medios a su alcance, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.
- El responsable del Centro es la Dirección. Recuerde que todas las normas deben ser respetadas y cumplidas. Si el personal le hace alguna indicación con respecto a la forma de actuar, de comportarse... recuerde que son normas establecidas para el buen funcionamiento interno. Si no está usted de acuerdo con la normativa, diríjase al Director/a del Centro.

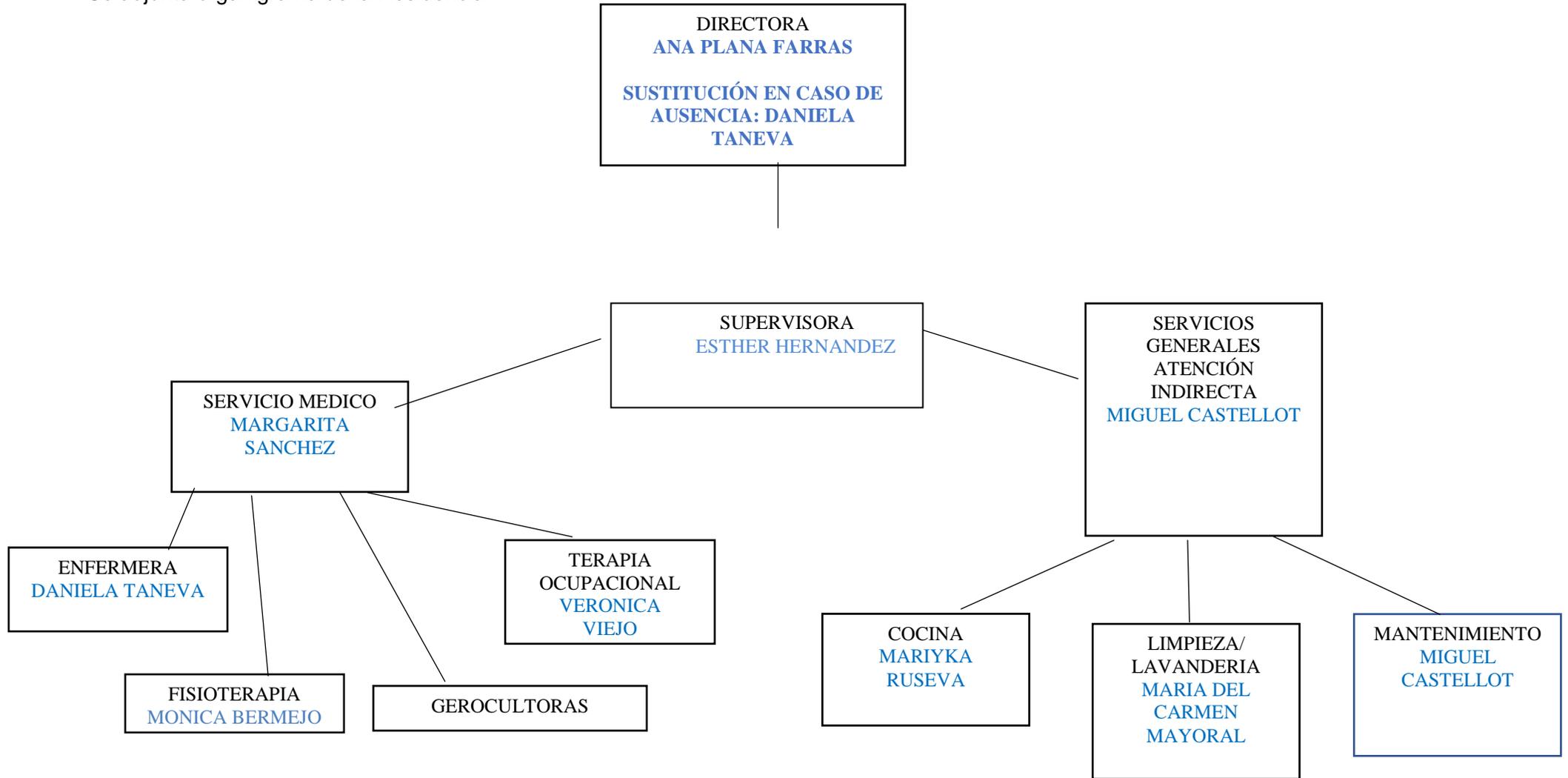
Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la Residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día, si bien a fin de garantizar el descanso de los Residentes, se ruega a familiares y amigos abstenerse de efectuar visitas a partir de las 19:30 horas.

Los Residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamentos ni alimentos, a excepción de golosinas, caso de no ser diabéticos. Se agradecerá a familiares y amigos que no entreguen a los Residentes alimentos no controlados por el personal sanitario del Centro.

Toda la ropa de uso personal deberá estar marcada para facilitar su distribución y evitar pérdidas indebidas.

En caso de que el Residente no disponga de cobertura económico-sanitaria (Seguridad Social, Mutuality, Aseguradora Médica, etc.) serán a su cargo los gastos de medicación que precise, pañales, transporte en ambulancias, gastos de internamiento en centros hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas, etc

Se adjunta organigrama de la Residencia



### 3.SERVICIOS PRESTADOS EN LA RESIDENCIA

Las personas mayores que residan en La Residencia La Campiña podrán recibir servicios comunitarios como :

Servicios religiosos

Acompañamientos hospitalarios

Acompañamientos a citas médicas

Acompañamientos a realizar actividades administrativas fuera del centro

Citas con la trabajadora social de Humanes

### 4.REGIMEN ECONOMICO

El precio de la estancia, variará dependiendo de la situación del residente, de su economía, si elige habitación individual o habitación doble.....

Los precios varían desde 1.100 euros a 1.600 euros

Esta tarifa será revisada tras variación del grado de dependencia del contratante, aumentando 150 euros/mensuales por cada cambio de grado de dependencia valorado por el equipo técnico del centro. Dicho cambio será notificado a la familia con el informe médico pertinente.

En el precio de la estancia están incluidas las siguientes prestaciones:

- A) **Alojamiento.** Se entenderá por tal, el uso de la habitación, así como de las áreas y servicios comunes del Centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.
- B) **Pensión completa,** que comprende: desayuno, almuerzo, merienda, cena y colación, que serán supervisadas por un médico, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.
- C) **Atención sanitaria.**
- D) Utilización de las dependencias de la Residencia, por el Residente.

No está incluido en el precio de la estancia:

- A) Las consumiciones en el Servicio de Cafetería.
- B) Todo el material que precise el Residente para su uso personal: silla de ruedas, útiles de aseo personal, farmacia si procede, acompañamientos... etc.
- C) Peluquería. DE 16 A 26 EUROS
- D) Podología. 30 EUROS
- E) Televisión individual.
- F) Teléfono.
- G) Acompañamientos a hospital, citas médicas, realización de tareas administrativas fuera del centro. Citas con la trabajadora social.

La campiña, siempre que las familias, por motivos laborales y o personales, no puedan acompañar a las consultas a su familiar, el centro pone a su disposición la opción de que el residente sea acompañado por un trabajador, este servicio, se pagará junto a la mensualidad, y contabilizando las horas empleadas desde que salen del centro, hasta su llegada al centro

La hora de acompañamiento está fijada en 15 euros

## **5. DERECHOS/DEBERES DE LOS RESIDENTES EN BASE AL DECRETO 2/2022 de SERVICIOS Sociales de Castilla La Mancha**

### **DERECHOS DEL RESIDENTE**

Se consideran residentes las personas que hayan sido acogidas, en forma reglamentaria, en este Centro. El mero hecho del ingreso significa la aceptación voluntaria de las normas del presente reglamento y de cualesquiera otras que pueda establecer la Fundación en lo sucesivo.

Todo residente tiene derecho a que se le asigne una plaza en la habitación que por la Dirección le sea señalada, si bien, tal asignación no será con carácter definitivo, sino que podrá variarse cuando la Dirección lo estime conveniente en atención a circunstancias que puedan presentarse. El residente que quede afectado por un cambio de plaza o habitación, deberá ser avisado con 24 horas de antelación. Los residentes podrán solicitar cambio de habitación alegando causa justa.

El presente Reglamento incluye todos los derechos y deberes del Residente, amparados por la Ley de Protección de Usuarios de Servicios Sociales de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los residentes tendrán derecho a:

1. Acceder al centro y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A un trato digno tanto por parte del personal del centro, como de los usuarios.
3. Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
4. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a mantener visitas.
5. A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
6. A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales del centro.
7. A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educativa, cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
8. A participar en las actividades del centro, y colaborar en el desarrollo de las mismas.
9. A elevar por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
10. A participar en la gestión y planificación de las actividades del centro.
11. A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que le sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquel o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
12. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
13. Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamaciones que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.
14. Respecto a la autonomía en la toma de decisiones, dentro de las posibilidades que permita el estado de la persona usuaria.

15. Confidencialidad sobre la información de que disponga el centro, salvaguardando la dignidad y la intimidad de la persona.
16. Mantenimiento del arraigo en su entorno social y familiar, en la mayor medida posible.
17. Personalización, protección y afecto en el trato que reciban por parte del personal del centro.
18. Recibir información y participar, conforme a su capacidad, en las cuestiones que le afecten.

### **Promoción de la Integración y Participación:**

La residencia elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural programada y expuesta con antelación.

El horario de visitas permanecerá expuesto, solicitando la residencia la colaboración de las familias para que estas no interfieran en el funcionamiento del centro.

La residencia propiciará la relación entre los residentes y sus familiares, facilitando las visitas de éstos.

Para promocionar la integración y participación de personas usuarias, familiares y personal de la residencia se ha creado el Consejo de usuarios. Este Consejo se ocupa de dos ámbitos a través de dos Comisiones: Comisión de menús, y Comisión de actividades. En ambos casos con un calendario que se pondrá en un lugar visible para la participación de todos. En estas convocatorias los asistentes debatirán sobre ambos ámbitos y se levantará Acta con la que la Dirección del centro tomará directrices para contento del mayor número de personas posible.

Al final del presente Reglamento, aportamos Anexo I

### **DEBERES / OBLIGACIONES DEL RESIDENTE**

- a) Conocer y cumplir lo dispuesto en el reglamento de régimen interior del centro.
- b) Al pago de las cuotas
- c) Usar debidamente las instalaciones y medios del centro, colaborando en su mantenimiento

- d) Respetar las convicciones políticas, morales o religiosas, tanto de los compañeros, como del personal del centro.
- e) Comunicar a la dirección del centro las situaciones irregulares que observe en el centro
- f) Facilitar los datos personales requeridos por los profesionales, para su relación con el centro.
- g) Abonar mediante la forma y periodos establecidos, las cantidades destinadas al pago de los servicios recibidos o efectuados en concepto de participación en la financiación del coste de sus estancias o servicios, cuando estos son públicos.
- h) Respetar la intimidad de las demás personas usuarias y del personal del centro, contribuyendo a la mejora de la convivencia en el centro
- i) No ocultar bienes o ingresos que deban ser tenidos en cuenta en la fijación de las cuotas.
- j) Aceptar el menú general, horario y lugar de comida establecidos, salvo prescripción facultativa del Centro.
- k) No utilizar más ropa de cama y de comedor que la propia de la Residencia, salvo permiso especial de la Dirección.
- l) Vestir dignamente, y cuidar su aseo personal, pudiendo ser causa de baja en la Residencia el notorio y reiterado abandono en este aspecto.
- m) Ir debidamente vestido con ropa de calle y calzado adecuado al comedor.
- n) Ir debidamente vestido con ropa de calle y calzado adecuado fuera de la Residencia
- ñ) Repartir equitativamente el espacio con sus compañeros, facilitándoles en todo momento la colocación de prendas y utensilios.
- o) Repartir su horario de forma que puedan disponer en igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del compañero.
- p) Mantener la debida limpieza en las instalaciones, así como el mínimo decoro dentro de la misma.
- q) Respetar las propiedades del compañero, no usándolos sin su consentimiento.
- r) Utilizar el edificio, los muebles, ropas, objetos, servicios y enseres de la Residencia y zona de jardines y paseos conforme a su adecuado destino y cuidándoles con esmero, pudiendo la Dirección hacerles responsables por los desperfectos que se ocasionen por mal uso, pasando el cargo correspondiente.
- s) Cuidar de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que son necesarias y colabore en apagar las que no deban estarlo.
- t) Entregar cualquier objeto o dinero que encuentre a la Dirección

- u) Tratar a los demás residentes con amabilidad, cortesía, deferencia y compañerismo, ayudándose mutuamente y no perturbando la pacífica y normal convivencia.
- v) Tener el debido respeto a todo el personal del Centro.

Los residentes que no cumplan con las **normas del Centro**, sobre todo el consumo de alcohol y/o drogas en, perturbar el bienestar del resto de Residentes, no adaptarse a las normas, podrán perder el derecho de Residente, y tras ser informados, tanto al Residente como al familiar responsable, por la Dirección del Centro y por el equipo Sanitario del Centro, abandonarán la Residencia.

#### COMEDOR:

- El menú es único para todos salvo los regímenes prescritos por el médico responsable.
- No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor ni utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, servilletas...
- La plaza en el comedor es fija. No obstante, la Dirección, por necesidades del servicio podrá efectuar los cambios que se considere oportunos.
- Se deberá conservar las normas correspondientes de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir la repulsa de los demás.
- Los horarios de comedor deberán cumplirse con la mayor rigurosidad posible.
- No se permite alterar el orden en el comedor. Si surge algún problema se dirigirán al responsable del comedor en ese momento.

#### VISITAS:

- Los Residentes recibirán sus visitas en los lugares destinados a tal objeto.
- Las visitas no podrán acceder a las habitaciones sin previa autorización de la Dirección del Centro, salvo en el caso de estar encamados, en que la Dirección decidirá sobre la conveniencia o no de que el Residente reciba visitas en la habitación, teniendo en cuenta sobre todo el estado de salud del Residente enfermo, y las recomendaciones prescritas por el médico. En todo caso, cuando las visitas suban a las habitaciones, permanecerán en ellas el tiempo

estrictamente necesario. Si se trata de una habitación doble, evitarán causar molestias al compañero. Las visitas deberán permanecer fuera de la habitación mientras se efectúan las curas y el aseo personal de los Residentes.

- Además procurarán respetar las instalaciones del Centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, haciéndose responsables de los posibles deterioros que puedan causar.
- Para acompañar al Residente en caso de enfermedad, se pedirá autorización a la Dirección del Centro, y en todo caso se respetará siempre la norma de un único acompañante por noche y Residente.
- Las visitas respetarán las instalaciones de la Residencia.
- Las visitas que no estimen oportunas o positivas para los Residentes y que vayan en detrimento de la buena armonía de la Residencia, serán controladas por la Dirección.

#### HABITACIONES:

- Cuando tenga algún problema con el compañero, no lo recrimine, póngalo en conocimiento de la Dirección del Centro.
- Los cambios de habitaciones se producirán por la Dirección del Centro, cuando así lo estime oportuno, en base al estado de salud de los Residentes, y criterios de mejora de la convivencia.
- No se permitirán, salvo en caso de enfermedad y debidamente autorizado por el médico, servir comidas en las habitaciones.
- Se abstendrá de modificar las instalaciones de las habitaciones y de utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección (hornillos, estufas eléctricas o de alcohol, frigorífico, gas butano...); ni mobiliario
- ajeno al Centro y en general cualquier otro elemento del que pudiera derivarse peligro para el propio Residente y el mismo Centro.
- La utilización de aparatos TV o musicales dentro de las habitaciones, estará condicionada a que no molesten al vecino o compañero.
- Se podrán tener macetas, debidamente protegidas en su base para no deteriorar muebles o pavimentos, y siempre que no sean perjudiciales para los residentes.

- Está totalmente prohibido guardar en las habitaciones artículos alimenticios que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades. El personal de servicio, podrá retirarlos de inmediato.
- No se pueden utilizar las habitaciones ni los baños como si fuesen almacenes, por lo tanto evite tener en ellos paquetes o bultos.
- Se deberá comunicar a la Dirección del Centro o al personal de servicio, cualquier anomalía que se observe en la dotación de las habitaciones (fontanería, electricidad...)
- A fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de las habitaciones.
- En la habitación, el Residente repartirá equitativamente el espacio con su compañero, facilitándole en todo momento, si es necesario, la colaboración en la colocación de prendas y utensilios personales. Repartirá su horario de forma que pueda disponer en igualdad de tiempo de los servicios comunes, facilitando las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza en las instalaciones, así como el correspondiente decoro dentro de las mismas. Avisará en caso de urgencia al personal de guardia. Respetará los objetos y prendas del compañero, no usándolos sin su conformidad.
- Durante la noche evite aquello que pueda interrumpir el descanso del compañero.
- Colabore, en medida de sus posibilidades, en la limpieza de su habitación, realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado. En cualquier caso, debe facilitar la labor del personal encargado en las tareas, y hacerse cargo de la limpieza de los objetos de su propiedad que tenga en la habitación, debiendo abandonar ésta durante el tiempo en que permanezca el personal de servicio para no entorpecer su trabajo.
- Se prohíbe a los Residentes arrojar por el retrete desperdicios u objetos. Utilice las papeleras.
- En todo momento, los Residentes respetarán las habitaciones de los demás, no entrando sin el debido permiso.

LAVANDERÍA:

- El cambio de ropa se efectuará según las normas que en cada caso se establezcan.
- Toda la ropa personal será marcada (según se indique) para su fácil identificación, por el personal del Centro.
- Se recuerda que los Residentes deberán renovar el vestuario conforme se vaya deteriorando el mismo.
- La Residencia no se hace cargo de la limpieza y mantenimiento de las prendas delicadas.

SERVICIO MEDICO-SANITARIO:

- Bajo ningún concepto se alterarán las instrucciones dictadas por el médico en cuanto a alimentación, atención sanitaria, y/o cualquier otro aspecto que él señale.
- En beneficio de todos, tanto por higiene como por respeto a los demás, es imprescindible que el Residente guarde las más elementales normas de aseo personal. En este sentido, deberá utilizar el baño con la frecuencia necesaria (al menos una vez a la semana: baño), así como evitar olores fuertes o molestos. Se solicitará la ayuda a los servicios del Centro cuando no pueda realizarlo por sí solo. En cualquier caso, dichos servicios cuidarán de que se mantenga la higiene personal.
- Serán por prescripción facultativa:
  - La hospitalización
  - Las comidas en las habitaciones.
  - La imposición, variación y supresión de los regímenes alimenticios.

## 6. HORARIOS DE LA RESIDENCIA

Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la Residencia, así como preservar los derechos de los Residentes, se establecen los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

### VISITAS:

Mañana: 10:00 – 12:30 horas

Tarde: 17:00 – 19:00 horas

### COMIDAS:

Desayuno: 9:30 horas

Media mañana: 11,15 horas

Comida: 13:00 horas

Merienda: 16:15/30 horas

Cena: 19:45 horas

Por prescripción facultativa, puede alterarse estos horarios para los Residentes que así lo necesiten.

En caso de tener previsto el Residente llegar tarde al horario señalado, deberá notificarlo para a su regreso, ser atendido.

## HORARIOS DEL PERSONAL DE LA CAMPIÑA

### DIRECCION y SUPERVISIÓN:

MAÑANAS DE 9:00 H A 17:00H

### AUXILIARES:

MAÑANA: DE 7:00H A 15:00H; TARDES: DE 15:00H A 23:00H;

NOCHES: DE 23:00H A 9:00H;

LIMPIEZA/LAVANDERIA:

MAÑANAS DE 07:00 A 15:00

COCINA:

MAÑANAS: DE 8:00H A 15:00H

ENFERMERA:

MAÑANAS DE 8:00H A 15:00 H; TARDES DE 14:00H A 20:00H

PARTIDOS, DE 8 A 13.30 Y DE 17 A 20 HORAS

FISIOTERAPIA:

MARTES Y JUEVES: 10 A 13

TERAPIA

Lunes y miércoles de 10 a 17:30

MEDICO:

MAÑANAS: DE 15:00 H A 16:00 H, Y SEGÚN NECESIDAD

VIA TELEFONICA SIEMPRE QUE SE NECESITE

**7.SALIDAS Y COMUNICACIÓN DE LOS RESIDENTES CON EL EXTERIOR:**

Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los Residentes, es libre y sin ningún tipo de cortapisa por parte de la Residencia. No obstante y en relación con las salidas, la Residencia no se hace responsable de los daños, perjuicios, etc., que reciba o provoque el Residente a terceros, cuando se encuentre fuera del Centro, siempre que ello no se deba a una salida controlada por la Dirección.

**8.QUEJAS Y RECLAMACIONES:**

- Existen Hojas de Reclamaciones, para los usuarios y familiares, están a su disposición, se la entregará la Dirección del Centro; existe un protocolo que regula la respuesta por parte de Dirección.
- Cualquier sugerencia será admitida, para mejorar.
- En Recepción existe un buzón de reclamaciones y sugerencias, donde el Residente o su representante podrán expresar por escrito las mismas y que puede ser previo a la reclamación ante cualquier otro Organismo.

## 9. CALIDAD

La Residencia La Campiña dispone desde enero de 2023 con un sistema de Autoevaluación de Calidad, donde desde la Dirección Gral del Grupo Villamor se creará un comité evaluador con una persona externa al centro que hará el seguimiento del sistema y se ocupará de llevar a cabo dicha Evaluación anual. El modelo consta de 200 puntos sobre los que se basa para obtener; estos puntos están contruidos sobre la normativa vigente. El modelo se basa en 4 Áreas: Área de Admisión, ingreso y acogida, Área de Servicios sociosanitarios, Área de atención al residente y Área de servicios generales. Cada Área con sus protocolos y Programas.

El Modelo de Calidad Mac200 está a su disposición

Enumeramos la lista de Protocolos y Programas de cada Área:

### ÁREA DE ADMISIÓN, INGRESO Y ACOGIDA

1. PROTOCOLO DE ACOGIDA
2. PROTOCOLO DE INFORMACIÓN
3. PROTOCOLO DE VGI

### AREA DE ATENCIÓN AL RESIDENTE

1. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN
2. PROTOCOLO A SEGUIR EN CASO DE RECLAMACIÓN
3. PROTOCOLO DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL
4. PROGRAMA DE ACTIVIDADES

### ÁREA DE ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

1. PROTOCOLO DE ESTIMULACIÓN COGNITIVA

2. PROGRAMA DE ENFERMERÍA
3. PROTOCOLO DE FISIOTERAPIA
4. PROTOCOLO DE ALIMENTACIÓN ASISTIDA
5. PROGRAMA DE TERAPIA OCUPACIONAL
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL SUEÑO Y AL REPOSO
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE UPPS
8. PROTOCOLO DE EVACUACIÓN INTESTINAL Y VESICAL
9. PROTOCOLO DE DETECCIÓN DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN PARA PERSONA CON INMOVILIDAD, INACTIVIDAD Y AISLAMIENTO
10. PROTOCOLO TRATO, ATENCIÓN, COMPORTAMIENTO Y PROTECCIÓN INTIMIDAD
11. PROTOCOLO A SEGUIR EN CASO DE DEFUNCIÓN
12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL SUEÑO Y AL REPOSO
13. PROTOCOLO TRATO, ATENCIÓN, COMPORTAMIENTO Y PROTECCIÓN INTIMIDAD
14. PROTOCOLO DE CONTENCIONES FARMACOLÓGICAS
15. PROTOCOLO DE CONTENCIONES MECÁNICAS
16. PROTOCOLO A SEGUIR EN SITUACIONES DE POLIFARMACIA
17. PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTÍNUA PARA LA PREVENCIÓN DE LA NEGLIGENCIA
18. -PROTOCOLO PARA EL REGISTRO, EL CORRECTO USO Y MANTENIMIENTO DE ÓRTESIS Y PRÓTESIS
19. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA HIGIENE
20. PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO AL DUELO
21. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y ACTUACIÓN DE CAÍDAS DE LOS RESIDENTES
22. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CAÍDAS
23. PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN DE MEDICACIÓN
24. PROTOCOLO FRENTE AL MALTRATO

#### ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y ORGANIZACIÓN

1. PROTOCOLO DE LAVANDERÍA

2. PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A URGENCIAS HOSPITALARIAS

## ANEXO I. CONSEJO DE PERSONAS USUARIAS

En el Centro existe un Consejo de personas usuarias que se propone de forma voluntaria , de carácter representativo y participativo, con funciones asesoras, consultivas y de propuesta.

Este Consejo constituirá una Asamblea general que se reunirá anualmente y en ella se organizarán los tres Consejos o Comisiones de participación:

1. Consejo/ Comisión de menús
2. Consejo / Comisión de participación en la elección de actividades

Serán miembros de pleno derecho, con voz y voto, las personas usuarias de la residencia y los representantes ( familiares) en la asamblea general anual.

Los usuarios tendrán derecho a participar, en representación de sus compañeros, en las comisiones que reglamentariamente se establezcan.

Los usuarios tendrán derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuesta razonada, de la Dirección de la residencia, en plazo y por escrito, si así lo solicita, en los términos previstos en la ley.

La residencia dispone de hojas oficiales de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios de la residencia y de sus familiares en su caso.

Los usuarios de la residencia tienen a su disposición su propio tablón de anuncios en el que podrán dejar constancia de cuantas aportaciones quieran dirigir a la comunidad de residentes.

Cada Comisión establecerá unos tiempos y tendrá sus convocatorias establecidas a fin de dar cumplimiento a lo anterior.

Además aportará sus actas a una carpeta que se situará en el centro a disposición de todos los que la pidan.

**PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN EN MENÚS ( CONSEJO DE MENÚS)**

Dentro del marco del Consejo de Usuarios constituido se formará un Consejo de Menús.

**Objeto:** participación en la elaboración de menús.

Con el ánimo de promover la participación y el fomento entre residentes de buenos hábitos nutricionales se constituye en el centro la " Comisión de menús" integrado por los responsables de la elaboración de los menús, y un máximo de 3 integrantes elegidos entre las personas usuarias y/o familiares de éstos. Den caso de haber más de 3 personas voluntarias se elegirán por orden de antigüedad en el centro.

**Temporalidad:**

Esta comisión se reunirá cada 3 meses ( cuatro veces al año), aportando sugerencias y propuestas de mejora.

**Método:**

De todas las reuniones se levantará un acta que será firmada por todos los asistentes en la que deberá constar los datos identificativos de los miembros, los puntos abordados y los acuerdos alcanzados., así como la fecha, lugar y hora de la reunión

En todo caso la responsabilidad y supervisión del menú corresponde a la entidad gestora del centro y su equipo nutricional y/o médico. Será función de este equipo asegurarse de que , en el marco de la Comisión, en sus deliberaciones, se respeten las pautas asistenciales y nutricionales.

**ANEXOS:**

1. ANEXO DE RECOMENDACIONES
2. ANEXO MODELO DE ACTA

#### 1. ANEXO DE RECOMENDACIONES

\* Los familiares podrán participar complementando la capacidad de las personas usuarias cuando sea preciso, con la finalidad de evitar conductas edadistas.

\* la Comisión de menús realizará las siguientes funciones:

- Evaluar los menús de los últimos 3 meses así como sus condiciones de elaboración y presentación. Se podrán hacer propuestas a dicha evaluación.
- Analizar las incidencias y sugerencias incluidas las que se produzcan en comedor
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción en lo relativo a comedor y cocina.
- Otras cuestiones que surjan en la reunión de la Comisión

## PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES ( CONSEJO DE ACTIVIDADES)

Dentro del marco del Consejo de Usuarios constituido se formará un Consejo de actividades.

**Objeto:** participación en la elaboración de programa de actividades. Con el ánimo de promover la participación y el fomento entre personas usuarias de la programación de actividades, se constituye en el centro la "Comisión de actividades" integrado por los responsables de la elaboración del programa de actividades y un máximo de 3 integrantes elegidos entre las personas usuarias y/o familiares de éstos. Den caso de haber más de 3 personas voluntarias se elegirán por orden de antigüedad en el centro.

**Temporalidad:**

Esta comisión se reunirá cada 6 meses ( dos veces al año), aportando sugerencias y propuestas de mejora.

**Método:**

De todas las reuniones se levantará un acta que será firmada por todos los asistentes en la que deberá constar los datos identificativos de los miembros, los puntos abordados y los acuerdos alcanzados., así como la fecha, lugar y hora de la reunión

En todo caso la responsabilidad y supervisión del programa corresponde a la entidad gestora del centro y su equipo terapéutico o de animación y de la Dirección del centro.

Las familias podrán ser partícipes en la lluvia de ideas o en la planificación de actividades anuales o semestrales.

Aquellas actividades que desemboquen en salidas fuera del centro correrán a cargo de la persona usuaria. Y aquellas en las que se establezca un material que esté fuera del habitual de la residencia.

## ANEXO II

### REGLAMENTO DE FÁCIL LECTURA DEL GRUPO VILLAMOR

#### DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS



TODO EL MUNDO TIENE DERECHO A UNA PLAZA



DERECHO A TENER AUTONOMÍA EN LA TOMA DE DECISIONES



DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD



DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y COMISIONES



DERECHO A RECIBIR Y UTILIZAR TODOS LOS SERVICIOS



DERECHO A UNOS CUIDADOS DIGNOS



DERECHO A RECIBIR VISITAS



DERECHO A SALIR LIBREMENTE



DERECHO A HACER USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



DERECHO A LA PERSONALIZACIÓN DE ESPACIOS



DERECHO A REALIZAR ACTIVIDADES RECREATIVAS O ARTÍSTICAS



DERECHO AL MANTENIMIENTO DEL ARRAIGO EN SU ENTORNO SOCIAL Y FAMILIAR

## REGLAMENTO DE FÁCIL LECTURA DEL GRUPO VILLAMOR

### OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS



TODO EL MUNDO TIENE OBLIGACIÓN A CUMPLIR CON EL REGLAMENTO INTERNO



OBLIGACIÓN A RESPETAR INSTALACIONES



OBLIGACIÓN DE PAGAR LAS CUOTAS



OBLIGACIÓN A APORTAR DATOS, AMPARADOS BAJO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS



OBLIGACIÓN A RESPETAR LA INTIMIDAD DE LOS DEMÁS



OBLIGACIÓN A RESPETAR LOS OBJETOS PERSONALES AJENOS



OBLIGACIÓN A IR VESTIDO DE CALLE Y DEBIDAMENTE SEADO



OBLIGACIÓN A MANTENER LA HABITACIÓN EN ORDEN



OBLIGACIÓN A TRATAR CON RESPETO, CON AMABILIDAD Y CORTESÍA A PROFESIONALES Y CONVIVIENTES DE LA RESIDENCIA



OBLIGACIÓN A ENTREGAR OBJETOS PERDIDOS A DIRECCIÓN



OBLIGACIÓN A RESPETAR LAS CONVICCIONES POLÍTICAS, MORALES O RELIGIOSAS DE LOS CONVIVIENTES EN LA RESIDENCIA.

