



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Anexo 1

“El hogar es el lugar donde uno es esperado”

1. PRÓLOGO

El Reglamento de régimen interior es un marco normativo interno que regula por escrito los derechos y obligaciones de las personas residentes, las normas internas de convivencia, así como los procedimientos de participación destinados a garantizar una buena atención.

En el Grupo Villamor, pensamos que la calidad de vida está reñida con la rigidez y la arbitrariedad que en la mayoría de las ocasiones genera el vacío normativo. Resulta necesaria, la existencia de un modelo que sea diáfano a la hora de definir las directrices básicas de convivencia, el modelo de organización, así como las disposiciones imprescindibles para el correcto funcionamiento de los servicios residenciales.

Nuestra meta es llegar a conseguir un ambiente que dignifique al ser humano, permitiéndole desarrollar una vida lo más activa y gratificante posible. Para ello, se requiere indudablemente que todos los miembros que forman parte del entramado residencial participen activamente, intercambien constantemente información y sean flexibles y tolerantes, ya que sólo así se puede alcanzar una coexistencia familiar óptima.

La propuesta del Grupo Villamor es estimular la participación activa, favoreciendo así el intercambio de información continuada entre la persona residente, su familia y los profesionales, porque únicamente así podremos ser capaces de prestar un servicio de calidad.



2. MARCO CONCEPTUAL

“La persona residente es el centro de atención”.

Desde el Grupo Villamor, todos que componemos las residencias, hemos de cuestionarnos en todo momento si lo “instituido”, o lo que es lo mismo, el conjunto de valores y normas establecidas, son capaces de dar respuestas adecuadas a las necesidades, demandas y expectativas de las personas que en él viven. Nada ha de estimarse como universal y perenne. No existen verdades absolutas, al contrario, la certeza es relativa y variante, depende de las circunstancias.

Nuestro propósito es, consolidar el prototipo de una cultura inclusiva, con la pretensión de arrinconar la indiferenciación, para dar paso a un talante cambiante que sea capaz de alterar el orden establecido en función de las peticiones, deseos y requerimientos de cada individuo. Lo que pretendemos es articular los mecanismos que sean necesarios para poder ofrecer a la persona mayor la oportunidad de elegir su forma de vida.

En definitiva, consideramos esencial desarrollar en todas las Residencias del Grupo Villamor todas las estrategias que sean necesarias para evitar que la persona pierda el control sobre su existencia.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO Y CARACTERÍSTICAS

“ Todos deseamos llegar a mayor, pero todos negamos haber llegado”

La Residencia es un centro privado que tiene como fin el cuidado de la persona y el servicio de promoción de la autonomía personal y cuenta con autorización de la Consejería competente en materia de Asuntos Sociales.

Puede venir a vivir a nuestra Residencia cualquier persona que lo desee, siempre que esté incluida en la consideración de Persona Mayor conforme se define en la normativa. Se ofrece la posibilidad de estancias permanentes y temporales.

Nuestro centro pretende ser confortable, seguro, acogedor y estimulante. En relación a ello, disponemos de:

- Ayudas técnicas adecuadas y suficientes (camas eléctricas, grúas, colchones de presión alternante...).
 - Señalización e iluminación de emergencias.
 - Instalación de detección de incendios.
 - Plan de evacuación.
 - Llamadores en habitaciones
 - Ambiente climatizado y adecuado a la estación del año.
 - Iluminación adecuada
 - Carteles indicativos que facilitan la orientación.
 - Las plantas están diferenciadas por colores.
 - Relojes con números grandes en las diferentes dependencias.
 - Habitaciones identificadas
-

4. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

“El presente es un regalo, y hoy estás aquí para disfrutarlo”

Cualquier persona mayor que desee venir a vivir a nuestra Residencia debe realizar una solicitud previa ante la dirección del centro.

En el Grupo Villamor, creemos muy importante, que con anterioridad al ingreso, y siempre que ello sea posible, la persona conozca el lugar donde va a vivir. Se enseñarán todas las instalaciones sin exclusión. Se establecerá una entrevista entre la persona y su familia. En definitiva, lo que buscamos es disminuir dudas e inquietudes. Con el objetivo de informar sobre los aspectos básicos de la vida en nuestra Residencia.

La documentación a aportar es la que a continuación se describe:

- Dos fotocopias del D.N.I. de la persona mayor y de un familiar.
- Tarjeta sanitaria.
- Informe médico con tratamiento actualizado.

En caso de no aportar certificado médico actualizado, la nueva persona usuaria se someterá a una revisión por el médico titular del centro, quien emitirá un informe con destino a su expediente personal. Se aprovechará dicho informe para cumplimentar, si fuera necesario, la comunicación exigida por el artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil

- Número de cuenta bancaria.
- Correcta identificación de las pertenencias con inicial del nombre y primer o segundo apellido o apodo, según se determine.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

“ Un derecho no es algo que alguien te da; es algo que nadie te puede quitar”

Toda persona como usuario de los Centros y Servicios a que hace referencia la Ley 12/2022, gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que encontrará expuesto en lugar visible en todas nuestras Residencias.

AUTONOMÍA

Reconocimiento de la capacidad de autogobierno de las personas para tomar sus decisiones y por tanto, a poder elegir sin coacciones externas entre diferentes opciones y alternativas. Posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente.

1. En los procesos asistenciales y en el tipo de apoyos y/o cuidados contemplaremos siempre la opinión y preferencias de la persona. La persona tomará las decisiones que afecten a su vida.
 2. El equipo de profesionales buscará en todo momento formas de trabajo que promuevan el autogobierno de las personas residentes.
 3. Solicitaremos de la persona residente y/ o su familia, siempre que el primero pueda por si mismo:
 - a. Consentimiento de su acceso a la Residencia (contrato)
 - b. Consentimiento referido a su Plan individualizado de atención.
-Consentimiento referido al conocimiento de la familia en el Plan individualizado.
 - c. Consentimiento referido a la aplicación de contenciones físicas.
-

- d. Consentimiento para salidas fuera de la Residencia.
4. Se respetará la decisión de la persona, si esta es competente para ello, en cuanto a no someterse a pruebas diagnósticas o tratamientos médicos.

DIGNIDAD

Reconocimiento del valor intrínseco de la persona dándole un trato respetuoso, respetando su individualidad, sus necesidades y sus derechos durante toda su vida, independientemente de sus competencias o condiciones de salud.

1. Respetaremos la forma de ver la vida de las personas usuarias: ideología, creencias religiosas, etc.
2. Se garantiza un trato adecuado y digno.
3. Se asegura una atención individualizada y personalizada basada en ACP y las relaciones.
4. La persona residente recibirá una atención integral que conlleve planes de apoyo y/o cuidados según sus necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales.
5. No se obligará a las personas usuarias a que realicen nada en contra de su voluntad.

IDENTIDAD

Reconocimiento del derecho de la persona a ser diferente, respetando su historia, experiencias, criterios y valores. Derecho a seguir siendo un ser irreplicable.

1. Respetaremos la individualidad de cada persona: sus hábitos, rutinas y roles.
2. Las personas nunca serán objeto de discriminación. LIBERTAD DE

ELECCIÓN

Posibilidad de elegir libremente entre diversas opciones.

1. Preguntar por sus gustos y preferencias.
2. Estimular la posibilidad de elección.

INTIMIDAD/PRIVACIDAD

Derecho de las personas a estar solas si ese es su deseo, a no ser molestadas y a no sufrir continuadas intromisiones en sus asuntos personales.

1. Todos los profesionales estamos sujetos al secreto profesional.
2. La información se transmitirá siempre en un espacio privado.
3. No se harán comentarios, delante de otras personas, sobre cuestiones personales e íntimas de otra persona.
4. Acercamiento respetuoso y cálido en los cuidados personales.

6. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

“ Ocurra lo que ocurra, toma responsabilidades”

1. Conocer y cumplir el contenido del Reglamento de régimen interior y las condiciones del
-

contrato.

2. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo, y colaborar en el desarrollo armónico de las relaciones entre las personas residentes y entre éstas y el personal de la Residencia.
3. Hacer uso de las instalaciones y servicios del centro de manera adecuada y cuidadosa.
4. Mantener el debido respeto a las normas establecidas y a la dignidad del personal que trabaja en la Residencia.
5. Observar lealtad, veracidad y solidaridad tanto en la solicitud de los servicios del centro como en la formulación de sus quejas.
6. Abonar las cuotas o precios que correspondan.
7. Poner en conocimiento de la dirección o del profesional de referencia las anomalías y deficiencias que se observen en el funcionamiento del centro.
8. Las personas mayores o familiares que cese su estancia por cualquier causa, deberán retirar de la residencia toda la ropa, objetos personales y bienes de cualquier tipo, en el plazo de dos días, entendiéndose que, en caso contrario, la residencia podría hacer el uso que estime pertinente de dichos enseres.
9. No podrá permitirse en ningún caso:
 - a. Tener ropa en las fachadas, así como colocar objetos en las ventanas.
 - b. Arrojar desperdicios o suciedad por las ventanas.
 - c. Colocar objetos particulares del residente, en los accesos, escaleras y pasillos del Centro.
 - d. Queda prohibido fumar, consumir alcohol ni tener medicamentos sin consentimiento del equipo médico.

7. PARTICIPACIÓN

“ Hoy elijo que el resto de mi vida, será lo mejor de mi vida”

CAUCES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Las personas residentes tienen derecho a participar en aquello que les es propio, aquello que está relacionado con su vida. Tienen derecho a desarrollar una vida personal libremente elegida y a expresar su opinión con confianza. Será requisito indispensable informar a la persona sobre todo lo que concierne a su vida y en condiciones de privacidad. De igual modo la persona residente podrá trasladar su opinión al profesional elegido o a la dirección del centro respetando las mismas normas de privacidad.

- Consejo de las personas usuarias: con tres Comisiones participativas muy activas en las que dan su opinión sobre diversos aspectos de la vida y actividad de la Residencia.

Las tres Comisiones son : Comisión de menús ,Comisión de actividades y salidas y Comisión de Medio Ambiente.

- Documento de quejas y reclamaciones:
 - Es evidente, que a lo largo de su estancia la persona mayor y/o su familia pueden no estar de acuerdo con algunas de las pautas y procedimientos que surgen desde la organización. Cuando tenga lugar esta circunstancia, no deben dudar en expresar su queja o sugerencia.
 - Es muy importante que esta queja o sugerencia sea transmitida en un espacio privado, al director del centro. No es correcto efectuarla en presencia de terceros y en espacios comunes.
-

- Para que la persona usuaria y su familia puedan expresar libremente sus opiniones sobre la forma de vida en la Residencia, tenemos a su disposición un documento para poder expresar sus comentarios y opiniones. Estos documentos serán valorados por la dirección del centro, quien ofrecerá una respuesta a los hechos referidos.
- El director de la Residencia estará a disposición de la persona residente, de su familia y de los trabajadores del centro para atender de manera personalizada cualquier queja, reclamación o sugerencia.

CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

- Encuestas de satisfacción
- Participación activa en el Plan personalizado de atención, siempre que la persona mayor lo admita.
- Se informará a la familia de todas las decisiones siempre que la persona mayor lo autorice.
- Los familiares podrán permanecer con su ser querido a cualquier hora, siempre que no invadan la intimidad de otros residentes.
- Estimamos de gran importancia las sugerencias de la familia, siempre que ellas repercutan en beneficio de la persona residente.
- Favorecemos la participación de la familia en las distintas actividades de la Residencia.

CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES

- Reuniones interdisciplinarias.
- Reuniones de los jueves
- Encuestas de satisfacción

8. LA ATENCIÓN PERSONAL

“Nuestra propuesta tratar como nos gustaría a nosotros que nos trataran”.

ASPECTOS GENERALES

1. La persona residente dispondrá de un plan personalizado de atención donde se recogerán sus capacidades (experiencias, conocimientos, habilidades, aficiones), sus limitaciones, hábitos, preferencias, deseos y necesidades.
2. Se designará para cada residente una persona de referencia.
3. Se respetará, en lo posible, el deseo de aquellas personas que muestren reticencias a ser atendidos por profesionales del sexo opuesto.
4. Utilizaremos la cartelería de “ Momento de intimidad” en aquellos que se considere oportuno.

VESTIRSE

1. Se garantizará que las personas puedan vestirse y desvestirse en condiciones de privacidad.
 2. Cuando la persona residente tenga capacidad para ello, podrá elegir a diario la ropa que quiera ponerse.
 3. Podrá seguir utilizando la ropa que siempre le ha gustado vestir pero trataremos de que
-

no sea ropa que no consideremos adecuada para la convivencia con el resto.

4. Le animamos, siempre que ello sea posible, a conservar su independencia para vestirse y desvestirse.
5. Se verificará el adecuado estado de la ropa.

IR AL BAÑO/BAÑARSE/ASEARSE

1. Se garantizará la privacidad durante el aseo, ya sea este en el baño o en la cama.
 - a. Se utilizará siempre el baño de la habitación.
 - b. Se cerrarán las puertas de la habitación y la del baño durante el aseo.
 - c. Cuando un residente necesite ayuda únicamente para entrar o salir del baño, el profesional deberá retirarse en el momento del baño.
 - d. Ninguna persona podrá acceder a la habitación durante el aseo, a excepción del profesional que esté realizando el apoyo o cuidado.
2. En el aseo intervendrá un solo profesional, salvo en casos excepcionales y tras orden explícita de la enfermera.
3. Se evitará dejar a la persona residente totalmente desnuda durante el aseo en cama.
4. Se respetarán los gustos de la persona mayor en lo referente a su imagen personal (colonia, brillo de labios, esmalte de uñas...). Cuando la persona no sea capaz de decidir por sí misma, será su familia quien manifieste sus preferencias.

IR AL SERVICIO/UTILIZAR EL SERVICIO

1. Se garantizará la privacidad del residente mientras está en el servicio.
2. Se atenderá a las personas que necesiten ayuda para ir al servicio cada vez que lo soliciten y sin hacerlas esperar demasiado tiempo.

LEVANTARSE/ACOSTARSE/DESPLAZARSE

1. Podrá echar la siesta si ese es su deseo.
2. A la hora de manipular las sillas de ruedas, se avisará previamente a sus ocupantes de que van a ser desplazados.
3. El profesional se asegurará, en aquellas personas que lo precisen, de que el pulsador de llamada quede al alcance del residente.
4. Se ofrecerá en caso de diabéticos batido, leche zumo y medicaciones de rescate.

COMER

1. La persona usuaria puede participar en la planificación de los menús aportando ideas o recetas propias en la Comisión de menús.
 2. El personal será cuidadoso en la presentación de los platos.
 3. Se puede solicitar cambiar de sitio en el comedor, dentro de la Unidad de Convivencia.
 4. Se ofrecerán alternativas a aquellas personas que no les guste algún plato así como la posibilidad de elegir en el desayuno.
 5. Los servicios sanitarios de la residencia le aconsejarán la dieta más adecuada a sus necesidades, pero teniendo siempre en consideración, que la decisión última la tiene la persona residente.
 6. Para evitar trastornos al resto de residentes y al personal responsable del servicio de
-

comedor, es importante que sea puntual. No obstante, si por cualquier circunstancia prevé la imposibilidad de cumplir estos horarios, comuníquelo. Esté seguro que adecuaremos nuestra organización para cumplir con sus expectativas.

7. Cuando esté en desacuerdo con cualquiera de los aspectos relacionados con la alimentación, no realice su protesta en el comedor. Le aconsejamos que manifieste su queja o sugerencia a través de los mecanismos que la Residencia pone a su disposición.
8. Cuando termine de comer, y en beneficio de la seguridad de todos, ha de esperar su turno de salida del comedor. Así, evitaremos posibles accidentes y apelotonamientos en las proximidades del ascensor y la salida.

OTROS SERVICIOS

En las Residencias del Grupo Villamor usted va a recibir desde el punto de vista sanitario todos los cuidados necesarios para mantener su salud desde el punto de vista asistencial, preventivo, rehabilitador y psicosocial. Esta atención incluye asistencia médica propia de enfermería, podología, terapia ocupacional, peluquería y animación sociocultural

1. El equipo de profesionales de la residencia desarrollan diferentes programas de intervención en función de las necesidades, demandas y expectativas de las personas residentes.
2. Puede solicitar consulta médica siempre que lo necesite.
3. Se le tramitarán las interconsultas hospitalarias que se puedan solicitar y las ya programadas.
4. Para las consultas en el Hospital será la familia quien acompañe al residente. En el caso de inexistencia familiar o que el acompañamiento por un miembro de la familia sea imposible, será un profesional de la residencia quien acompañe al residente al hospital, no estando el servicio incluido en el precio y teniendo que coordinarlo con la suficiente anterioridad.
5. El centro cuenta con la colaboración de una peluquera profesional.
6. Para atender las necesidades espirituales de los residentes disponemos de Servicio religioso que es llevado a cabo por el sacerdote de barrio.
7. Servicio de farmacia, ofrecido por la farmacia del Grupo Villamor y que sirve y dispensa los medicamentos emblistados.
8. Por último, los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional o psicología que no sean de carácter grupal, tendrán un coste adicional.

LIMPIEZA

1. Para la limpieza de las instalaciones se dispone de un Plan de higiene por áreas. A saber: cocina, lavandería, Unidades de Convivencia, habitaciones y baños.
 2. La limpieza se realiza en horario de mañana. De esta manera se intenta conseguir que cuando finalice la comida, la persona residente pueda disponer de su habitación para lo que desee.
 3. La limpieza de las habitaciones se realizará siempre una vez finalizado el aseo del residente.
 4. El personal responsable notificará a Recepción cualquier desperfecto que observe.
 5. Siempre que se considere necesario limpiar los armarios y mesitas, se pedirá el permiso
-

oportuno al residente.

RECEPCIÓN

1. El servicio de recepción es el primer punto de encuentro con la Residencia. Con un trato amable y cordial se da la bienvenida a toda persona que acude al centro. El personal responsable resolverá cualquier duda que sea de su competencia, o informará al departamento correspondiente.
2. Dispone de una centralita, a través de la cual se pueden recibir llamadas. También cuenta, con un móvil desde el que se llevará a cabo la lista de difusión desde donde recibirán información semanal del centro así como el menú.
3. Cualquier objeto que encuentre, entréguelo en recepción o avise para que lo recojan. Si usted ha perdido alguna cosa, notifíquelo igualmente.
4. Si detecta algún desperfecto en las instalaciones, debe comunicarlo en recepción.
5. La persona responsable de recepción será la encargada de entregarle la correspondencia y de facilitarle, cuando lo requiera, la ayuda necesaria para enviarla.
6. Cuando se reciba una carta certificada, la persona responsable de este servicio lo comunicará al residente para su firma. En el caso que la persona residente no tuviera capacidad para ello, tal circunstancia será puesta en el conocimiento de la familia y únicamente con su permiso podrá ser firmada por el personal del centro.
7. No realice ninguna queja en recepción. Cualquier sugerencia o circunstancia que no sea de su agrado a de comunicarla exclusivamente a la dirección del centro.

LAVANDERÍA

1. Con el fin de evitar extravíos de sus prendas personales, al ingreso toda su ropa deberá estar correctamente identificada con la inicial de su nombre y primer, segundo apellido o apodo, según se determine.
 2. El día que venga a vivir a la Residencia, junto con su familia y el personal de la lavandería, cumplimentarán un registro elaborado a tal efecto, en el que se hará constar por escrito el total de sus pertenencias. Al finalizar el mismo, firmarán el registro, aportando una copia para el residente y/o su familiar y otra que será guardada en los archivos del centro.
 3. En el caso que decida reponer o ampliar su guardarropía, el procedimiento de identificación será idéntico al descrito con anterioridad, pero además será preciso que deje constancia de ello al responsable de recepción con el fin de que usted disponga de un registro de efectos personales permanentemente actualizado.
 4. La Residencia no se hará responsable de los posibles extravíos que puedan sufrir las prendas personales del residente, por la inobservancia de las recomendaciones expuestas.
 5. El lavado continuado puede llegar a originar el deterioro de la ropa. Cuando ello tenga lugar, su gerocultor de referencia le comunicará la eventualidad y solicitará su permiso para retirarla. Cuando la persona no tenga capacidad para decidir, el gerocultor comunicará la incidencia al responsable de recepción quien se pondrá en contacto con la familia para la reposición del efecto estropeado. La Residencia no se hace cargo de reponer prendas perdidas o deterioradas.
 6. La familia debe avisar siempre que se lleve ropa a lavar a su casa.
-

9. LA FORMA DE VIDA

Queremos *“ofrecer oportunidades de vida a las personas sea cual sea la edad”*

1. Nuestro principio fundamental es garantizar que las personas que viven en las Residencias del Grupo Villamor tengan la posibilidad de seguir siendo ellas mismas y de seguir eligiendo, en lo posible, el modo de vida que deseen llevar.
2. Nuestras Residencias están estructuradas en Unidades de Convivencia. Creemos que es el mejor modelo para convivir en armonía y de la forma más parecida a un hogar. Será el equipo técnico de la Residencia quien decidirá en qué Unidad vivirá la persona usuaria a su llegada al centro.
3. Desde la Residencia se aportará la información necesaria para que la persona residente pueda adoptar las decisiones que considere oportunas en todo aquello que afecte a su vida a través del documento “Sigo siendo yo”
4. Durante la primera quincena de estancia en la Residencia, se realizará una Valoración Geriátrica Integral y se comenzará a elaborar el Plan Personalizado de Atención. En este Plan colaborarán todos los profesionales del centro.
5. Se proporcionarán las condiciones físicas, psicológicas y sociales adecuadas para la más rápida adaptación del residente, teniendo en cuenta sus capacidades y sus necesidades de apoyo puntuales o continuadas.
6. Trato personalizado
 1. Intentaremos conocer lo que le gusta y lo que le disgusta.
 2. Identificaremos y respetaremos sus preferencias en lo que se refiere a los aspectos de la vida cotidiana.
 3. La persona residente nos dirá el modo en el que desea ser tratado: el nombre por el que desea ser llamado y la forma: de tú o de usted.
7. Atención al final de la vida
 1. Nuestra pretensión es ayudar y colaborar en todo lo que sea necesario para proporcionar la máxima comodidad y confort a la persona y a su familia.
 2. La familia u otras personas cercanas podrán permanecer en la habitación las 24 horas del día, siempre comentándolo con la dirección del centro.

10. INTEGRACIÓN EN LA COMUNIDAD Y RELACIÓN CON EL EXTERIOR

“A veces diferentes caminos conducen al mismo castillo”

Pretendemos conseguir la *“Inserción”*, es decir, generar relaciones dentro de la residencia; pero también la *“Reinserción”*, o lo que es lo mismo, facilitar que se generen relaciones fuera de la misma.

1. Las Residencia del Grupo Villamor facilitarán las condiciones y requisitos necesarios para la participación y utilización de los servicios propios de la comunidad en la que vivimos (culturales, sociales, sanitarios...). Se informará a los residentes y sus familiares de los recursos disponibles, así como de la localización y acceso a los mismos.
 2. En lo que hace referencia a la coordinación con los servicios sanitarios, cada nuevo residente tendrá asignado al médico de referencia de la residencia del centro de salud al que corresponda.
 3. Existe la posibilidad de utilizar teléfonos móviles, ordenador, acceso gratuito a internet
-

por sistema wifi en las dependencias habilitadas a tal efecto. Igualmente, la persona residente podrá consultar sobre la posibilidad de acceder a internet en su habitación.

4. El horario de visitas es libre, siempre que se respete el derecho a la privacidad e intimidad del residente (horas de comida, cena, aseo...). La persona tendrá la potestad de admitir o rechazar cualquier visita cuando lo considere oportuno. Y tratamos de que por el buen funcionamiento de la residencia no acudan antes de las 10 ni más tarde las 19.30.
5. La persona podrá invitar a comer a sus familiares y amigos. Para ello, habrá de notificar dicha circunstancia con la suficiente antelación y ello llevará un recargo del que le comentarán en recepción.
6. Cuando se vaya a ausentar del centro, deberá comunicar la circunstancia al personal de recepción o dirección, sin tener que pedir permiso para ello.

11. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

“La colaboración es la base en la que se sustenta el entendimiento”.

1. En el Grupo Villamor consideramos imprescindible y exigible el Respeto Mutuo en las relaciones interpersonales. Tengamos en cuenta, que la libertad de uno termina donde empiezan los derechos de los demás.
2. Para el correcto funcionamiento de la Residencia es imprescindible que la persona residente, su familia y el personal establezcan lazos de cordialidad y colaboración.
3. Cuando tenga un problema con un residente o con un miembro del personal, no le recrimine. Intente llegar a un acuerdo mediante un diálogo abierto y sincero. Si la situación persistiera, póngalo en conocimiento del director del centro.
4. Los trabajadores tratarán a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad profesional, respetando en cualquier circunstancia y condición la singularidad de cada individuo (Todas las personas somos únicas e irrepetibles).
5. Intentaremos ponernos siempre en el lugar de la persona residente, para así poder entender y comprender sus sentimientos y su manera de ser y de pensar.
6. Tendremos presente que es la persona quien ha de tomar las decisiones que afecten a su vida, o en su defecto su representante legal.
7. Debemos asumir las alteraciones del comportamiento de otra persona residente como algo ajeno a la persona, como algo derivado de su enfermedad.
8. No trataremos a las personas residentes que padecen una demencia de modo impersonal, por ejemplo, realizando las tareas de atención sin dirigirles la palabra o realizando estos cuidados mientras se mantiene una conversación con otro profesional.

12. NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS

“ El objeto de la disciplina es fomentar la libertad”

1. La persona residente vivirá en la Unidad de Convivencia sin que eso quiera decir que no pueda desplazarse a otra.
 2. Se considerará la habitación como un lugar íntimo, propiedad de la persona/as que la ocupan. Usted debe considerar la habitación como su casa; la familia y su entorno más cercano, como la casa de su padre, de su madre, de su amigo/a... y los profesionales como la casa del residente.
 3. Considerando la habitación como la dependencia institucional íntima por excelencia, nadie
-

podrá invadir este territorio sin la autorización de la persona residente.

4. Los residentes podrán recibir visitas en privado en sus habitaciones siempre y cuando no se vulnere la intimidad del compañero de habitación, cuando esta sea compartida.
5. Podrán instalar sus muebles y enseres siempre que el espacio lo permita y con la supervisión de la dirección.
6. En los casos en los que se comparta habitación, se respetará el espacio del compañero/a.
7. El uso de aparatos de televisión, vídeo, radio, ordenador etc., no deberá originar molestias a los demás. En las habitaciones dobles y en las Unidades de Convivencia, los residentes pactarán horarios.
8. No debe guardar en su habitación artículos alimenticios que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, o puedan dar lugar a intoxicaciones.
9. No se deben arrojar alimentos, botellas u otros objetos al exterior, ni al wc. Utilice la papelera.
10. Comunique al personal de recepción cualquier anomalía que observe en la dotación de su habitación.
11. La corriente eléctrica es de 220V. Antes de utilizar cualquier aparato compruebe que el voltaje es el adecuado.
12. Se puede solicitar cambiar de habitación y se valorarán las posibilidades.
13. La persona mayor decidirá si ordena su armario o desea que sea el personal del centro quien realice la tarea. No obstante, las revisiones de armarios se harán siempre en presencia del residente y con su consentimiento.
14. El horario de comedor es el que se detalla a continuación

Desayuno: 7:30h – 9:30h

Almuerzo: 13:00h – 14:00h

Merienda: 16:30h

Cena: 19:00h – 20:30h

Recena: 12:30h

13. ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES COMPLEJAS O DE EMERGENCIA

Ante cualquier situación extraordinaria, el personal del centro se pone en contacto con el Director que será quien determine las actuaciones a seguir. El Director del centro está localizado las 24 horas del día.

14. RÉGIMEN ECONÓMICO, CONDICIONES DE PAGO Y FINANZAS PERSONALES

“ Quien trata y contrata, a cumplir se ata”

1. La facturación se hace de forma mensual, por mes adelantado y mediante recibo bancario domiciliado.
 2. La revisión de las tarifas se hace anualmente y en estrecha relación con el IPC.
 3. La persona residente es quien debe responsabilizarse de la gestión de sus ingresos y de la conservación de sus bienes de valor. No obstante, la Residencia le ofrece la posibilidad de depositarlos en la caja fuerte del centro.
-

4. La Residencia no se hace responsable de los objetos de valor que no estén bajo su custodia: tanto así prótesis dentales, teléfonos móviles, etc.
5. Costes adicionales al precio de estancia son los referidos a servicios complementarios y ortoprotésicos:
 - La peluquería,
 - Podología
 - Tratamientos no incluidos en la Seguridad social, de carácter farmacéutico
 - Sesiones individuales de fisioterapia, terapia ocupacional, psicológica
 - Acompañamientos
 - Productos de aseo
 - Actividades lúdicas tales como excursiones
 - Revisión de dependencia cuando varíe el estado de la persona.

El precio de los servicios que fomentan la autonomía personal, están expuestos en la recepción de la residencia y lo tendrá a su disposición siempre que la persona mayor o la familia los solicite.

En el recibo se detallará claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta y orden de la persona usuaria, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de

La persona usuaria depositará como fianza una cantidad de euros, equivalente al 50 por ciento de la cuota mensual inicial, o la establecida por la dirección la cual se liquidará al final de la estancia. Dicha fianza será devuelta a la finalización del contrato siempre que no queda afecta a las obligaciones que garantiza. La Residencia NO ESTARÁ OBLIGADA A DEVOLVER la fianza hasta transcurridos dos meses desde la finalización del contrato, con objeto de poder constar la inexistencia de deudas y fundamentalmente la devolución de recibos por parte del usuario.

AUSENCIAS Y BAJA VOLUNTARIA

En caso de ausencia voluntaria, no superior a 60 días anuales, se deberá reservar la plaza, pero la Residencia podrá cobrar el precio de la estancia, con deducción de la parte correspondiente al coste de la alimentación, coste de la alimentación por pensión completa en la cuantía de **CINCO EUROS**. /día con su oportuna actualización. Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan la reserva de plaza sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas antes citadas.

Las personas usuarias deberán anunciar la baja voluntaria con un preaviso de 15 días. En caso contrario, al hacer la liquidación se podrá cobrar un máximo de 15 días como compensación.

La duración del contrato se reflejará en el mismo.

En caso de defunción, en la liquidación final se contemplará:

- a) La devolución del depósito por fianza, revisando que no hay incidencia material ni administrativa.
 - b) El cobro por parte de la Residencia de los gastos ocasionados y pagados efectivamente por el óbito, dado que todos ellos son a cargo de la persona.
-

15. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

“ Tratemos de guardar un bonito recuerdo de vuestro tiempo aquí”

Puede ser motivo de extinción del contrato:

1. La falta en el abono de las cuotas pactadas.

En el supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados, se pasarían al cobro por una segunda vez, añadiéndose los gastos bancarios y administrativos ocasionados por la devolución. El supuesto de nuevo impago da derecho a la rescisión del contrato por parte de la Residencia. En tal caso, se dará conocimiento al Residente, a la persona responsable familiar o jurídica, con el objeto de regularizar tal situación. Si no se llegase a un acuerdo para la puesta al día de la deuda, se resolverá el contrato, previa comunicación a la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad autónoma que corresponda.

2. La agresión física o malos tratos hacia la dirección, personal del centro, resto de personas residentes o visitantes.
3. No respetar las normas de convivencia del Centro.
4. Entorpecer la buena marcha de este.
5. La embriaguez habitual o la drogadicción.
6. La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
7. Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
8. El intento o acoso sexual o de otra índole a cualquier otro Residente o personal de la Residencia.
9. Tener en su poder objetos punzantes, cortantes o cualquier objeto que pueda dañar su integridad física o a la de los demás.
10. Tener en su poder bebidas alcohólicas.
11. Tener alimentos, salvo lo previsto en el artículo 28 del presente documento.
12. Subministrar o administrar medicamentos a otros compañeros “Residentes del Centro”
13. La imposibilidad de prestar el servicio por la Residencia al haber cambiado el estado del residente y no disponer de autorización administrativa para la nueva tipología

16. CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE DATOS PERSONALES E IMAGEN

La finalidad de su creación, existencia y mantenimiento es el tratamiento de los datos con el fin único de cumplir con la finalidad pactada en el contrato de admisión. Toda la información será tratada de forma confidencial, especialmente los que hacen referencia a su estado de salud, estando todo el personal del centro obligado a guardar secreto de su contenido. Se solicitará su consentimiento firmado para otras finalidades salvo las que estén tratadas de forma estadística y disociada.

Se recogerán datos de tipo administrativo, asistencial y sanitario

Se recogerán datos de tipo administrativo, asistencial y sanitario, cada uno por su profesional correspondiente. Los destinatarios de los datos son los distintos profesionales del centro que tendrá acceso a los datos imprescindibles para realizar su función.

También serán destinatarios los estamentos oficiales que por ley exija la cesión.

INSTRUCCIÓN 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras; las cámaras se consideran un dato de carácter personal, en virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999 y el artículo 1.4

CLÁUSULA DE INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, y en especial en el Reglamento UE 2016/679 RGPD) le informamos que sus datos, incluidos los referidos a la salud del interesado, serán tratados por parte de SERVICIOS SOCIALES Y SOLIDARIDAD, cuyos datos figuran en el presente contrato. El delegado de Protección de Datos es Diego del Nogal Elcorobarrutia, siendo su dirección de contacto la siguiente dpo@juriatis.es. Las finalidades del tratamiento serán las siguientes: - Prestación de servicios residenciales y/o de centro de día a mayores

Los anteriores tratamientos de datos se encuentran legitimados en base al artículo 6.1.b) del RGPD al basarse en el cumplimiento de una relación contractual. En cuanto a los datos de salud, su tratamiento se justifica en base al artículo 9.2.a), al haber otorgado el interesado o su representante legal su consentimiento explícito, que se concreta mediante la firma del presente documento, así como en base al artículo 9.2.h) del RGPD, al ser precisos para la prestación de servicios sanitarios y de servicios sociales. Los datos tratados serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad/es antes citadas, así como durante el plazo de vigencia de obligaciones legales. El responsable del Tratamiento llevará a cabo un tratamiento de forma lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello por lo que se garantiza la seguridad de los datos mediante la adopción de medidas técnicas y organizativas que permitan la integridad de los mismos y el ejercicio de los derechos que asisten a los interesados. En este sentido, los interesados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como al consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba con copia del DNI. Asimismo, se informa al interesado de su derecho a revocar, en su caso, el consentimiento para el tratamiento indicado, por los mismos canales expresados con anterioridad, y de la posibilidad de presentar reclamación ante la AGPD en caso de entender que se han vulnerado sus derechos.

Los que suscriben autorizan con su firma que dichos datos sean cedidos o comunicados a terceros ya sean personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con la prestación de servicios del presente contrato y especialmente las relacionadas con los

datos de salud, sean informados o cedidos a entidades sanitarias ya sean públicas o privadas, farmacias para la gestión del suministro de medicamentos, entidades aseguradoras, organismos de la Seguridad Social y Administraciones Públicas en aras al reconocimiento de la situación de Dependencia; datos de la cuenta bancaria que se firmarán a bancos, cajas de ahorro y cajas rurales; y otros órganos de las Administraciones Públicas cuando la comunicación o cesión se realice para cumplir los fines de la presente relación jurídica. En ningún caso se utilizarán los datos con finalidades diferentes a las indicadas, ni comunicará dato alguno a cualquier persona ajena a la relación existente entre ambas partes, salvo autorización expresa no mencionada anteriormente.

En caso de que el usuario o su familiar responsable/tutor consientan, se podrá llevar a cabo el tratamiento de su imagen, difundiendo la misma en publicaciones del Centro por cualquier medio de comunicación o red social (Facebook, Twitter, TikTok, YouTube Instagram, etc), para dar a conocer las actividades realizadas.

SÍ, AUTORIZO EL TRATAMIENTO DE MI IMAGEN

NO, AUTORIZO EL TRATAMIENTO DE MI IMAGEN

Fdo. D/Dña

En su calidad de Residente y como conformidad a su ingreso

Fdo D./Dña

En calidad de responsable Solidario y/o Tutor Legal

Fdo.: D/Dña

En su calidad de : Director /a de la Residencia
