



# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LAS RESIDENCIAS DE LA FUNDACIÓN ANDE

*La Fundación ANDE, la dirección y todos los profesionales del Centro, le damos la bienvenida a esta Residencia que, desde hoy, es su casa. Estamos convencidos de que usted contribuirá, con nosotros, a lograr el ambiente familiar y agradable que todos deseamos. Recuerde que estamos a su disposición y a la de sus familiares siempre que lo necesite.”*

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LAS RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE LA FUNDACIÓN ANDE

## TÍTULO PRIMERO.-DISPOSICIONES GENERALES

**1.1. Denominación.** Las Residencias para personas adultas con discapacidad intelectual de la Fundación **ANDE** constituyen un servicio especializado que se presta en las siguientes direcciones:

- Residencia “**San Vicente**”, en la ciudad de Madrid, en la Avenida Rafaela Ybarra, 75.
- Residencia “**Carmen Sevilla I**”, en la ciudad de Madrid, en la calle Gabriel Montero, 1.
- Residencia “**San Martín**”, en el municipio de Sevilla La Nueva, de Madrid, en la calle Goya, nº 4.

**1.2. Titularidad y gestión.** Las Residencias para personas adultas con discapacidad intelectual relacionadas anteriormente son un servicio de la Fundación **ANDE**, legalmente constituida por tiempo indefinido, el 18 de diciembre de 1990; está clasificada como de “beneficencia particular” por Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 9 de julio de 1991, y está inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Sanidad y Política Social con el número 28/0892. Está sujeta a lo dispuesto en la Ley 50/2002, de 26 de diciembre de Fundaciones, en su desarrollo reglamentario aprobado por Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de competencia estatal y dispone del número de identificación fiscal G-79812517.

3

**1.3. Objeto.** El presente Reglamento regula los servicios ofrecidos y prestados a las personas adultas con discapacidad intelectual que son usuarias de las Residencias de la Fundación **ANDE**, así como su funcionamiento interno. El Reglamento fija las normas de convivencia y horarios a que deberán ajustarse los usuarios, con plaza pública o privada, en la utilización de las dependencias comunes de cada Centro, todo ello de conformidad con lo establecido en el régimen jurídico aplicable a las Residencias con atención diurna especializada; a lo previsto en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario; y con sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen los Acuerdo Marco del servicio público de “Atención a personas adultas con discapacidad intelectual y alto nivel de dependencia en Centro Residencial” y del servicio de “Atención Residencial a personas adultas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento prematuro”.

**1.4. Ámbito de aplicación.** El presente Reglamento tiene carácter obligatorio para los usuarios, para sus familiares o representantes legales y para todo el personal que presta sus servicios en las Residencias propiedad de la Fundación **ANDE** y en las que gestiona o pueda gestionar por cuenta de la Administración.

### 1.5. Inscripción de registros y capacidad

#### 1.5.1. Residencia San Vicente.

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C0444** de 02.02.1995.

- La capacidad autorizada de la Residencia es de ciento cincuenta y seis plazas (156), que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

### 1.5.2. Residencia “Carmen Sevilla I”.

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C1386** de 22.01.98.
- La capacidad autorizada de la Residencia es de noventa y una plazas (91), de las que 30 están destinadas al recurso denominado RESHogar y 60 a Residencia con Centro de Día, y que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

### 1.5.3. Residencia “San Martín”.

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C0951** de 21.11.96.
- La capacidad autorizada de la Residencia es de cincuenta plazas (50), y que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

## TÍTULO SEGUNDO. ORGANIZACIÓN INTERNA

**2.1. Definición y funciones.** Las Residencias de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual y alto nivel de dependencia de la Fundación **ANDE**, están destinadas a proporcionar **alojamiento, cuidado personal, atención especializada y rehabilitadora, atención psicológica y atención social**, ya sea temporal o permanente, a las personas adultas de ambos sexos, con discapacidad intelectual y alto nivel de dependencia de carácter profundo, severo o moderado, con trastornos graves asociados, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

4

Los servicios de que disponen las Residencias de la Fundación **ANDE** tienen por objeto facilitar a sus residentes una atención integral desarrollando acciones habilitadoras, contando para ello con todos los apoyos de asistencia personal y social necesarios para que puedan lograr, dentro de sus posibilidades y a través de un programa personalizado, la superación de obstáculos y una amplia normalización de su vida cotidiana que garanticen una correcta integración social.

En concreto, **los objetivos de las Residencias** son:

- Prevenir y detener la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Apoyar a las familias o a los representantes legales que atienden a sus familiares discapacitados.
- Control y protección de los residentes, proporcionándoles un entorno seguro, accesible y adaptado.
- Favorecer la convivencia con otras personas, respetando su intimidad y su privacidad personal.
- Satisfacer todas las necesidades posibles en relación a su cuidado personal, manutención, cuidados higiénicos que precisen y bienestar psico-médico-social, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y su integración socio ambiental.
- Fomentar la participación de los usuarios y de sus representantes legales o familiares.

**2.2. Responsabilidades de la Fundación ANDE en sus Residencias.** Además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, la Fundación **ANDE** será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento, en caso de urgencia, de los usuarios a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o representantes.( Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, en su caso, serán por cuenta del usuario o su representante).
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.

**2.3. Servicios a prestar.** La Fundación **ANDE** prestará a los usuarios de residencias los servicios que se relacionan a continuación:

- **El alojamiento**, que comprenderá: 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.
  - El Director del Centro, asistido del responsable del área residencial y previo asesoramiento del Equipo Técnico, designará a cada usuario **la habitación** más adecuada que, a su juicio, deba ocupar cada usuario.
  - **Las comidas** se realizarán en el siguiente horario:
    - Desayuno De 8.30 a 10.00 horas
    - Comida De 13 a 14 y de 14 a 15 horas.
    - Merienda De 16.30 a 17.30 horas
    - Cena De 20 a 21.00 horas

El menú diario será expuesto, con una antelación de 24 horas, en el tablón del comedor de la Residencia.

Las Residencias contarán con menús hipocalóricos y atenderán las necesidades alimentarias especiales de los usuarios con patologías específicas relevantes.

- **El cuidado personal**, control y protección del usuario, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
  - Los Centros velarán por el cuidado de los objetos de valor que pudieran tener sus residentes, pero no se responsabilizarán de su pérdida o sustracción.
- **Atención especializada y rehabilitadora**, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. Desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente), y fomento de actividades de ocio y tiempo libre.

- **Atención psicológica**, que comprenderá la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- **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 que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias.
- **Otros servicios**, que incluirán la programación de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre y el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, de manera subsidiaria.

**2.4. Órganos de gobierno y personal del Centro.** El órgano de gobierno de las Residencias es el Patronato de la Fundación **ANDE**, que lo ejerce a través de las competencias que sus estatutos atribuyen al Presidente, Directores Generales nombrados y otros cargos de dirección. Tiene como funciones:

- a) Marcar los objetivos y directrices generales de los Centros.
- b) Velar por el cumplimiento y directrices marcados.
- c) Ejercer la representación de todos los Centros en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.

**2.4.1. Dirección de los Centros.** El Director de Centro será el responsable de la dirección, organización y coordinación de todas y cada una de las áreas de que consta el Centro, de conformidad con los objetivos y directrices marcados por el Patronato de la Fundación, así como por las líneas generales de actuación establecidas por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. A tales efectos contará con el apoyo y asesoramiento del Equipo Técnico.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Asumir la dirección del Centro.
- b) Representar al Centro en sus relaciones con los usuarios y sus representantes legales.
- c) Dirigir las sesiones con el Equipo Técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- d) Impulsar, organizar, coordinar y supervisar las tareas y programas del Centro, supervisando su ejecución, así como comprobar su calidad y eficacia y la de los demás servicios prestados en cada una de las áreas.
- e) Informar la Consejería de Asuntos Sociales y a los órganos de gobierno de la Fundación sobre el funcionamiento del recurso y sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y prestación del servicio.
- f) Asistir a las reuniones de coordinación que se establezcan con los técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales.
- g) Elaboración de proyecto y memoria anual del Centro
- h) Cualquier otra que le fuera encomendada por la superioridad en relación con las necesidades del Centro, adoptando las medidas necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

En caso de ausencia, las funciones del Director serán asumidas por el Subdirector o por la persona que determinen los órganos de gobierno de la Fundación, debiendo constar ambos extremos en el tablón de anuncios de cada Centro.

**2.4.2. Equipo técnico.** Estará formado por los responsables de las Áreas de Psicología, Medicina y Trabajo Social de cada Centro, y tiene como competencia 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, siendo sus funciones:

- a) Elaboración del seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- b) Colaboración en la redacción de proyecto y memoria anual del Centro.
- c) Propuestas de admisión y baja de usuarios en las plazas privadas, y seguimiento y valoración del usuario en los períodos de adaptación,
- d) Discusión y puesta en común de los problemas, soluciones y alternativas relacionadas con los programas generales e individuales de cada uno de los usuarios.

**2.4.3. El personal del Centro.** La plantilla de personal mínima vendrá determinada en función del número de usuarios, debiéndose ajustar a lo señalado en los Acuerdos Marco de la Comunidad de Madrid y a los contratos de gestión firmados con la Junta de Andalucía.

El conjunto de profesionales constituye el Equipo Técnico del Centro, son seleccionados por la Dirección General de Recursos Humanos de la Fundación, y son los responsables del cumplimiento del programa de actividades del mismo, del seguimiento, análisis y evaluación de las distintas situaciones y características vividas por el usuario, con el fin de que mediante una orientación individualizada, vaya superando etapas en beneficio de una mayor realización personal y social.

**2.5. Programación.** La prestación de los servicios en las residencias de **ANDE** se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

La programación contemplará los siguientes niveles:

- a) **Programación general del Centro**, que hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.
- b) **Programación por servicios**, con sus sistemas de evaluación correspondientes.
- c) **Proyecto de Atención Personalizada**, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, prevenir el deterioro y conseguir autonomía personal e integración social en el mayor grado posible, con sus sistemas de evaluación correspondientes. El Programa de Atención Personalizada (PAP) de cada usuario se elaborará en el primer mes de estancia del usuario en el Centro, previo su estudio y evaluación interdisciplinar, y se actualizará al menos con una periodicidad semestral.

**2.6 Información personal y protección de datos.** De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.

La Fundación **ANDE** y el personal que tenga relación directa o indirecta con los usuarios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de estancia del residente.

## **TÍTULO TERCERO. LAS FAMILIAS. ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN.**

**3.1. Relaciones con las familias. Generalidades.** Las Residencias de **ANDE** propiciarán la relación entre los residentes y sus familiares o representantes, facilitando sus visitas y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo cada Centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente programadas y comunicadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

Las Residencias elaborarán y publicarán un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representante 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.

El modelo de la relación con los familiares o representantes contemplará, con una periodicidad al menos trimestral la comunicación, 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 adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representantes de éstos. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante 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.

Las Residencias tienen implantado un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y responsables de éstos, que ha sido aprobado por las Consejerías correspondientes y cuyos resultados, al menos una vez al año, son comunicados a dichas Consejerías.

### **3.2. Obligaciones de las familias**

- a) Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo que sea solicitada por la dirección o por los servicios administrativos de la Residencia.
- b) Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del usuario, así como las peticiones y programas que se destinen al mismo.
- c) Comprometerse personalmente a que el usuario, una vez haya realizado una salida de fin de semana, asista con regularidad y puntualidad a la Residencia y cumpla las normas y obligaciones establecidas. En cualquier caso se tiene que justificar, por escrito, las ausencias y las solicitudes de permisos.
- d) Asistir a las reuniones a la/s que sea/n convocado/s por la Residencia y participar, dentro de sus posibilidades, en aquellas actividades para las que se les requiera.
- e) Facilitar las prescripciones e instrucciones específicas asistenciales o médicas a la Residencia para que puedan ser incorporadas a su programa individualizado.
- f) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo de la Residencia, 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.

- g) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la Residencia y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- h) Respetar los horarios de visita establecidos, así como utilizar exclusivamente los espacios destinados a tal fin.
- i) Acompañar a su hijo/a o familiar a las visitas médicas programadas en los Centros de Salud (hospitales, ambulatorios, especialistas...).
- j) Abonar los gastos de material ortopédico nuevo pautado por los especialistas, así como los ocasionados por reparaciones.
- k) 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.
- l) Seguir las pautas establecidas en el Plan de Atención Individualizado de su hijo/a o familiar.
- m) Contactar con su representado legal o de hecho para facilitarle las salidas en los períodos vacacionales y festivos que sea posible, así como hacerse cargo de él en el caso de que causara baja como usuario de la Residencia.

**3.2.1. Del vestuario.** El Centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado, productos y útiles de aseo personal, que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al Centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir la reposición de cualquiera de los mismos, siempre que le sea requerido por el Centro. La Fundación repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente, y siempre que la prenda no estuviera deteriorada por su excesivo uso.

La ropa, que soportará los lavados y secados industriales, deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. Las prendas aportadas con posterioridad al ingreso, deberán ser marcadas por la familia o su representante.

En el caso de que la dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el Centro, éste procederá a la facturación a cargo de la familia o representante de los gastos ocasionados por este motivo.

Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.

**3.2.2. De los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición.** Serán a cargo del usuario, familia o representante; en el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturarles el importe.

**3.2.3. El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes.** Serán a cargo del propio residente, del Sistema de Salud al que esté acogido o de su familia o representante legal. Serán financiados prioritariamente con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para lo cual el Centro deberá disponer de la tarjeta sanitaria del residente, o bien será aportado regularmente y siempre que sea necesario por la familia o el representante legal. En caso de que el residente no sea pensionista, el medicamento o material sanitario no esté financiado por ningún Sistema de Salud, público

o privado, o no sea aportado por la familia o representante, el Centro les facturará su importe.

**3.2.4. Los servicios complementarios** al aseo personal, tales como el corte y arreglo del cabello o la depilación, y otros cuidados corporales específicos, como los masajes, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante. En caso de que la familia o representante no puedan realizar esta función, ésta será asumida por el Centro, que podrá facturarles los gastos ocasionados por este motivo. Asimismo, los servicios de Podología y Odontología correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los expresados elementos.

**3.2.5. Acompañamiento a centros sanitarios.** En los casos que sea necesario o de urgencia, la Residencia efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. En caso de que, por razón de urgencia, esto no sea posible, la Fundación facturará el coste de los medios utilizados para el traslado al usuario, familia o representante. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o representante, y sólo de manera subsidiaria al Centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de ésta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el de ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante.

**3.2.6. Fallecimientos.** En caso de fallecimiento de residentes que cuenten con familiar o tutor legal, correrá a cargo de ellos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o tutor legal, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, la Fundación realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados

### 3.3. Derechos de las familias

- Recibir información sobre la organización y funcionamiento de la Residencia.
- Ser informadas sobre cualquier asunto personal que esté relacionado con su hijo/a o pupilo.
- Ser atendidos por la Residencia dentro del horario y días establecidos a fin de recibir la información y las explicaciones que crea oportunas.
- A escoger a los representantes de su colectivo que formen parte de la Asamblea General y de la Comisión de Usuarios y Representantes.

**3.3.1. Sugerencias, reclamaciones y quejas.** Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, las familias o los representantes de los usuarios podrán presentar las demandas de información, orientación o participación que estimen convenientes, y que deberán dirigirse o canalizarse a través del profesional competente. En el caso de estimar que no han sido debidamente atendidas podrán presentar las correspondientes sugerencias, reclamaciones o quejas, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Con independencia de que puedan utilizarse los medios que consideren oportunos, podrán presentarse en el buzón que, a tal efecto, existe en las recepciones de los centros, mediante escrito en el que constará debidamente identificada la persona que lo presenta, el contenido de su sugerencia o el motivo

de su reclamación o queja, no atendiéndose aquellos escritos en los que el solicitante esté indebidamente identificado.

- Existe un modelo normalizado para cumplimentar la sugerencia, reclamación o queja, que podrá solicitarse en la recepción de cada Centro.
- Todos los escritos debidamente presentados, previas las comprobaciones, averiguaciones, análisis y estudios que se estimen necesarios, serán contestados en un plazo no superior a quince días.

**3.4. Órganos de representación y participación.** El órgano de representación y participación de cada centro residencial para personas con discapacidad intelectual es la “**Comisión de Usuarios y Representantes**”, que estará formada por dos usuarios, tres representantes de los padres, familiares o tutores legales, que serán elegidos de forma directa, libre y por mayoría simple en asamblea general de padres y usuarios convocada al efecto; y por el Director del Centro, que asistirá a las reuniones de la Comisión con voz pero sin voto. En el caso de que ningún usuario del Centro, por su discapacidad, pueda actuar por sí mismo, los puestos destinados a ellos serán ocupados por uno o dos representantes más de padres, familiares o tutores legales, según proceda.

Son funciones de la **Comisión de Usuarios y Representantes**:

- 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 de Usuarios y Representantes tendrá capacidad auto organizativa y autonomía para establecer su sistema de funcionamiento.

## **TÍTULO CUARTO. LOS USUARIOS**

Podrán ser usuarios de las plazas en Centro Residencial las personas adultas de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 65, así como las mayores de 45 en proceso de envejecimiento prematuro, con discapacidad intelectual de carácter profundo, severo o moderado, con trastornos graves asociados, y que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención, y que cumpliendo con el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, reúnan además los siguientes:

- No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

Igualmente serán usuarios de plaza concertada en el Centro quienes, aun superando los 65 años, ocuparan plaza antes de cumplir la mencionada edad.

### **4.1. Designación de usuarios**

**En las plazas concertadas**, corresponde a las respectivas Consejerías de las Administraciones Autonómicas la determinación de las personas que hayan de ocuparlas. La ocupación de las

plazas, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa Resolución del Órgano competente de las Consejerías. La incorporación de usuarios al Centro en el que se encuentren las plazas concertadas deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la Resolución de adjudicación de plaza.

**En las plazas privadas**, corresponde a la Fundación la determinación de las personas que, cumpliendo los requisitos anteriormente establecidos, hayan de ocupar las plazas.

Tanto en las **plazas privadas como en las concertadas**, se considerará período de adaptación del usuario al Centro el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación. Durante este período, el Equipo Técnico del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración. Si el Equipo Técnico, transcurrido el período de adaptación, considera que el usuario es apto para permanecer en el Centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, transcurridos treinta días desde la finalización de dicho período, salvo que la plaza tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en el contrato privado o en la Resolución de concesión.

En caso de que durante el proceso de adaptación el Equipo Técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el Centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de las Consejerías de Asuntos Sociales en el caso de plazas concertadas, quien resolverá lo que proceda, en el período de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado al interesado o a su representante. En las plazas privadas, los informes serán puestos en conocimiento de la familia o representante, que vendrán obligados a hacerse cargo del residente.

#### **4.1.1. Plaza ocupada.**

En las plazas concertadas, se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce su ingreso en el Centro Residencial hasta su baja definitiva. Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el usuario se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas y períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días anuales.

Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada cuando no se produzca hospitalización en los términos indicados para las ausencias.

Así mismo, se considerará como plaza ocupada los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.

En cualquier caso, en el momento de producirse la baja definitiva de un usuario por cualquier causa, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

En el caso de las plazas de carácter temporal, los familiares deberán hacerse cargo del usuario al finalizar el plazo establecido en el contrato privado o en la Resolución de adjudicación.

**4.2 Incidencias y pérdida de la condición de usuario.** Según proceda, el Centro notificará a las familias o a la Consejería respectiva, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios en el mismo día en que se produzcan, vía fax o correo electrónico.

La condición de usuario de las Residencias de **ANDE** se perderá por alguna de las siguientes causas:

- a. Por no haber superado el período de adaptación y observación y, en el caso de las plazas concertadas, previa Resolución de la Consejería correspondiente.
- b. A petición del usuario o de sus representantes legales.
- c. Por fallecimiento.
- d. Cuando, durante el periodo de su estancia, concurren en el usuario circunstancias que conlleven el deterioro grave del normal funcionamiento del Centro, de las actividades que en él se desarrollan, o que pongan en grave riesgo la situación del resto de usuarios. En este caso, el Equipo Técnico emitirá un informe justificativo, que será remitido a la Consejería competente para que emita la correspondiente Resolución; y en las plazas privadas, a las familias o representantes del usuario, quienes vendrán obligadas a hacerse cargo de él.

**4.3. Derechos de los usuarios y de sus representantes.** Las personas residentes disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los Centros y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A utilizar las instalaciones y el material de la Residencia dentro de las normas que se establecen, que están adaptados, con las máximas garantías de seguridad, a sus condiciones personales, y cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en la Residencia por voluntad propia.
- c) A un Programa de Intervención Individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario cuando sus características personales lo permitan.
- d) A la protección de la propia imagen, al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- e) Ser respetados en su intimidad, en su integridad física y en sus diferencias como ser humano en pleno derecho, no siendo objeto en ningún momento de tratos vejatorios y degradantes, así como de castigos físicos o morales, tanto por los integrantes del equipo profesional como por sus compañeros. En este sentido también se velará que estos derechos se cumplan en aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados.
- f) A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
- g) A asociarse, al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades para la defensa de sus derechos.
- h) A presentar reclamaciones y sugerencias, elevando por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
- i) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- j) A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
- k) A la información contenida en su expediente personal y a recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento de la Residencia,
- l) A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquél o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- m) A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, y de aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
- n) Ausentarse de la Residencia los fines de semana y/o períodos vacacionales bajo consentimiento de sus representantes legales con objeto de potenciar la integración socio familiar.

El ejercicio de determinados derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de Resolución administrativa o judicial.

**4.4. Deberes de los usuarios y de sus representantes.** Los residentes tienen las siguientes obligaciones generales:

- a) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo de la Residencia, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales.
- b) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la Residencia y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- c) Asistir a las actividades establecidas de forma puntual y con la asiduidad que les permitan las circunstancias particulares de su discapacidad.
- d) Participar y colaborar en el programa individual de habilitación establecido por el Equipo Técnico, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera de la Residencia.
- e) Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación, así como facilitar aquellos datos que les puedan ser requeridos por el personal del Equipo Técnico.
- f) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por el Equipo Técnico de la Residencia.
- g) Someterse a las revisiones periódicas que determine el Equipo Técnico de la residencia o el equipo externo, a fin de garantizar en todo momento que la actividad del usuario en la Residencia se adecua a su capacidad.
- h) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones dispuestos por la Dirección.
- i) Poner en conocimiento de la Dirección las anomalías o irregularidades que se observen.
- j) Colaborar con el personal de la Residencia en todo aquello que les sea solicitado en beneficio a la atención que se dispense.
- k) Asistir regularmente y de forma puntual a las actividades establecidas en la Residencia.
- l) Para aquellos usuarios de la Residencia que no cumplan con sus obligaciones se seguirá un régimen disciplinario, en el que se distinguirá entre faltas leves, graves o muy graves. En cualquier caso las sanciones imponibles dependen del tipo de falta realizada (incluso se contemplará la sanción económica en aquellos casos en los que se considere necesario, (reparaciones del mobiliario...)).

El incumplimiento de estas aplicaciones podrá, en caso extremo, dar lugar a la extinción de la relación derivada del contrato de asistencia, a propuesta del Equipo Técnico y previa audiencia del interesado y su representante legal o de hecho.

#### **4.4.1. Obligaciones específicas para el correcto funcionamiento de la residencia:**

- **Área de higiene.**

- Ducharse diariamente. (La Residencia garantiza a todos sus usuarios la higiene personal completa tantas veces como sea preciso al día).
- Afeitarse, siempre que se pueda, diariamente, y en todo caso, de 3 a 4 veces a la semana, como norma general.
- Cambiarse de muda diariamente y acorde a las actividades que se realicen, y en todas las ocasiones que se precisara.
- Depositar la ropa sucia en los espacios habilitados para ello (cubo), y no en los armarios, mesillas de noche, etc.

- **Área doméstica.**

- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y de los utensilios utilizados en las actividades de comida y cena (poner y quitar la mesa, recoger la vajilla, limpiar la mesa, barrer el entorno de la misma...).

- En la medida de sus posibilidades, cambiar y hacer las camas diariamente, así como adecuar el entorno de la habitación (recoger la ropa, guardar zapatos y otros enseres u objetos...).

- **Área de convivencia.**

- Respetar a todo el personal técnico y de servicio de la Residencia, así como al resto de residentes. Se incluye, en este caso, el respeto a los objetos que pertenezcan a otras personas e incluso a la propia Residencia.
- 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 de la Residencia como a las programadas en otros recursos y de acuerdo con sus capacidades.
- Respetar el espacio físico de la residencia, 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 de la Residencia.
- 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 los espacios de la Residencia 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, comida... solamente en los espacios reservados para ello. Se entiende que los dormitorios no cumplen este requisito.

**4.5. Normas sobre salidas, entradas y visitas.** A fin de valorar y cuantificar las relaciones entre los usuarios y sus familias, y para garantizar la seguridad de los residentes, cada Centro dispondrá de un libro registro de entradas, salidas y visitas.

**4.5.1. Salidas.** Es obligatorio notificar al Centro, con al menos 24 horas de antelación, las salidas de los usuarios. La notificación deberá contener el día y la hora de salida y cualquier otra circunstancia que deba ser tenida en cuenta por el Centro. Estas notificaciones podrán hacerse por escrito, por teléfono o personalmente, siendo en todo caso, realizadas a la Trabajadora Social del Centro o al Técnico correspondiente, en horario de 9 a 17.00 horas.

Los usuarios podrán salir del edificio previa autorización realizada por el responsable del Centro, que dejará constancia en la autorización de cualquier incidencia, requerimiento o información que deba ser conocida por los familiares o representantes. Asimismo, quedará constancia en la autorización de los datos de la persona que recoge al usuario, su grado de parentesco, su condición de tutor legal o de persona conocida que habitualmente realiza esa función.

**4.5.2. Entradas.** Es aconsejable que, para la mejor gestión del Centro y el más adecuado servicio a sus residentes, sus familiares o representantes comuniquen la previsión del día y la hora de su regreso en el mismo momento en que el usuario salga del Centro, o que lo hagan con una antelación mínima de 12 horas. En todo caso, el regreso de los residentes se realizará antes de las 19.00 horas.

**4.5.3. Visitas.** Se establece la obligación de anunciar a la Trabajadora Social o al Técnico responsable las visitas que se vayan a hacer a los residentes. En el anuncio deberá

indicarse el día y la hora de la visita, así como cualquier otra apreciación que deba ser tenida en cuenta por el Centro.

Con el único objetivo de mejorar y estrechar la relación entre las familias, los usuarios y la propia residencia; de garantizar la intimidad de la visita, y de no interferir en el desarrollo de la actividad normal del Centro y en las actividades de carácter terapéutico o rehabilitador programadas, se establece el siguiente horario normalizado:

- **De lunes a viernes:**
  - o De 11 a 13 horas.
  - o De 16.30 a 19.30 horas
- **Fines de semana y festivos:**
  - o De 10 a 12.30 horas
  - o De 16.30 a 19.30 horas.

No obstante, podrán estudiarse y aprobarse, con carácter excepcional, otros horarios de visita para atender aquellas situaciones socio-familiares singulares que así aconsejen.

Las visitas tendrán lugar exclusivamente en los lugares habilitados al efecto (sala de visitas, cafetería, jardines y recinto exterior de la Residencia). Para poder acceder al resto de las dependencias, los familiares deberán ir siempre acompañados por la persona que designe la dirección del Centro.

Los usuarios que regresen fuera del horario establecido para las comidas, deberán hacerlo, salvo causa justificada, ya alimentadas. En caso contrario, deberá avisarse al Centro con la antelación necesaria para poder componer y guardar la alimentación, así como la medicación, en el caso de tenerla prescrita.

**4.6. Régimen disciplinario.** Se considerarán conductas contrarias a las normas de convivencia el incumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interior, ya sea en el propio Centro o en cualquier actividad que se realice en su nombre, y siempre que la conducta irregular implique perjuicios para la convivencia del Centro.

Los incumplimientos de las normas de convivencia se valorarán considerando la situación y las condiciones personales del usuario:

4.6.1. Se considerarán **circunstancias paliativas**:

- El reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- La falta de intencionalidad.

4.6.2. Se considerarán **circunstancias agravantes**:

- La premeditación y la reiteración.
- Causar daño, injuria u ofensa a los compañeros.
- La discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, nivel social, convicciones políticas, morales o religiosas, así como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

4.6.3. En la corrección de los incumplimientos deberá tenerse en cuenta:

- Ningún usuario podrá ser privado de sus derechos.
- Las correcciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso formativo.
- Antes de resolver las medidas correctoras se tendrán en cuenta las circunstancias personales, familiares, sociales del usuario, recabando toda la información necesaria



sobre la falta, los hechos objeto de estudio, informando y recomendando a los padres o representantes legales del usuario la adopción de las medidas necesarias.

#### 4.6.4. Conductas contrarias a las normas de convivencia (leves):

- a. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo entre las personas usuarias y/o miembros del personal, creando situaciones de malestar en el Centro.
- b. El descuido o negligencia, no imputable a las condiciones físicas o psíquicas de la persona usuaria, en el uso del mobiliario, objetos o instalaciones de los centros.

#### 4.6.5. Conductas contrarias a las normas de convivencia (graves)

- a. La reiteración de tres faltas leves cometidas en el plazo de un año.
- b. Falta de respeto, producida de forma continuada y manifestada en incorrección de trato o en actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia el personal o personas usuarias.
- c. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad del personal, visitantes o de otras personas usuarias del recurso.
- d. La utilización en las habitaciones u otras dependencias del centro, de aparatos y herramientas que supongan un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, del personal y/o del centro.

#### 4.6.6. Conductas contrarias a las normas de convivencia (muy graves)

- a. La reiteración de tres o más faltas graves cometidas en el plazo de un año.
- b. La agresión física o los malos tratos físicos o verbales a otras personas usuarias, a miembros del personal, o a cualquier persona que en calidad de profesional o visitante se relacione con el centro.

4.6.7. Las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro **podrán ser corregidas** con:

- Amonestación privada.
- Realización de trabajos, tareas específicas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del Centro estando dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del Centro o a las pertenencias de otros usuarios.
- Comunicación a la familia e implicación de ella en las medidas a tomar.
- Suspensión del derecho a participar en alguna actividad extraordinaria.
- Suspensión de asistencia a la actividad habitual del Centro por un plazo a determinar por el Órgano competente.

4.6.8. Serán competentes para **decidir las correcciones** previstas en el apartado anterior:

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, oído el usuario, los Cuidadores, Técnicos, Maestros de Taller, educadores, etc. mediante amonestación privada.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, oído el usuario, el Director del Centro, mediante las correcciones que estime oportunas señaladas en el apartado 4.7.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del Director, serán elevadas al Patronato de la Fundación.

El usuario, sus padres/tutores o representantes legales, podrán presentar una reclamación en el plazo de siete días naturales.