



# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

Viviendas con Apoyo “El Hayedo”  
En Guadalajara

UTE Fundación ANDE-ZAHOZ Gestión SL

2015

1

---



## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO VIVIENDAS CON APOYO “EL HAYEDO” DE GUADALAJARA**

### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el régimen general de la organización y funcionamiento de las Viviendas con Apoyo “El Hayedo”, de Guadalajara, propiedad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, cuya gestión tiene encomendada la UTE Fundación ANDE-ZAHUZ Gestión SL.

Asimismo, este Reglamento regula los servicios ofrecidos y prestados a las personas adultas con discapacidad intelectual que son usuarias de las Viviendas con apoyo, así como su funcionamiento interno. El Reglamento fija las normas de convivencia y horarios a que deberán ajustarse los usuarios en la utilización de las dependencias comunes, todo ello de conformidad con lo establecido en el régimen jurídico aplicable a este recurso; a lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia de Castilla-La Mancha; la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha; Decreto 13/1999, de 16 de febrero, por el que se regula el procedimiento de acceso a Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica; Decreto 53/1999, de 11 de mayo, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de Protección de los Usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, modificado por Decreto 30/20104, de 30 de marzo, y con sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen los contratos de prestación de este servicio público

La capacidad de las viviendas es de 24 plazas y su apertura y funcionamiento fue autorizada por Resolución nº 426/2015 del Director General de Calidad, Planificación, Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

3

---

### **Artículo 2. Definición y objetivos**

A efectos de este Reglamento se entiende por Vivienda con Apoyo el equipamiento social destinado a proporcionar alojamiento, manutención y apoyo personal y social, así como realizar actividades de ocio y normal convivencia, ya sea temporal o permanente, a las personas adultas con discapacidad intelectual que posean un buen nivel de autonomía personal y participen en la tareas cotidianas de la Vivienda, que carezcan de familiares, o no puedan ser atendidas por ellos, en razón de su discapacidad u otras circunstancias, necesitando por ello de manera permanente o transitoria, de un dispositivo sustitutorio del medio familiar, que debe ofrecer un ambiente lo más normalizado y similar a aquel.

Las viviendas con apoyo tienen como objetivo la normalización e integración social y mejora de su calidad de vida de los usuarios, a los que se prestan servicios de terapia ocupacional, apoyo personal y social, con el objetivo de proporcionarles un envejecimiento activo que les permita mantener el mayor grado de autonomía personal y de participación en la comunidad.

En concreto, los objetivos son los siguientes:

- Proporcionar a los residentes los apoyos personales que les faciliten oportunidades de desarrollo personal y de inclusión social, favoreciendo las relaciones interpersonales y respetando sus derechos y capacidad de elección.
- Desarrollar un entorno que garantice el bienestar físico, material y emocional de los residentes.
- Planificar actuaciones encaminadas al aprendizaje de hábitos de vida saludables que contribuyan a aumentar su calidad de vida, a la prevención de enfermedades y a la promoción de la salud.

- Desarrollar mediante programas las aptitudes y autonomía de los usuarios en las tareas domésticas.
- Desarrollar actividades para mantener las competencias cognitivas y de autonomía personal ya adquiridas por los residentes y para potenciar la adquisición de nuevas competencias cognitivas, motrices, relacionales y de comunicación, con la finalidad de incrementar en cada usuario el número de conductas auto determinadas.

**Artículo 3. Servicios que se prestan en las Viviendas Comunitarias.** Se garantiza el alojamiento y la estancia de los usuarios las 24 horas del día de los 365 días del año. El alojamiento comprende el uso de habitación y zonas de convivencia, la manutención, la ropa de cama y mesa, el aseo, y el lavado, repasado y planchado de la ropa personal. La estancia se refiere a la ocupación de una habitación con capacidad para un máximo de dos usuarios, a la utilización de todas las dependencias de la Vivienda como si se tratara de su domicilio familiar. El Director del Centro, previo asesoramiento del Equipo Técnico, designará la habitación más adecuada que, a su juicio, deba ocupar cada usuario.

Las Viviendas con Apoyo prestan los siguientes servicios:

1. **Servicio de desarrollo personal e inclusión en la comunidad**, que se presta mediante la intervención coordinada de un equipo multidisciplinar, compuesto por un coordinador (licenciado en psicología), que ejercerá las funciones de dirección y coordinación del Centro; un terapeuta ocupacional, un técnico de integración social; y personal de apoyo, cada uno de ellos con las tareas señaladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el contrato de gestión de las Viviendas y que, como complemento a este Reglamento, se encuentra a disposición de los usuarios y de sus familiares en la dirección del propio Centro.
2. **Servicios complementarios**, que incluyen el de
  - a. **Restauración.** Los usuarios, con la debida supervisión que garantice la ingesta de una dieta equilibrada, realizarán las correspondientes comidas (desayuno, comida, merienda y cena), todos los días del año. La oferta gastronómica se ajustará, en lo posible, a las necesidades y preferencias de los residentes.

- Los horarios de las comidas serán los siguientes:

• <b>Laborales</b>	
○ Desayuno	08.00-09.00 horas
○ Comida	14.00-15.00 horas
○ Merienda	18.00-18.30 horas
○ Cena	21.00 horas
• <b>Sábados, domingos y festivos</b>	
○ Desayuno	09.30-10.30 horas
○ Comida	14.00-14.30 horas
○ Merienda	17.30 horas
○ Cena	21.00 horas

- Antes de la última semana de cada mes, se presentará la lista de menús del mes siguiente. El menú diario será expuesto, con una antelación de 24 horas, en el tablón del comedor de las Viviendas, adaptado a la comprensión de los usuarios.
- Las Viviendas contarán con distintos menús para atender las necesidades alimentarias especiales de los usuarios con patologías específicas relevantes.

- b. Servicio de limpieza y lavandería. Que consiste en la limpieza de todas las dependencias, muebles y enseres del centro y los de propiedad de los residentes; y el lavado, planchado y costura de la ropa de ajuar y de las prendas de vestir de los residentes. A estos efectos, la ropa deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso el uso exclusivo por su propietario.

El funcionamiento de las Viviendas garantizará el mayor grado posible de autogestión de los usuarios en la organización de las actividades de la vida diaria. Por ello, los servicios complementarios que se prestan deberán adaptar su funcionamiento conforme a lo establecido en las planificaciones individuales de los residentes, con el objetivo fundamental de conseguir que realicen actividades domésticas.

**Artículo 4. Otros servicios.** El material de incontinencia, en caso necesario, será aportado por el residente con cargo al Sistema de Salud al que se encuentren acogidos. Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas de uso personal y productos farmacológicos serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en su caso.

**Artículo 5. Órganos de dirección.** El tipo de organización precisa de un enfoque de dirección no tradicional. La dirección consiste en guiar al Centro en el cumplimiento de sus objetivos, asegurando que todas las partes actúen de manera integrada y coordinadamente, optimizando sus capacidades y recursos. Al equipo directivo le compete la evaluación de las diferentes estructuras del centro, realizando un análisis que permita verificar el cumplimiento de los objetivos previstos y la idoneidad de las acciones que se realizan para su cumplimiento.

El Director recibirá y efectuará las indicaciones que la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales considere oportuno impartir en relación con la prestación del servicio, y tendrá atribuciones suficientes para tomar, en su caso, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del Centro. Informará a la citada Consejería sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio, y facilitará cuanta información sea requerida en relación con él.

5

---

El Director tendrá, además de las señaladas en el apartado 1.3 de la Prescripción III del Pliego, las siguientes funciones generales:

- Planificación, coordinación, gestión administrativa y evaluación de todos los servicios que se presten en el Centro, siguiendo las directrices de los Servicios Periféricos de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Guadalajara y en coordinación con la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes.
- Establecer las actuaciones de coordinación necesarias entre los diferentes profesionales de los servicios, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en cada plan personal de apoyo de cada residente.
- Representar al centro, sin perjuicio de la presentación que corresponde al representante de la UTE Fundación ANDE-ZAHOZ Gestión.
- En caso de ausencia por enfermedad u otra causa, asumirá las funciones el equipo técnico existente.

**Artículo 6. Órganos de representación y participación.** Estará constituido por una Comisión integrada por la Directora del Centro, un representante de los padres o familiares de los usuarios, un residente y un representante de los trabajadores del Centro. Son funciones de la Comisión:

- a. Colaborar, dentro de sus competencias, con la Dirección del Centro en su buen funcionamiento.
- b. Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas y derechos de los usuarios.
- c. Tener conocimiento de aquellas incidencias relevantes que puedan afectar a la marcha del Centro.
- d. Canalizar hacia la Dirección del Centro las sugerencias e iniciativas de los usuarios y de las familias.
- e. Interceder y mediar en conflictos que pudieran surgir entre el Centro y otras instituciones y personas.
- f. Colaborar para facilitar y mejorar las actividades socioculturales y recreativas programadas para los usuarios.
- g. Estimular la cooperación y colaboración entre los usuarios y sus familias, procurando la participación en el entorno social y comunitario.

La Comisión tendrá capacidad auto organizativa y autonomía para establecer su sistema de funcionamiento y, en ese sentido, podrá recabar la presencia de distintos profesionales que asistirán a sus reuniones con voz pero sin voto.

#### **a. Relaciones con las familias y tutores. Generalidades.**

El Centro propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o tutores, facilitando sus visitas y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos, a cuyos efectos elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o tutores de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos se deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

La relación con los familiares o tutores se realizará con una periodicidad, al menos trimestral, manteniendo la comunicación con ellos acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el Centro comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o tutores de éstos. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o tutores de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y deberá siempre corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

El Centro tiene implantado un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y tutores de éstos, que ha sido aprobado por la Consejería correspondiente y cuyos resultados, al menos una vez al año, son comunicados a dicha Consejería.

#### **b. Obligaciones de las familias y tutores**

1. Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo que sea solicitada por la dirección o por los servicios administrativos del Centro.
2. Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del usuario, así como las peticiones y programas que se destinen al mismo.
3. Comprometerse personalmente a que el usuario cumpla las normas y obligaciones establecidas. En cualquier caso se tiene que justificar, por escrito, las ausencias y las solicitudes de permisos.
4. Asistir a las reuniones a la/s que sea/n convocado/s por el Centro y participar, dentro de sus posibilidades, en aquellas actividades para las que se les requiera.

5. Facilitar las prescripciones e instrucciones específicas asistenciales o médicas al Centro para que puedan ser incorporadas a su programa individualizado.
6. Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo del Centro, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales. Estas obligaciones son extensivas a aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados dichos usuarios.
7. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
8. Respetar los horarios de visita establecidos, así como utilizar exclusivamente los espacios destinados a tal fin.
9. Complementar el acompañamiento a su hijo/a o familiar tutelado a las visitas médicas programadas en los Centros de Salud (hospitales, ambulatorios, especialistas...).
10. Abonar los gastos de material ortopédico nuevo pautado por los especialistas, así como los ocasionados por reparaciones.
11. Solicitar y recibir todo tipo de información sobre la organización y funcionamiento del Centro.
12. Asistir a las convocatorias individuales que se realicen para el seguimiento de las actividades de su hijo/a o familiar en las que podrá solicitar información del desarrollo de la programación individual que se está siguiendo.
13. Seguir las pautas establecidas en el Plan de Atención Individualizado de su hijo/a o familiar tutelado
14. Hacerse cargo de su representado legal o de hecho en el caso de que causara baja como usuario del Centro.

### **c. Derechos de las familias y tutores**

1. Recibir información sobre la organización y funcionamiento del Centro.
2. Ser informadas sobre cualquier asunto personal que esté relacionado con su hijo/a o tutelado.
3. Ser atendidos por el Centro dentro del horario y días establecidos a fin de recibir la información y las explicaciones que crea oportunas.
4. A escoger a los representantes de su colectivo que formen parte de la Comisión de Usuarios y Representantes.

7

---

**Artículo 7. LOS USUARIOS.** Las plazas de que disponen las Viviendas serán ocupadas por personas con discapacidad intelectual mayores de 45 años, determinadas por la Dirección General de Atención a Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales. La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de usuario se efectuará previa Resolución del Órgano competente de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

Los usuarios de las viviendas presentan la siguiente tipología:

- Tienen una limitación moderada en alguna de las áreas de habilidades adaptativas (comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, salud y seguridad...)
- Disponen de autonomía para el autocuidado.
- Precisan unas necesidades de apoyo poco extenso en todas las áreas, habilidades adaptativas, emocionales, físicas y de entorno (deficiencia mental de carácter límite, leve o moderada)

a) Los usuarios del Centro podrán encontrarse en alguna de las siguientes **situaciones**:

1. De adaptación y observación. Todos los usuarios al ingresar en las Viviendas por nuevo ingreso, traslado o permuta, habrán de someterse a un periodo de observación y adaptación, que tiene como finalidad comprobar si los nuevos usuarios reúnen las condiciones de autonomía personal requeridas para el normal desenvolvimiento en el Centro, en función de la atención que este

presta o, en los casos que proceda, analizar qué tipo de apoyo e intensidad de apoyos serían necesarios para alcanzar la plena adaptación del nuevo usuario al Centro.

Al tratarse de un centro dependiente de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, existirá una Comisión Técnica de Observación, constituida por la Directora del Centro y un Técnico que ésta designe, y dos Técnicos de los Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales.

La duración del periodo de observación y adaptación es de TRES MESES, pudiendo ser ampliada otros dos meses más si la Comisión lo considera necesario.

Una vez considerado apto para el recurso, se realizará una reunión con el Equipo Técnico para elaborar el Plan Personal de Apoyos.

2. Fijos. Quienes hayan superado el periodo de adaptación y observación.

b) **Pérdida de la condición de usuario.** La condición de usuario del Centro se perderá por alguna de las siguientes causas:

1. Renuncia voluntaria del usuario o de su representante legal.
2. Cuando un residente varíe sus condiciones de dependencia de tercera persona para la realización de las actividades de la vida cotidiana, sufriendo un notable deterioro o mejora en su autonomía personal y social, que le hagan variar el nivel de apoyo necesario. Esta variación en sus condiciones físicas y psíquicas vendrá motivada mediante informe de la Comisión Técnica del Centro y del Equipo de Valoración y Orientación del Centro Base correspondiente. Se derivará al usuario a otro recurso social donde pueda recibir la atención adecuada, previa instrucción del expediente correspondiente, garantizando la audiencia de la persona interesada o de sus representantes legales.
3. En el caso de ausencia prolongada del Centro por un plazo superior a quince días, cuando dicha ausencia no haya sido convenientemente justificada. En esta situación, el Director del Centro apercibirá al usuario, mediante correo certificado con acuse de recibo, de la falta en la que ha incurrido, dándole un plazo de tres días para su incorporación. De no producirse la incorporación, se procederá a dictar Resolución de baja en el Centro.
4. Por no hacer efectivo el importe de las cuotas asignadas ni justificar razón suficiente de no hacerlo una vez requerido por escrito.

c) **Plaza ocupada y plaza reservada.** Se entiende por plaza ocupada la asignada a un usuario y ocupada por él.

Los usuarios tendrán **derecho a reserva de plaza** en los siguientes casos:

1. Durante los periodos de ausencia obligada para asistencia o permanencia en un centro sanitario.
2. Durante los periodos de ausencia voluntaria del Centro, siempre que no excedan de los **60 días ininterrumpidos** al año, salvo circunstancias excepcionales.

**Artículo 8. Precios complementarios.** Los precios complementarios que se estipulen como contraprestación por los servicios prestados no incluidos en el precio de la plaza, tales como peluquería, podología, etcétera, serán los aprobados por la Consejería de Castilla La Mancha, conforme a la normativa que los regula, en el caso en que los preste el Centro.

**Artículo 9. Derechos de los usuarios.**

- a) A acceder al centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.



- b) A ser tratado con respeto, conforme a su dignidad como persona, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales que tienen reconocidos.
- c) A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con ella, si estuviere capacitado para ello.
- d) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- e) A recibir, en formato accesible adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible, la valoración de su situación.
- f) A disponer, en formato accesible y adaptado a cada persona, de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.
- g) A acceder, en cualquier momento, a la información de su Plan Personal de Apoyos, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de ella, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado un profesional.
- h) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su Plan Personal de Apoyos, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
- i) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades por el idioma como por la discapacidad.
- j) A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- k) A que se les facilite el acceso a una atención integral.
- l) A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- m) A participar en las actividades que se realicen en el centro.
- n) A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades para la defensa de sus derechos.
- o) A presentar reclamaciones o sugerencias.
- p) A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de todos los servicios que recibe y, en general, a toda aquella información que requiera como usuario.
- q) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- r) A recibir los servicios que preste el Centro de acuerdo con su Plan Personal, así como una adecuada coordinación con otros servicios afines, como el socio sanitario, educativo, empleo y aquellos que pueden confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

## **Artículo 10. Obligaciones de los usuarios.**

- a) Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro.
- b) Observar la conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejora en la convivencia con otros usuarios y con los profesionales que le atienden.
- c) Facilitar la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro en esta materia.
- d) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos del Centro.
- e) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de atención necesaria para su situación.
- f) Colaborar con el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan Personal de Apoyos y en los acuerdos correspondientes.

- g) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.

Asimismo, se considerarán vigentes en este Reglamento los derechos y deberes que el Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha establezca reglamentariamente en la Carta de Derechos y Deberes reconocidos en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

## **Artículo 11. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

1. Las instalaciones del Centro deben ser cuidadas por todos, residentes, trabajadores, familias y visitas. Deberá observarse especial atención en cerrar grifos, apagar luces cuando no sean necesarias, no sentarse en las mesas, mantener siempre el orden y la compostura, etc. En este sentido, los usuarios deberán:

- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y de los utensilios utilizados en las actividades de comida (poner y quitar la mesa, recoger la vajilla, limpiar la mesa y barrer su entorno..)
- Respetar a todo el personal técnico y de servicio del Centro, así como al resto de usuarios. Se incluye, en este caso, el respeto a los objetos que pertenezcan a otras personas e incluso al propio Centro.
- Mantener una conducta correcta hacia el resto de compañeros, lo que implica evitar agresiones físicas o verbales, abusos de poder, abusos sexuales o incitación a actuaciones no adecuadas.
- Asistir diariamente tanto a las actividades del Centro como a las programadas en otros recursos y de acuerdo con sus capacidades.
- Respetar el espacio físico del Centro, evitando cualquier daño al mismo (desperfectos en el mobiliario).
- Fumar en los espacios reservados específicamente para este fin.
- Solicitar la debida autorización para poder salir del recinto físico del Centro o, en su caso, a comunicarlo.
- Cumplir los horarios establecidos para las diferentes actividades contempladas en este recurso (horarios de comidas, de entrada, de talleres...).
- Acceder a las salas de descanso que sean marcadas.
- Acceder a todos los espacios del Centro que han sido autorizados por la Dirección del Centro (sala de polivalente, hall, módulos, aseos...). Se considera que la cocina, el área médica y de enfermería, el área de dirección-administración y zona de despachos, así como los almacenes, son zonas restringidas sin la autorización previa por parte de la Dirección del Centro.
- Consumir bebidas y comida solamente en los espacios reservados para ello.

2. Está totalmente prohibido fumar en todos los recintos cerrados del centro. Esta norma afecta a residentes, trabajadores, familias y visitas.

**Artículo 12. NORMAS PARA SALIDA Y VISITA DE USUARIOS.** El desarrollo de normas que regulen las visitas y las entradas y salidas de los residentes responden a la inquietud lógica de los familiares en lo referente a este asunto. Además de ser beneficiosas por varios aspectos:

- Aumenta y mejora la capacidad de planificar una atención integral al residente y sus familiares, facilitando el intercambio de información con la familia.
- Una visita, salida programada no distorsiona la intervención con el residente, en lo que se refiere a programas, talleres, baños, etc.

- No hace suspender una actividad de interés terapéutico.
- Se evita tiempo de espera innecesario.

Aquellos usuarios no incapacitados, o aquellos otros que puedan salir solos con la autorización correspondiente, (incapacitados legalmente, pero con autonomía) deberán respetar igualmente las normas, debiendo avisar cada vez que salgan de las viviendas, informando dónde van.

1. Respecto a las visitas es conveniente marcar unas normas mínimas para su desarrollo:

- Lo correcto es notificar las visitas con antelación, dando a conocer el día y la hora aproximada de la visita, a fin de evitar que se vean afectadas las actividades programadas.
- El horario queda abierto al estudio de situaciones socio familiares, si bien es conveniente que se respeten las horas de taller y las de aseo diario, desayuno, comida y cena. Antes de la hora del desayuno y después de la hora de la cena, excepto en casos concretos, no se permitirán las visitas.
- Las visitas se efectuarán en la sala de estar, en el hall de la planta superior, en la habitación del visitado o en los jardines exteriores; para poder visitar el resto de las dependencias y estancias de la residencia, deben ser autorizados y acompañados por la persona que designe dirección.
- Ante cualquier anomalía o incidencia detectada en relación con la atención a los usuarios los visitantes deberán comunicarlo a los responsables inmediatos de la Residencia con la mayor brevedad posible. Sobre este particular, es importante que los familiares sean conocedores del esfuerzo diario que se realiza en aras de mejorar la calidad de vida de los usuarios.
- Los padres, familiares o tutores de los residentes están obligados a atender cualquier requerimiento en beneficio de la mejor atención al usuario.
- Todos los familiares directos o tutores de los residentes deben asumir y desempeñar un papel protagonista en el proceso de rehabilitación, implicándose en el desarrollo de de las áreas trabajadas.
- Se deberán respetar las normas de convivencia.

## **Artículo 14. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS**

Las demandas que puedan realizar los usuarios o visitantes deberán comunicarse al Director/a del Centro. En caso de no obtenerse información satisfactoria, se presentará la sugerencia, queja o reclamación detallada.

Se entiende el sistema de reclamaciones y sugerencias como vía de participación ocasional en el funcionamiento del centro que está abierto tanto a los usuarios, a los familiares y a otras personas, profesionales o familiares visitantes, que por algún motivo, información, orientación, etc., tienen acceso al centro.

**Sugerencia.** Se entiende por sugerencia toda propuesta que tiende a modificar algún aspecto del centro, relativo a dotación, organización, funcionamiento o prácticas profesionales, con objeto de mejorar la calidad de la atención.

**Reclamación.** Se entiende por reclamación todo comentario o solicitud que tiende a modificar algún aspecto del servicio, relativo a dotación, organización, funcionamiento o prácticas profesionales, por considerar que su estado actual perjudica el ejercicio de los derechos de los clientes.

**Procedimiento de tratamiento y resolución de sugerencias.** La Directora, responsable de la tramitación y resolución, podrá recabar opinión de otros familiares y profesionales del centro, así como



de sus homólogos de otros centros similares, a efectos de contrastar ventajas e inconvenientes de la sugerencia propuesta.

#### **Artículo 14. OTRAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO**

1. Se mantendrán limpias todas las zonas del Centro, debiendo depositar los materiales desechables en los lugares destinados a su efecto.
2. El Centro velará por los objetos de valor de los residentes, pero no se responsabiliza de la pérdida o sustracción de los mismos.
3. Se garantizan a todos los clientes la higiene personal completa diaria o tantas veces como sea preciso.
4. Aquellas personas que vengan fuera del horario de comidas deberán venir alimentadas, salvo causa justificada, para lo que deberá avisarse con antelación para componer y guardar la alimentación.