

**RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES
ETXE MAITIA DE BASAURI**

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.
DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

ÍNDICE

- A. BIENVENIDO A LA RESIDENCIA.
- B. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.
- C. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES.
- D. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO.
- E. MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA RESIDENCIA.
- F. ANEXOS

A. BIENVENIDO A LA RESIDENCIA.

Se consideran personas usuarias, las personas que hayan ingresado, en forma reglamentaria, en este Centro.

El mero hecho del ingreso significa la aceptación voluntaria de las normas del presente Reglamento y de cualesquiera otras que pueda establecer el Consejo Rector o la dirección del Centro, previa consulta al Consejo Rector.

Esta Residencia es un centro de convivencia destinado a servir de vivienda permanente, donde se presta un servicio integral y continuado de alojamiento, atención sanitaria, apoyo personal y protección a las personas mayores que viven en ella, todo ello en la medida de sus necesidades.

La Residencia de personas mayores "Etxe Maitia" es un centro de titularidad municipal adscrito a la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Basauri.

B. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La Residencia mantiene como principios generales basados en criterios de calidad del servicio residencial y de acuerdo a la Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales del País Vasco, los siguientes

- Que el tipo de vida que desarrollen las personas que se alojen en esta Residencia sea lo más **normalizada** posible, es decir, se ajuste a la conducta y pautas de comportamiento consideradas como normales para el resto de la ciudadanía.
- El fomento al máximo de la **autonomía** personal de las personas mayores en función de su grado de dependencia física o psíquica. Todas las personas pueden elegir su propio estilo de vida y las actividades o servicios en que deseen formar parte, adoptando las condiciones que consideren.
- La **participación** activa en la vida social de la Residencia.
- El mantenimiento **integrador** de las relaciones familiares, sociales, políticas y culturales en el entorno comunitario.
- La debida cualificación **profesional** del personal que presta su servicio en la Residencia para el desempeño de su función, sin perjuicio de la labor del voluntariado social, al que se reconoce su valor complementario.
- La **atención personalizada** y adaptada a las necesidades de las personas mayores que viven en la Residencia.

C. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas que viven en la Residencia tienen derecho:

- A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A que se les atienda con respeto, corrección y comprensión, de forma individualizada y personalizada.
- A la confidencialidad de los datos de carácter personal que afecten a su intimidad.
- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas del exterior.
- A recibir información y ser consultadas sobre todos aquellos temas que pueden afectarle o interesarle en su calidad de residente.
- A la intimidad, en función de las condiciones estructurales de la Residencia y a la autonomía para elegir su propio estilo de vida.
- A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, terapéutica, educacional, cultural y en general a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado equilibrio psicofísico.
- A elevar a la Dirección del centro sugerencias, quejas y reclamaciones relativas al funcionamiento o a la mejora de los servicios y a recibir respuestas sobre las mismas.
- A cesar en la utilización de los servicios o permanencia en el centro por voluntad propia.
- A ser informados, en lenguaje fácilmente comprensible, del contenido de estos derechos y de los cauces para hacer efectivo su ejercicio.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas que viven en la Residencia tienen el deber de:

- Conocer y cumplir las normas establecidas en el Reglamento de régimen interno de la Residencia.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia.

D. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

1. NORMAS GENERALES

- Se deben guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del mismo.
- Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de las personas usuarias y de los trabajadores de la Residencia.
- Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcione personalmente.
- Respetar las normas de seguridad e higiene en la propia Residencia.
- Abonar puntualmente el pago que le corresponde por su estancia y notificar en su caso cualquier variación de sus ingresos.
- Entregar en Conserjería aquellos objetos extraviados que encuentre. Del mismo modo, deberá dirigirse a Conserjería cuando extravíe algún objeto, por si alguien lo ha encontrado.

2. COMIDAS

- El desayuno, almuerzo, merienda y cena serán servidos en los comedores a las horas fijadas. Para un buen funcionamiento del servicio de comedor, sea puntual.
- Cuando vaya a ausentarse en alguna comida deberá comunicarlo al personal auxiliar de enfermería.

- Salvo prescripción médica, el régimen de comidas será el mismo para todos. El menú se expondrá diariamente en el **tablón de anuncios**.
- No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc.
- Se observarán las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para los demás.

3. HABITACIONES

- Su habitación está dotada del mobiliario necesario. Si desea incorporar algún enser propio, comuníquelo a Dirección para que se estudie la posibilidad de hacerlo.
- El personal encargado de la limpieza le hará la habitación todas las mañanas. Si usted puede colaborar en esta tarea, es conveniente hacerlo.
- Deberá abandonar la habitación durante los trabajos de limpieza a fin de no entorpecer el mismo.
- No guarde en la habitación comida que pueda deteriorarse.
- Al abandonar la habitación cuide de apagar la luz, así como la T.V. si la tuviera y procure dejar los grifos de los aseos bien cerrados.
- No tire objetos por la ventana. Use adecuadamente las papeleras.

4. ROPA

- Debe vestir ropa de calle cuando se encuentre en zonas de utilización común.
- La Residencia se encarga del lavado y planchado de la ropa. Deje la ropa sucia en el lugar que se le indique.
- Toda la ropa deberá ser marcada con el número de tela asignado en lugar visible.

- Cuando traiga o le traigan ropa nueva, comuníquelo en Lencería para que lo anoten en el **Libro de Control de ropa**.
- Igualmente la Residencia le comunicará a usted y/o sus familiares la ropa que por estar en mal uso debe ser repuesta.

5. SALIDAS Y VACACIONES

- Puede salir todos los días si lo desea, salvo en aquellas circunstancias que haya prescripción médica expresa en contra. Es conveniente que lo comunique al personal auxiliar de enfermería, para evitar búsquedas inútiles, en caso de visitas o llamadas telefónicas, y en cualquier caso, deberá comunicar su salida cuando vaya a ausentarse a alguna comida o vaya a volver más tarde de las 24 horas por la noche.
- Se recomienda que lleve siempre consigo, en sus salidas, una **tarjeta** con la dirección y teléfono de la Residencia, para que en caso necesario puedan ponerse en contacto con el Centro. Esta tarjeta se la facilitarán en Administración, automáticamente en el momento del ingreso.

6. ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS

- La Residencia pone a su disposición un servicio psicopedagógico y de animación, el cual programa y organiza actividades, excursiones, juegos recreativos y fiestas. Puede participar en ellos libremente como medio de enriquecer su cultura y mantenerse en buenas condiciones físicas y psíquicas.
- Si desea realizar alguna actividad no programada en la Residencia, consulte en Administración.

7. SERVICIOS EXTERNOS

- La Residencia cuenta con servicios concertados subvencionados, pero no gratuitos, de **peluquería y podología**, los cuales deben ser abonados por las personas usuarias en la parte que les corresponda.
- La actualización de los costos de los servicios concertados es anual y se publica en el **tablón de anuncios** de la Residencia.

8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- La Residencia tiene establecido un procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, y existen **hojas** al efecto a disposición de quién las solicite, tanto en **Conserjería**, como en **Administración**.

9. SEGURIDAD

- Por razones de seguridad está totalmente prohibido fumar en las habitaciones.
- Los residentes y el personal tienen prohibido fumar fuera de los espacios reservados para tal fin.
- Al hacer uso de los ascensores, hay que tener en cuenta que la capacidad de los mismos es limitada. Para evitar averías o accidentes es necesario respetar el número de personas que señala la cabina.

10. VISITAS

- Como norma general el horario de visitas es el siguiente:
MAÑANAS: de 10.00 a 12.00 horas
TARDES: de 16.00 a 18.45 horas.
- Deberá respetar este horario para el buen funcionamiento de la Residencia.
- En circunstancias especiales, el horario puede sufrir modificaciones, no obstante, estas situaciones serán expresamente informadas a los interesados.
- Debe comunicarse en recepción el nombre de la persona usuaria que se viene a visitar, a fin de apuntarlo en el **Libro de Control de visitas**.
- El acceso de las visitas a personas enfermas en las habitaciones se realizará siempre previa notificación y autorización del personal de enfermería. En los demás casos, el acceso de familiares a las habitaciones se hará con el acompañamiento del personal auxiliar de enfermería.

11. FAMILIARES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- La Residencia procura la mejor atención a las personas usuarias, considerando imprescindible el mantenimiento de las relaciones familiares para el equilibrio emocional y afectivo de los mismos.
- En las situaciones de consultas médicas especializadas externas, hospitalizaciones, etc., la Residencia lo pondrá en conocimiento de los familiares requiriendo el acompañamiento a la persona usuaria.
- Los familiares deberán conocer y respetar el horario de visitas de la Residencia.
- Dadas las específicas características de muchos de nuestras personas usuarias, que se encuentran sujetos a distintos tratamientos, bajo ningún concepto, por iniciativa propia o a petición de alguna persona usuaria, deben suministrarse bebidas alcohólicas o medicamentos.

- La Residencia cuenta con un programa de alimentación propio, supervisado por el servicio médico, el cuál garantiza la nutrición idónea de las personas que viven en el Centro. Como norma general la aportación de alimentos externos se considera contraproducente para el cuidado de su salud, especialmente si no se consulta previamente.

E. MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA RESIDENCIA.

1. ORGANIZACIÓN DE LA RESIDENCIA

1.a) ESTRUCTURA ARQUITECTÓNICA

La Residencia Municipal de Personas Mayores “Etxe Maitia” de Basauri se ubica en la zona de Arizgoiti, en el casco urbano de Basauri, concretamente en la calle Nagusia, nº4, junto al Hogar de Jubilados y el Teatro Social-Antzokia de Basauri, en un terreno de planta poligonal situado en un escarpe sobre el que se asienta el edificio de seis plantas, dos de ellas sobre el nivel de la carretera y las cuatro plantas restantes bajo ese nivel dando a una ladera.

La distribución de las seis plantas es la siguiente:

Planta 2ª

- Ala izquierda - 4 habitaciones individuales y 1 baño.
- Ala derecha – 4 habitaciones individuales y 1 baño.

Planta 1ª

- Accesos y conserjería
- Ala izquierda. Areas comunes: sala peluquería-podología, habitaciones y servicios de enfermería, servicios de personal y visitas, sala de visitas, sala de actividades, sala de rehabilitación, biblioteca, sala de informática y terraza.
- Ala derecha. Administración: despachos de dirección y administración, conserjería y sala de descanso del personal.

Planta 0 ó entresuelo

- Cocina, vestuario de cocina y comedor.
- Sala de TV, salas de estar y servicios.
- Botiquín y consulta médica

Planta –1 Mujeres

- 7 habitaciones dobles.
- Lavandería.

Planta –2 Mujeres

- 7 habitaciones dobles.

Planta –3 Hombres

7 habitaciones dobles.

Semisótano

- Almacén y sala de calderas.
- Vestuario del personal.

1.b) RECURSOS HUMANOS

La Residencia “Etxe Maitia” cuenta con los siguientes servicios propios prestados por personal en plantilla: servicio de cocina, servicio de lavandería, servicio de enfermería, personal auxiliar de enfermería, conserjería y administración.

- **Servicio de cocina**

La Residencia cuenta con un servicio de cocina y comedor propio, prestado por cuatro profesionales de lunes a domingo, que se encarga de la elaboración de los desayunos, comidas, meriendas y cenas, así como de celebraciones o comidas especiales.

Los horarios son los siguientes:

Desayunos: 9.30 horas

Comidas: 13.00 horas

Meriendas: 17.00 horas.

Cenas: 20.00 horas.

- **Servicio de lencería**

La Residencia cuenta con un servicio propio de lavandería, planchado y arreglo de ropa prestado de lunes a sábado (mañana y tarde) y domingos mañana, que se encarga de lavar, planchar y coser toda la ropa de las personas usuarias, ropa de cama, mantelería, toallas y vestuario del personal.

- **Servicio de conserjería**

La Residencia cuenta con un servicio propio de conserjería realizado por dos personas de lunes a domingo en horario de mañana y tarde, que se encarga del control de acceso de la puerta, atención telefónica, así como de tareas de reparación y mantenimiento.

- **Servicio de enfermería**

La Residencia cuenta con varios profesionales de la enfermería que prestan sus servicios de lunes a domingo en horario de mañana y tarde, que se encargan de la atención psicofísica de las personas usuarias en coordinación con el servicio médico de la Residencia.

- **Personal auxiliar de enfermería**

La Residencia cuenta con varios profesionales dentro del personal auxiliar de enfermería que se encargan de la atención directa de las personas usuarias, en tres turnos de mañana, tarde y noche, cubriendo las 24 horas del día, todos los días del año.

- **Servicio de Dirección-administración**

Finalmente, el centro cuenta con el servicio de Dirección-administración, que trabaja en turno de mañana de lunes a viernes.

Cada uno de estos departamentos o servicios pertenece a una de las dos áreas de atención en los que se divide el organigrama funcional de la Residencia, de acuerdo al **anexo 1**.

En cada uno de los servicios existe la figura del **Coordinador**, que es el interlocutor de su departamento con las personas usuarias y la dirección del centro.

Además de los servicios que se prestan por el propio personal de la Residencia, existen los siguientes servicios contratados:

- **Servicio de Animación**

Servicio psicopedagógico y de animación prestado por dos profesionales de la pedagogía –psicología y con formación en el área de la gerontología, que prestan sus servicios de acuerdo al siguiente horario:

De 10 a 13 horas de lunes a jueves.

De 10 a 12 horas, los viernes.

- **Servicio Médico**

Prestado por una médico –geriatra que pasa consulta los lunes, miércoles y viernes de 8.45 a 11.45 horas.

- **Servicio de Podología**

Prestado por una profesional de la podología con una periodicidad mensual, habitualmente, a demanda de los propias personas usuarias y bajo la supervisión del servicio de enfermería.

□ **Servicio de Acompañamiento**

Se dispone de un servicio de acompañamiento para las personas usuarias sin familiares, o cuyos familiares no les puedan acompañar, en sus salidas a ambulatorio, hospital u otras instancias.

□ **Servicio de Peluquería**

Prestado con carácter voluntario por una persona los viernes en horario de 9.00 a 12.30 horas por la mañana, y de 15 a 19 horas por la tarde, y una vez al mes, a petición de las personas usuarias, en horario de mañana, de 10 a 12 horas.

2. COMUNICACIONES

2.a) COMUNICACIONES ORDINARIAS

El **coordinador** de cada servicio es la persona de referencia para las comunicaciones en primera instancia entre personas usuarias, familiares y la Residencia, **en los temas de su competencia**, dentro de la atención global a prestar a la persona usuaria.

Por lo tanto, los coordinadores son los receptores y comunicadores iniciales de cualquier situación que se quiera consultar referente al funcionamiento de su propio servicio.

Si no recibiese respuesta satisfactoria o si se tratara de consultas generales, se acudirá a la **Dirección** de la Residencia.

2.b) SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Cuando los temas que se quieran plantear superen las consultas ordinarias de funcionamiento y atención en la Residencia, existe a disposición de las personas usuarias en conserjería y administración, **Hojas de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**, de acuerdo al **anexo 2**.

Todas las sugerencias, quejas o reclamaciones irán dirigidas al Director de la Residencia. Las sugerencias podrán ser verbales, y no implican contestación por escrito, salvo que se indique que así se desea por parte del interesado y se considere oportuno por la Dirección. Las quejas y reclamaciones implican siempre su contestación por escrito.

Deberá rellenar la Hoja de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, especificando si se trata de una sugerencia, queja o reclamación. Si se trata de una sugerencia, ésta la puede depositar en el **buzón de sugerencias** de la Residencia. En los demás casos, deberá entregarla en **Administración**.

F. ANEXOS.

1.- ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA RESIDENCIA.

2.- HOJAS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

**HOJA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES
DE LAS PERSONAS USUARIAS O FAMILIARES
DE ETXE MAITIA DE BASAURI**

SUGERENCIA

QUEJA

RECLAMACIÓN

D./^a..... con D.N.I. nº..... y
domiciliado en la calle.....de la localidad de..... con C.P.
nº..... y teléfono

HACE CONSTAR LAS SIGUIENTES OBSERVACIONES:

Y POR ELLO SOLICITA QUE:

Basauri, a dede 200....

Fdo: D./^a

Recibí. Fdo:

Sello

A la Dirección de Etxe Maitia

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES
ETXE MAITIA DE BASAURI**

