



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

**RESIDENCIA SOCIOSANITARIA M^a AUXILIADORA
REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

INTRODUCCIÓN.

Según lo establecido en el artículo 20 de la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, todos los recursos de alojamiento y de estancias para personas mayores situados en la Comunidad Autónoma de Canarias, tanto públicos como privados, habrán de disponer de un reglamento de régimen interior regulador de su organización y funcionamiento, normas de convivencia, órganos de participación y derechos y deberes de los residentes del Centro.

El objetivo es ofrecer cuidados continuados, destinados a prestar alojamiento a personas mayores que, por causa de deterioro físico o mental, requieren una actuación básica, cuidados médicos y de enfermería, y cuya situación de vida digna no pueda ser mantenida en su domicilio, aun utilizando todos los recursos sociales y sanitarios, y además ofrecer un servicio de atención integral durante el día a las personas mayores que padecen carencias, tanto en su situación psicofísica como en la social, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal mientras permanecen en su entorno y ambiente familiar.

Por todo ello, este Reglamento de Régimen Interno pretende ordenar y asegurar la vida en armonía y la buena convivencia entre todos los usuarios y afecta a la regulación de la organización y funcionamiento del centro, órganos de participación y derechos y deberes de los usuarios del mismo.

MARCO NORMATIVO.-

I.- El Preámbulo de la Ley 9/1987, de 28 de Abril de Servicios Sociales, establece que los Cabildos Insulares y los Ayuntamientos son las Administraciones Públicas más próximas al ciudadano y, por tanto, las competentes en la gestión de los servicios, asegurando el principio de normalidad, igualdad, descentralización o integración de los ciudadanos canarios.

II.- La citada Ley de Servicios Sociales en su artículo 4.2 d) establece como una de sus áreas de actuación la atención y promoción del bienestar de la vejez para normalizar y facilitar las condiciones de vida que contribuyan a la conservación de la plenitud de sus facultades físicas y psíquicas, así como su integración social.

III.- El marco normativo en el que se desarrolla el Plan Canario de Atención a los Mayores está constituido por la mencionada Ley 9/1987, de 28 de Abril, de Servicios Sociales, el Decreto 236/1998, de 18 de Diciembre, por el que se regulan las condiciones de acceso y criterios para el pago del servicio en centros de alojamiento y estancia para personas mayores, públicos y privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación y el Decreto 63/2000, de 25 de Abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

IV.- La Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones en su artículo 16 prevé como programas alternativos a la permanencia de los mayores en el propio hogar, la articulación de una red de alojamientos o estancias para aquellas personas mayores cuyas circunstancias personales, familiares o sociales así lo aconsejen o hagan necesario.

V.- La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece, en su artículo 25.2.k) que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

VI.- Por su parte, el Art.13 de la citada Ley de Servicios Sociales establece que a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como en la Ley Reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, les corresponde: e) gestionar los servicios sociales especializados de ámbito municipal y h) gestionar prestaciones económicas y colaborar en lo que reglamentariamente se establezca en la gestión de las prestaciones económicas y subvenciones de los Cabildos y la Comunidad Autónoma en lo que se refiere a servicios sociales en su ámbito municipal.

VII.- Se considera como una necesidad social el dar cobertura a las personas mayores que, bien por sus condicionantes sociales de abandono, soledad y/o marginalidad, por su condición física, con determinadas deficiencias no correspondientes a patologías objeto de atención por el sistema sanitario y por la interrelación entre ambos tipos de factores, requieren de una atención específica en centros diseñados especialmente para ellos.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

VIII.- La Residencia Sociosanitaria "M^a Auxiliadora" está gestionada por el Ayuntamiento de Arafo y se encuentra autorizada por Resolución N^o 86922 de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias de fecha de 15 de diciembre de 2003, para 34 plazas residenciales y 25 plazas de estancia diurna.

IX.- La Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora está destinada a la atención de personas mayores con dependencia y ausencia de soporte familiar, constituyendo el hogar de las personas mayores que libre y voluntariamente han decidido ingresar en ella. Y por este motivo, este proyecto tiene como meta el facilitar que los residentes se encuentren como en su casa, en un ambiente familiar adecuado a sus características personales; que facilite un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia, favoreciendo la recuperación o el mantenimiento del máximo grado de autonomía personal y social del usuario.

X.- La Ley de Dependencia 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, sitúa a las residencias de mayores en su Catálogo de Servicios.

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1.- El presente reglamento será de aplicación y su cumplimiento se extenderá a los residentes que ocupen una plaza residencial y de estancia diurna de la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora, sita en el término Municipal de la Villa de Arafo.

1.2.- El ámbito de aplicación del presente reglamento, se extenderá al familiar y/o persona responsable del residente, cualquiera que sea su régimen de internamiento, así como el resto de familiares, visitantes y personal responsable y adscrito al funcionamiento de la misma.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS GENERALES.

2.1.- La Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora, es un servicio de acogida residencial, con carácter permanente o temporal, y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria para personas mayores con dependencias.

2.2.- Los objetivos generales de esta residencia consisten en facilitar un entorno sustitutivo del hogar, adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia, y favorecer la recuperación o el mantenimiento del máximo grado de autonomía personal y social del usuario.

ARTÍCULO 3.- DESTINATARIOS.

3.1.- Los destinatarios de la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora, son personas mayores que no tienen un grado de autonomía suficiente para realizar la actividad de la vida diaria, que necesitan constante atención y supervisión y que por sus circunstancias sociofamiliares requieren la sustitución del hogar.

3.2.- También se consideran destinatarios las personas mayores que disfruten del servicio de estancia diurna.

3.3.- En cualquier caso, para efectuar un ingreso en la residencia será condición necesaria la previa y libre manifestación de la voluntad de la persona a ingresar o la de su representante legal. Si no fuera posible obtenerla, se deberá proceder de acuerdo con lo que prevé el art. 7 del Decreto 284/1996 de 23 octubre.

ARTÍCULO 4.- DE LOS USUARIOS.

Podrán ser usuarios de la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora:

a) Los mayores de 60 años.

b) Los que aun no habiendo alcanzado dicha edad, tuvieran la condición de jubilados como consecuencia de la aplicación de coeficientes reductores previstos legalmente para quienes hayan realizado actividades laborales especialmente penosas y peligrosas.

c) Aquellos pensionistas mayores de 50 años afectados de incapacidad física o sensorial cuando por sus circunstancias personales, familiares o sociales así lo requieran.

d) Los cónyuges o parejas de hecho de las personas contempladas en el punto anterior, cuando en ambos casos acrediten la convivencia con aquellos.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

No podrán ser usuarios del centro las personas que padezcan enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

ARTÍCULO 5.- DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

5.1.- Derechos de los usuarios.

Las personas responsables de la dirección y funcionamiento de la residencia están obligadas a respetar y velar los derechos de los residentes reconocidos en las leyes.

Los usuarios del centro podrán utilizar todas las instalaciones y servicios de la residencia dentro de las normas que se establezcan:

- a) Podrán asistir a la Asamblea General y tomar parte con voz y voto.*
- b) Podrán participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.*
- c) Podrán formar parte de las Comisiones que se constituyan.*
- d) Elevar por escrito a la Junta o Dirección de la Residencia propuestas relativas a mejoras de los servicios.*
- e) Podrán beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención del residente en el ámbito del centro respectivo y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.*
- f) Podrán utilizar los servicios de otros centros de atención a las personas mayores cuando las disponibilidades de los mismos lo permitan y la correspondiente Junta o Dirección lo acuerden.*
- g) Podrán participar como electores en los procesos de designación de los órganos de representación de la residencia y participación de los usuarios.*
- h) Tendrán derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que obren en sus expedientes o historiales.*
- i) Derecho a considerar como domicilio propio la residencia.*
- j) Derecho a no ser discriminado en el trato por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.*
- k) Los usuarios podrán solicitar siempre que lo estimen necesario entrevista personal con la dirección.*
- l) Disponer de un carnet acreditativo de su condición de usuario.*
- m) Podrá causar baja cualquiera de los residentes en régimen interno o de estancia diurna por voluntad propia, o en su defecto, por manifestación expresa del familiar o persona responsable, que deberá comunicarlo a la dirección del centro por escrito y con antelación de 48 horas.*

5.2.- Deberes de los usuarios.

- a) Deberán de conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Junta de Dirección.*
- b) Utilizar adecuadamente las instalaciones de la residencia.*
- c) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la residencia y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.*
- d) Deberán poner en conocimiento de la Junta o Dirección de la Residencia las anomalías o irregularidades que observen en el mismo.*
- e) Abonar puntualmente el importe de los servicios, tasas o precios públicos, o constituir las garantías adecuadas para el pago que establezca la normativa vigente.*



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- f) Facilitar la información y la documentación que le sea requerida para la adecuada prestación del servicio y aportar los enseres, vestuario y objetos personales que se le pidan debidamente marcados.*
- g) Colaborar en los tratamientos prescritos facultativamente y en las actividades que le sean recomendadas.*
- h) Guardar la corrección en la higiene personal, el vestido, decoro y trato con el resto de los residentes y con el personal.*

ARTÍCULO 6.- SOLICITUD DE INGRESO Y DOCUMENTACIÓN.

6.1.- Solicitud de ingreso.

El ingreso se promoverá mediante solicitud del interesado, en su caso de su familiar y/o persona responsable/representante legal, cuando aquél reúna cualquiera de las condiciones para ser persona usuaria.

El orden para las admisiones, y el subsiguiente ingreso, vendrá determinado por la valoración de las circunstancias personales y familiares de la persona solicitante, su situación de abandono o soledad, sus condiciones físicas, psíquicas y sociales y sus recursos económicos.

La estimación de la solicitud y el orden de ingreso vendrán determinados por la valoración de las siguientes circunstancias:

1.-En el caso de las plazas de estancia diurna, no padecer enfermedad infectocontagiosa o psíquica susceptible de alterar las normas de convivencia del centro, no tener imposibilitada su autonomía para las actividades de la vida diaria y no haber sido objeto de expulsión definitiva de otro centro como consecuencia de un expediente sancionador.

2.- En el caso de las plazas residenciales, el que la persona solicitante tenga reducida su autonomía para las actividades de la vida diaria y no padezca enfermedad infectocontagiosa o trastorno mental que sean susceptibles de ser causa de la normal convivencia del centro.

Para obtener la condición de usuario se tendrá que presentar solicitud en modelo normalizado acompañada de la documentación, que a continuación se relaciona en el Registro General del Ayuntamiento de la Villa de Arafo, en horario de atención al público, (9.00 – 13.00 horas), así como en cualquiera de las oficinas señaladas en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto durante todos los meses del año.

6.2.- Documentación.

Las personas interesadas en solicitar el ingreso en la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora deberán presentar la documentación que a continuación se relaciona:

- Solicitud de Ingreso, según modelo normalizado (ANEXO I), firmado por el solicitante.*
- Informe Social expedido por la Trabajadora Social del municipio en el que resida el interesado.*
- Fotocopia del D.N.I. de la persona solicitante, de su cónyuge/ pareja de hecho y de todos los demás miembros que compongan la Unidad Familiar o persona responsable (en vigor).*
- Fotocopia de la Tarjeta de Asistencia Sanitaria de la persona solicitante y de su cónyuge o pareja de hecho en caso de solicitar plaza los dos.*
- Informe médico expedido por el médico de cabecera correspondiente, según modelo normalizado (ANEXO II).*



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- *Certificado de la Pensión que percibe el solicitante emitida por la entidad correspondiente (Seguridad Social, Dirección General de Servicios Sociales) o en su caso Certificado negativo de no percibir Pensión.*
- *Documentación acreditativa de la situación económica de la unidad familiar del solicitante, entendiéndose por esta, la constituida por el solicitante, cónyuge, pareja de hecho y de parentesco civil consanguíneo hasta 1er grado en línea directa: Declaración de la Renta, Pensiones, Prestación por Desempleo, Prestación por emigrante Retornado, Certificado de Empresa, Nóminas o Declaración Jurada.*
- *Certificado correspondiente Delegación del Ministerio de Economía y Hacienda de no estar incluidos en el censo de declarantes.*
- *Certificado catastral de los bienes de los miembros de la Unidad Familiar (C/.Ramón y Cajal, Edificio Norte y Sur, S/C. de Tenerife).*
- *Nº de CCC (Código de la Cuenta Cliente) de la persona solicitante.*
- *En caso de estar ingresado en un Centro para la 3ª edad, adjuntar copia del último recibo de abono de la misma.*
- *Cuantos otros documentos sean requeridos por la Administración para un mejor conocimiento de la situación.*

ARTÍCULO 7.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO.

El acceso a la Residencia Sociosanitaria Mª Auxiliadora vendrá determinado por la existencia de plazas vacantes y por el cumplimiento de los trámites que a continuación se relacionan:

7.1.- Trámites previos a la asignación de una plaza.

Una vez presentada la solicitud de ingreso en la Residencia Sociosanitaria Mª Auxiliadora, la Unidad VI de Secretaría, Servicios Sociales, del Ayuntamiento de Arafo, trasladará a la dirección del centro los informes pertinentes, para que por parte del Equipo Médico, se realice una primera valoración sobre la viabilidad del ingreso del solicitante en el momento en que por turno le corresponda, siempre basándose en los parámetros sobre discapacidad y autosuficiencia que se haya acordado.

Si en esta primera valoración se estima que el solicitante reúne las condiciones y requisitos para obtener la condición de usuario y consecuentemente la asignación de una plaza, la Unidad VI de Secretaría, Servicios Sociales, del Ayuntamiento de Arafo, expedirá los informes que correspondan a efectos de su inclusión en la “Lista de espera provisional”.

En el caso contrario se notificará al interesado la desestimación de su petición de ingreso conforme a los requisitos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo.

En el supuesto de paralización del procedimiento de la solicitud por causas imputables al peticionario, previo requerimiento al interesado, se procederá a la tramitación de la correspondiente declaración de caducidad en el plazo de tres (3) meses.

7.2.- Asignación de una plaza.

Una vez se asigne la plaza, la Unidad VI de Secretaría, Servicios Sociales, del Ayuntamiento de Arafo, comunicará a la dirección del centro los datos del usuario a ingresar, facilitando los datos de contacto del mismo y de su familia.

Asimismo, se notificará al interesado, o en su caso a los familiares o personas responsables, la Resolución de adjudicación de una plaza, tal y como se prevé en las normas de Procedimiento Administrativo que rigen para las Entidades Locales, indicando la fecha en la que se hará efectivo el ingreso.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

En el momento en que surja la posibilidad de ingreso, el solicitante deberá aportar otro informe médico exhaustivo actualizado referido a sus capacidades, enfermedades, diagnóstico, medicación y autosuficiencia tanto física como mental, junto con la medicación preparada que esté tomando en ese momento para el periodo de una semana.

Este último informe será estudiado por la dirección del centro y en base al mismo se decidirá si es necesario examinar personalmente al solicitante antes de ingresarlo definitivamente.

Una vez se haya completado los trámites citados anteriormente, se procederá al efectivo ingreso del solicitante y en el mismo acto, se firmará el contrato de voluntades de los derechos y obligaciones aceptados por el Ayuntamiento y el propio usuario, o en su defecto, el familiar o persona responsable legal conforme a lo previsto en la normativa (ANEXO III).

ARTÍCULO 8.- PERÍODO DE ADAPTACIÓN.

Se considera período de adaptación del usuario el constituido por los treinta (30) primeros días naturales siguientes al de su incorporación.

Si durante este periodo se apreciasen circunstancias personales que impidan la atención al usuario, la dirección del centro deberá ponerlo en conocimiento de la Concejalía de Geriátría y Tercera Edad del Ayuntamiento de Arafo, que dictará resolución al respecto.

Transcurrido dicho periodo, el usuario consolidará su derecho a la plaza ocupada.

ARTÍCULO 9.- RÉGIMEN ECONÓMICO.

El acceso a la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora deberá de realizarse y cumplimentarse en los formularios y con los requisitos establecidos en los artículos anteriores, siendo de aplicación los precios contenidos en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación del Servicio de Geriátría, así como las Bases de Ejecución anual que acompañan el Presupuesto General Municipal de cada ejercicio.

ARTÍCULO 10.- PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO.

10.1.- La condición de usuario de la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora, se perderá por alguna de las siguientes causas:

- a) Por voluntad expresa del residente o de su representante legal.*
- b) Traslado a otro servicio público o privado.*
- c) Cese o suspensión de la prestación de las siguientes causas:*

- Cuando se dejen de reunir los requisitos y las condiciones que motivaron el otorgamiento en su día.*
- Cuando se ha efectuado una ocultación de bienes o aportación de datos incorrectos o falsos que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos requeridos.*
- Por incumplimiento de las normas de funcionamiento y convivencia, así como del propio Reglamento de Régimen Interno.*
- Por incumplimiento de la obligación de pago.*

- d) Por Defunción.*
- e) Por expiración del tiempo pactado en el caso de ingreso temporal.*

10.2.- Asimismo, la dirección del centro previa audiencia del usuario, del familiar o persona responsable, la Concejalía de Geriátría y Tercera Edad, asesorada por los Servicios Sociales, propondrá la baja del usuario, siempre y cuando tras la solicitud, en su caso, de los informes que estime necesario a los servicios sociales, se fundamente por causas médicas.

ARTÍCULO 11.- DERIVACIÓN DE USUARIOS.

La Residencia contará con un protocolo de coordinación o derivación Sociosanitaria que asegure una adecuada atención integral a los usuarios tanto con los dispositivos de la red básica de Servicios Sociales como con los del Servicio Canario de Salud.

La dirección de la residencia y el personal facultativo sanitario deberá de velar porque el residente trasladado disponga de la información médica y demás datos que necesite para su traslado e internamiento en otro Centro.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

La Residencia informará a los familiares o personas responsables de los usuarios sobre el estado general de estos, cuando así lo requieran siempre y cuando dicha información sea autorizada por éste.

Asimismo, podrá ser motivo de derivación la inadaptación del usuario a lo largo de su estancia en el centro, por causas sobrevenidas, previamente valoradas por los Servicios Sociales municipales.

ARTÍCULO 12.- AUSENCIAS DE LOS USUARIOS.

El usuario podrá ausentarse voluntariamente o por ausencia médica forzosa transitoria, 30 días durante el año, tiempo en el que se le reservara su plaza.

En el primero de los supuestos los familiares o personas responsables deberán comunicar por escrito a la dirección del centro, la fecha señalada de salida y duración de la ausencia.

En el segundo de los supuestos, la dirección del centro comunicará lo más urgente posible a los familiares o personas responsables del usuario, el traslado, situación y condiciones en el que ha sido trasladado el mismo. Durante las ausencias forzosas transitorias también se le reservara la plaza.

Tanto en un supuesto como en el otro, la dirección de centro comunicará con una antelación mínima de 48 horas a la familia o persona responsable del residente, con la salvedad, de necesidad urgente.

Durante el período de las ausencias, el usuario y las personas responsables del mismo, continuarán realizando la aportación económica correspondiente a la ocupación de la plaza.

ARTÍCULO 13.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.

La Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora será gestionada directamente por el Ayuntamiento de Arafo, con independencia de que se contrate con terceros la prestación de determinados servicios.

13.1.- Documentos obligatorios.

El centro ha disponer de los documentos que a continuación se relacionan:

a.- Reglamento de Régimen Interno, donde se regule la organización y funcionamiento del mismo, respetando lo establecido en la normativa sanitaria y social vigente, conteniendo como mínimo, las normas de convivencia, órganos de participación y derechos y deberes de los usuarios.

b.- El control de altas y bajas se registrará en un LIBRO-REGISTRO, que deberá encontrarse en todo momento actualizado y coincidir con las resoluciones de ingresos y bajas que se gestionen a través de la Unidad VI de Secretaría, Servicios Sociales. El Libro-Registro deberá de encontrarse numerado, sellado y rubricado por el representante del Ayuntamiento.

c.- El régimen de precios y servicios, autorizaciones y licencias.

d.- De cada usuario deberá existir un expediente personalizado en el que constará la información que a continuación se relaciona:

d.1.- Administrativo.- En el que constarán datos referentes a la solicitud de ingreso en el centro, copias acreditativas de los datos personales del interesado y de sus familiares y /o persona responsable, fecha y motivo del ingreso, información y autorización bancaria a efectos de liquidación de las tasas, contrato de derechos y deberes entre ambas partes formalizado en el momento del ingreso, tarjetas sanitarias y de la Seguridad Social y de otros documentos personales que, en su caso, pudieran aportarse, tales como pólizas de seguros de accidente.

d.2.- Médico-asistencial.- En el que constarán datos relativos al historial médico, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, tratamiento, diagnóstico, seguimiento, etc.

d.3.- Individualizado.- Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo un estudio y valoración interdisciplinar, de los que se elaborará un Programa de Atención Personalizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

Todos ellos, custodiados de forma que se garantice la adecuada confidencialidad que establece la normativa vigente en materia de protección de datos.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

e.- El régimen de visitas deberá estar colocado en el Tablón de Anuncios.

f.- En el Tablón de Anuncios además deberá estar expuesto: la autorización del servicio, el reglamento de régimen interno de conformidad con la norma autonómica aplicable, la relación de precios actualizada, el organigrama, el aviso de disponibilidad de hojas de reclamaciones, el programa de actividades anual y las instrucciones para caso de emergencia, así como cualquier otra comunicación que quiera ser trasladada a los usuarios y familiares o personas responsables suponiendo que estas afecten a la colectividad de los residentes de la Residencia.

g.- La Residencia dispondrá de un horario de información y de atención a los familiares de los usuarios por parte de la persona responsable de la residencia.

h.- El Diario de Salidas/Entradas de Usuarios. Libro-Registro compuesto de 200 páginas, foliadas y selladas con el de la Corporación, deberá tenerse en todo momento actualizado y en él se registrarán las salidas y entradas diarias de los residentes, anotando la fecha, hora, si tiene autorización familiar o no (debiendo previamente haberse solicitado al familiar responsable que rellene dicho impreso por el cual autorizaría a éste, las salidas en el horario establecido por el centro), D.N.I. y la firma del usuario.

13.2.- Servicios de la Residencia.

Los servicios que han de prestarse por el centro son los siguientes:

- **El alojamiento**, que comprenderá: uso de una habitación y zonas de convivencia, manutención, ropa de cama, mesa y aseo, lavado, repasado y planchado de ropa personal. La atención diurna comprenderá la manutención y la ropa de mesa y aseo.

- **El cuidado personal y protección del usuario**, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguardia de su integridad personal.

- **Atención geriátrica y rehabilitadora**, que deben comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y terapia ocupacional entre otros), sin perjuicio de la utilización o coordinación, en su caso, con los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido.

- **Atención social**, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en el que esta se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

- **El transporte**, para los usuarios de las plazas de atención diurna desde su domicilio al centro y posterior regreso al domicilio.

- **Otros servicios**: peluquería y podología.

13.3.- Normas específicas de funcionamiento por áreas de trabajo.

COMEDOR-COCINA:

- Los horarios de las comidas están recogidos en el artículo 13.4 del presente Reglamento de Régimen Interno.

- El menú garantizará la alimentación correcta y variada y las distintas dietas que pueden ser prescritas por orden médica.

- El menú estará expuesto en el tablón de anuncios.

- Sólo se servirán menús distintos cuando el personal sanitario o la dirección del centro lo estime oportuno.

- En caso de no consumición de alguna comida, se avisará con 24 horas de antelación a la persona responsable del servicio de comedor.

- Las plazas de comedor serán siempre las mismas para la mejor atención del residente. Su ocupación puede ser modificada por la persona responsable de la residencia, por necesidades del servicio, de común acuerdo con el residente o por solicitar este el cambio.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- Sólo se servirán comidas en las habitaciones en caso de prescripción médica.
- No se puede llevar o sacar alimentos o utensilios del comedor.
- No se servirán bebidas alcohólicas.

HABITACIONES:

- Se ha de respetar la distribución y el orden existente en las mismas, que será el que figura como Anexo IV al presente Reglamento de Régimen Interno.
- La distribución del espacio con el compañero se llevará a cabo con respeto y de mutuo acuerdo.
- Las basuras se dejarán en los sitios destinados para tal fin.
- El usuario colaborará en mantener el orden en la misma, si es posible.
- El residente tendrá cuidado en la utilización de luces y grifos.
- Se tendrá cuidado en el uso de wc, no tirando materiales que lo estropeen.
- El residente no podrá tener en la habitación medicamentos, ni comida.
- Cuidará la decoración de la habitación.
- No se entrará en la habitación de los otros residentes sin autorización.
- Será la dirección del centro la que designe los cambios de habitación de forma justificada por motivos de convivencia, por prescripción facultativa o por necesidades estructurales del servicio, previa comunicación al residente.

LAVANDERIA:

- Todos los residentes deberán tener su ropa marcada, en caso contrario la Residencia no se hará responsable de las pérdidas que se puedan ocasionar.
- La ropa del usuario se lavará siempre que se crea necesario y como mínimo una vez a la semana.
- La ropa personal del usuario que se vaya deteriorando deberá ser proporcionada por el usuario o persona responsable.

ATENCION SANITARIA:

- El horario de consulta estará detallado en el Tablón de Anuncios.
- El usuario, en el momento del ingreso, aportará la cartilla de la Seguridad Social, para proceder a efectuar el cambio de médico, en caso de ser necesario.
- Los medicamentos y pañales irán a cargo del residente a través de la Seguridad Social.
- Cualquier medicamento o elemento sanitario que no cubriera la Seguridad Social deberá abonarlo el usuario o sus familiares si éste no pudiera.
- El usuario es el responsable de su higiene personal, siempre que sea posible. En caso de que no lo sea, el personal destinado a ello se encargará de hacerlo.
- El usuario de bañará o duchará diariamente de acuerdo con las indicaciones de dicho personal.

LIMPIEZA DE LA RESIDENCIA:

- Los residentes facilitarán la limpieza de los espacios de uso general.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- Para facilitar la limpieza de las habitaciones, los usuarios las dejarán libres, siempre que sea posible.

13.4.- Horarios de la residencia.

El régimen de entradas y salidas de los usuarios será libre, fomentándose la integración de los usuarios en el entorno de la comunidad.

El horario de visitas deberá de ser absolutamente respetado por los familiares o personas responsables y visitantes del centro, con el fin de no romper el normal funcionamiento de la vida de los residentes.

HORARIO DE VISITAS		
	INVIERNO	VERANO
Mañanas	10.30h a 12.00h	10.30h a 12.00h
Tardes	16.15h a 19.00h	16.15h a 19.00h

HORARIO DEL CENTRO	
INVIERNO	VERANO
8.00h a 22.00h	8.00h a 22.00h

HORARIO DE COMIDAS		
	INVIERNO	VERANO
Desayuno	8.00h a 9.00h	8.00h a 9.00h
Almuerzo	12.00h	12.00h
Merienda	16.00h	16.00h
Cena	18.30h(estancia diurna) 19.00h(residencial)	18.30h(estancia diurna) 19.00h(residencial)

13.5.- Actividades de la Residencia.

La Residencia dispondrá de un programa anual de actividades para favorecer la recuperación o el mantenimiento del máximo grado de autonomía de los mayores, así como actividades de animación y de ocio (salidas, celebraciones).

En el programa anual de actividades, podrá completarse con cualquier otra actividad propuesta por los usuarios, por los familiares/personas responsables o por el propio Ayuntamiento, previa comunicación a los responsables de los mismos por medio de colocación de anuncios en lugar visible o notificación personal.

El Ayuntamiento, a través de la Unidad de Cultura y en colaboración con la Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento, podrán programar actividades de ocio, culturales, artesanales y de fomento de la integración de los mayores en coordinación con el animador socio-cultural contratado para tales efectos y previa autorización de la dirección de la residencia.

Al finalizar el año se deberá elaborar una memoria anual en la que se recoja el desarrollo de los diferentes servicios prestados por el centro, en la que se incluirán las características generales de las actividades realizadas, una memoria de la gestión socioasistencial, la evaluación de los programas de desarrollo individual, memoria económica y memoria relativa a la gestión del personal.

13.6.- Organigrama y Recursos Humanos.

La Residencia contará con un Organigrama perfectamente organizado que contendrá la denominación de los puestos y las funciones que cada uno tiene encomendada.

El Organigrama del centro deberá de estar expuesto en el Tablón de Anuncios una vez sea aprobado por el Pleno del Ayuntamiento como Anexo del Organigrama Municipal.

Para garantizar los servicios sociosanitarios, la plantilla básica de la Residencia estará formada por personal que se encargara de servicios generales y tareas de administración (cocineros y ayudantes de cocina, personal para lavandería y limpieza, auxiliares de administración), personal de apoyo y atención social (Animador socio-cultural y otros) y por personal que prestará servicios de atención sanitaria (médico, diplomados en enfermería, cuidadores, auxiliares de clínica, fisioterapeutas ocupacionales y/o otros similares).



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

Según lo establecido en la ley que resulta de aplicación la residencia deberá contar con el siguiente personal:

- Médico	1/100 plazas
- DUE/Auxiliar/Cuidador	25/100 plazas
- Fisioterapeuta	1/100 plazas
- Terapeuta ocupacional	1/100 plazas
- Trabajador social	1/100 plazas

La plantilla de personal de la Residencia Sociosanitaria M^a Auxiliadora, está compuesta por:

CATEGORIA	Número 34 plazas residenciales 25 plazas estancia diurna
COORDINADORA	1
TRABAJADORA SOCIAL	1
TÉCNICO INFORMÁTICA	1
COCINERA	6
AUX. LIMPIEZA	3
AUX. LAVANDERÍA	2
AUX. MANTENIMIENTO	2
VIGILANTE- CELADOR	1
MÉDICO	1
D.U.E.	1
FISIOTERAPEUTA	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	1
AUXILIARES DE GERIATRÍA	16

El
Residencia
uniformado e

personal de la
deberá de ir
identificado.

El personal de la Residencia deberá estar suficientemente cualificado de conformidad con la normativa sociosanitaria asistencial, así como deberá de estar en posesión de la Titulación Académica suficiente y adecuada al puesto de trabajo que ocupa en la plantilla de personal.

El personal deberá respetar y atender a los familiares o personas responsables del residente ante el requerimiento de aclaración de tratamientos o cualquier otra circunstancia relacionada con la vida cotidiana del residente, derivándolos a la persona adecuada, en este caso, la dirección del centro.

Estas normas se aplicarán igualmente al personal dependiente de cualquier empresa de servicios vinculada con la residencia.

La/s empresa/s deberán de informar periódicamente de las incidencias y propuestas en y de servicios que estimen oportunas a la Concejalía de Geriatría y Tercera Edad, quien tras su valoración, comunicará lo que proceda a la dirección y a la propia empresa para su mejora e implantación.

Mensualmente la dirección del centro, realizará una reunión de coordinación de los servicios, con las diferentes empresas vinculadas a la prestación de los mismos, a la que asistirá la Sra. Concejala de Área, asesorada por los técnicos de los Servicios Sociales Municipales.

13.7.- Normas generales de convivencia.

▪ Los familiares o personas que visiten a los residentes, deberán de poner en conocimiento de la dirección del centro, con carácter previo a su entrega al residente, cualquier alimento que se le traiga como presente, con el fin de no perjudicar la dieta ni las condiciones de salud del mismo.

▪ Los usuarios deberán respetar los horarios de la residencia con el fin de no perjudicar al resto. Se pide que los residentes, cualquiera que sea el régimen de ingreso en el que se encuentren, tengan informado a la dirección de la misma, de las posibles ausencias o retrasos que tengan.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- *Los familiares o visitantes de los usuarios no podrán sentarse en las camas, ni en ningún lugar que no este destinado para este fin.*
- *Las visitas en las habitaciones se realizarán por los familiares de los usuarios encamados y siempre acompañados por un miembro del personal del centro.*
- *Cualquier visita que no sea familiar directo de los usuarios o residentes tendrá que ser autorizada por escrito y siempre por la dirección del centro.*
- *El usuario puede salir y entrar de la residencia respetando el horario establecido para las comidas y comunicando su salida o posible retraso a la recepción, contando siempre con la autorización de la dirección del centro.*
- *Las personas incapacitas, a criterio del responsable sanitario y con la finalidad de su protección, saldrán acompañadas de familiares u otras personas debidamente autorizadas.*
- *Los familiares y amigos del usuario podrán visitarles durante el horario establecido para tal fin.*
- *Las visitas se efectuarán normalmente en los espacios comunes de la residencia.*
- *Los visitantes han de comunicar en recepción su presencia en la residencia.*
- *El usuario deberá comunicar las posibles anomalías e irregularidades de funcionamiento o problema con otro residente, al responsable del centro.*
- *El usuario podrá utilizar las instalaciones, los objetos y aparatos de la residencia teniendo cuidado de los mismos y respetando el uso de los otros residentes. La televisión, los aparatos de radio o similares se utilizarán con auriculares durante las horas de descanso o silencio.*
- *El usuario garantizará el silencio para los otros residentes durante la noche y las horas de descanso.*
- *El usuario utilizará los pequeños electrodomésticos de uso personal: máquina de afeitar, secador de pelo etc. habiéndolo comunicado previamente al responsable del centro en el momento de su ingreso.*
- *El usuario incapacitado se acogerá a los métodos de higiene personal del Centro.*
- *No se podrá cocinar en ningún lugar de la residencia y no se pueden tener aparatos de calefacción.*
- *Cualquier dinero, joya u objeto de valor extraviada y encontrada por los usuarios o personal del centro, deberá ser entregada en la dirección, ya que todo aquello que no haya sido entregado a la misma no será responsabilidad del centro.*
- *Se recomienda no tener objetos de valor o dinero en la residencia.*
- *El usuario y sus familiares o amigos no pueden entrar en los espacios internos con animales.*
- *La correspondencia será entregada al usuario directamente o persona responsable.*
- *En caso que el usuario tenga algún alimento como bombones, frutas, galletas... deberá comunicarlo a la persona cuidadora de referencia, con la finalidad de respetar, en su caso, las dietas específicas establecidas por prescripción facultativa.*

ARTÍCULO 14.- LA JUNTA DE VALORACIÓN LABORAL.

La Junta de valoración Laboral tendrá como funciones las de estudiar, aprobar y evaluar cualquier aspecto relacionado con la prestación de servicios (horarios, jornadas, turnos, días de descanso, gratificaciones, prevención de riesgos, etc).

Dicha junta estará compuesta por los siguientes miembros:

- *Alcalde.*
- *Concejala de Geriátría y Tercera Edad.*



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

- Dirección de la Residencia.
- Un representante del personal sanitario.
- Un representante del personal auxiliar.
- Responsable del Área de Servicios Sociales.
- Responsable de Recursos Humanos.
- Secretaría de la Corporación (con voz pero sin voto).

La Junta de valoración Laboral celebrará una sesión ordinaria al año, preferentemente en el mes de octubre que deberá ser convocada según el procedimiento previsto para la convocatoria de los órganos colegiados de las entidades locales, y tantas extraordinarias como lo requieran los asuntos a tratar, pudiendo convocarse ésta con 24 horas de antelación.

Se habilitará un buzón de sugerencias sobre los asuntos a tratar por dicha Junta de Valoración Laboral.

ARTÍCULO 15.- ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS USUARIOS.

Los órganos de participación y representación de los usuarios serán la Asamblea General y la Junta de Coordinación.

15.1.- Asamblea General.

La Asamblea General estará compuesta por los usuarios y por representantes de la Administración o de la dirección del centro. Se reunirá en sesión ordinaria una vez al año y en sesión extraordinaria cada vez que sea necesario y así lo acuerde la Junta de Coordinación, acuerdo que debe adoptarse por mayoría.

La Asamblea se convocará para celebrar sesión, por el director/a de la residencia, con la antelación de quince días naturales a la celebración de la misma.

15.1.1.- Funciones de la Asamblea.-

- a) Proponer la modificación del Reglamento de Régimen Interno o de cualquier otra norma de funcionamiento que en el futuro puedan establecerse.
- b) Conocer el presupuesto de la residencia.
- c) Conocer los informes, propuestas, programas y memorias confeccionadas por la Junta de Coordinación.
- d) Elegir los Representantes de la Junta de Coordinación de la Residencia.

15.2.- Junta de Coordinación o Comité de Calidad.

La Junta de Coordinación de la residencia es el cauce ordinario de participación y comunicación de todos los grupos y personas que se encuentran vinculados a la residencia, con el propósito de conseguir los objetivos previstos y la calidad necesaria en los servicios multidisciplinares que se prestan, siendo misiones básicas de la misma, mantener la coordinación estable y solidaria de los usuarios y programar la realización de actividades tendentes al fomento de las relaciones de éstos con el medio sociocomunitario y de relaciones intergeneracionales.

La Asamblea General elegirá entre sus miembros, con representación de los usuarios y de la Administración o dirección del centro, a los componentes de la Junta de Coordinación, y ésta estará compuesta por:

- El/a Presidente/a que será nombrado por la Asamblea. El/a Presidente/a podrá efectuar delegación en la persona que estime oportuno para los supuestos de ausencia o enfermedad.
- Director/a de la residencia que actuará como Secretario/a.
- Tres representantes de los residentes.
- Un/a representante del personal de la residencia elegido/a entre los/as mismos/as.
- Un/a representante de la Administración.

La elección de los/as que representan al colectivo de residentes y al de trabajadores/as, se realizará democráticamente entre todos/as los/as miembros de los sectores indicados. Junto con el/a titular, se nombrará a un/a suplente, el/a cual sustituirá al/a titular en caso de ausencia justificada.

La duración en el cargo de los/as componentes de la Junta de Coordinación será de un año, sin perjuicio de la posibilidad de su reelección. Cesarán cuando se modifiquen las circunstancias personales o laborales por las que fueron elegidos/as o designados/as.



**ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

15.2.1.- Funciones de la Junta de Coordinación.-

- a) Proponer la programación de actividades del Centro.
- b) Conocer la Memoria anual del Centro.
- c) Proponer al/a Alcalde/sa o Concejal/a Responsable de la Residencia la iniciación de expedientes sancionadores de los/as residentes.
- d) Emitir los informes que les sean solicitados por los órganos competentes.
- e) Formular cuantas propuestas e iniciativas puedan repercutir en el buen funcionamiento de la Residencia.
- f) Velar por la participación de los residentes en las actividades del centro.
- g) Fomentar la apertura a la comunidad y las relaciones intergeneracionales.
- h) Formular propuestas de mejora de la calidad de atención que se preste en el centro.

15.2.2.- Régimen de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias.-

1. La Junta de Coordinación se reunirá en sesión ordinaria al menos una vez al semestre y en sesión extraordinaria cuando así lo decida el/la Presidente/a o lo soliciten al menos un tercio de sus componentes.
2. La convocatoria deberá acordarla el/la Presidente/a y deberá ser comunicada por el Secretario con antelación mínima de setenta y dos horas, acompañándose del Orden del Día y acta de la sesión anterior.
3. Para que los acuerdos de la Junta sean válidos se requiere una asistencia a las reuniones de la mayoría de sus componentes.
4. Los acuerdos serán adoptados por mayoría de los/as asistentes y resolverá los empates el voto de calidad del/a Presidente/a.

ARTÍCULO 16.- RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

Con el fin de garantizar la organización y el buen funcionamiento del centro, así como la prestación de unos servicios de calidad a los residentes del centro, se tipificarán las siguientes faltas:

a) Faltas leves:

- 1) Alterar puntualmente las normas de convivencia y respeto a los/as demás, creando situaciones de conflicto y malestar entre los/as residentes.
- 2) Utilizar inadecuadamente los bienes, instalaciones o medios de la Residencia.
- 3) Perturbar mediante comportamiento voluntario e inadecuado las actividades que se realicen en la misma.
- 4) Promover altercados, riñas, peleas o participar en ellas.
- 5) Estar en estado de embriaguez, siempre que afecte las normas de convivencia y respeto a los/as demás.

b) Faltas moderadas:

- 1) Reiterar cualquiera de las faltas leves.
- 2) Alterar habitualmente y de forma grave las normas de convivencia.
- 3) No comunicar la ausencia a la dirección del centro, cuando esta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cinco días.
- 4) La demora injustificada de un mes en el pago de las tasas.
- 5) Falsear u ocultar datos relacionados con la declaración de ingresos.
- 6) Introducir y utilizar en la residencia aparatos, muebles, herramientas o cualquier clase de utensilios no autorizados.
- 7) La embriaguez habitual siempre que afecte las normas de convivencia y respeto a los/as demás usuarios.



ILUSTRE AYUNTAMIENTO
DE LA
VILLA DE ARAFO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

8) La sustracción de bienes u objetos de cualquier clase, propios de la residencia, del personal o de cualquier residente, cuya sustracción no produzca grave deterioro económico al propietario.

9) Insultar o agredir verbalmente a usuarios, personal o visitas.

c) Faltas graves:

1) Cometer tres faltas graves dentro de un año.

2) Ejercer violencia física o verbal grave a otros/as residentes, personal de la residencia o a cualquier otra persona que tenga relación con ella.

3) La demora de dos meses en el pago de las Tasas.

4) La sustracción de bienes u objetos de cualquier clase propios de la Residencia, del personal o de cualquier residente, cuya sustracción produzca grave deterioro económico al/a propietario/a.

5) Producir intencionadamente daños en bienes, instalaciones y servicios de la residencia.
Las sanciones para cada una de las faltas tipificadas son las siguientes:

1.- Sanción para faltas leves:

• Amonestación verbal y comunicación a los familiares.

2.- Sanción para las faltas moderadas:

• Se sancionará con una restricción temporal (según la importancia del hecho sancionado) de los derechos de los que el residente haya cometido abuso y comunicación a los familiares.

3.- Sanción para las faltas graves:

• Se sancionarán con la expulsión de quince (15) días del centro, previa comunicación a los familiares. En el caso de reincidir se procederá a la expulsión definitiva del centro.”