

ANEXO I:

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA VIVIENDA TUTELADA DE HORCHE

ARTÍCULO 1º.- OBJETO

El presente Reglamento de Régimen Interno se dicta en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ordenanza de la Vivienda Tutelada de Horche, y regulará, junto con la referida Ordenanza, las relaciones jurídicas a que dé lugar la prestación del servicio público, vinculando al concesionario del servicio, en el caso de que se gestione de forma indirecta, y los usuarios del mismo, al estar sujeta su utilización al abono de las tasas incluidas en la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios en la misma.

ARTÍCULO 2º.- ADMISIONES

En la admisión en la Vivienda Tutelada del nuevo Residente se observarán las siguientes reglas:

1.- La firma del contrato de admisión como Residente, del interesado y familiar, persona responsable o representante y en el cual constan los aspectos siguientes:

- a) Filiación del interesado y familiar
- b) Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante
- c) Descripción del estado físico y psíquico del nuevo Residente
- d) Acuse de recibo del presente reglamento

2.- El futuro nuevo Residente deberá aportar certificado médico oficial de su estado físico y psíquico. En caso contrario, se someterá a una revisión por el Médico Titular del Centro, quien emitirá informe con su destino al expediente personal del Residente.

3.- Revisión médica previa a cargo de la Vivienda Tutelada para corroborar la información aportada sobre el estado físico y psíquico del nuevo Residente.

Se aprovechará dicho informe para cumplimentar, si es necesario, la comunicación exigida por el artículo 211 del Código Civil.

ARTÍCULO 3º.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

1.- Entre la entidad, el interesado y la persona responsable del mismo, se formalizará un contrato que regulará todos los aspectos de la relación desde su ingreso hasta su baja.

2.- En caso de que el interesado no pueda firmar el Contrato por imposibilidad física y psíquica, el Médico Titular de la Vivienda Tutelada extenderá diligencia al final de Contrato, expresando tal impedimento.

3.- Si el Residente no supiese firmar, colocará la huella dactilar del índice derecho en el lugar reservado para su firma delante de dos testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. De no saber firmar el responsable o representante, se actuará de idéntica forma que para el Residente.

ARTÍCULO 4º.- REGIMEN ECONOMICO

Serán de aplicación las normas contenidas en la ordenanza reguladora de la tasa correspondiente aprobada por el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 5º.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO

Los usuarios de la vivienda Tutelada deberán observar las siguientes normas:

a) Cuidar, en beneficio de todos, las instalaciones de la Vivienda Tutelada ya que se trata de su propio hogar.

b) Guardar las normas de convivencia e higiene más elementales para que la Vivienda Tutelada funcione como su propio hogar.

c) Contribuir con su actitud a fomentar el respeto mutuo entre los compañeros, estando prohibido fumar en el interior de la Vivienda Tutelada.

d) Cuidar de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias, y evitar el consumo innecesario de agua.

e) El traslado de haberes propios a la Vivienda estará limitado a criterio de la

Gobernanta, en función de la limitación de espacio y el respeto a los compañeros.

f) Velar por que tanto los dormitorios, armarios y cuartos de aseo, así como los espacios comunes de la vivienda, estén en perfecto orden, garantizando con ellos una vivienda confortable y acogedora.

g) Facilitar el trabajo de las personas que cuidan de la vivienda y abstenerse de utilizar los espacios comunes durante el tiempo de limpieza de los mismos.

h) Colaborar en la limpieza de la habitación realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado, y en todos los casos cuidar de la limpieza de los objetos de uso personal o de adorno que utilice o que tengan colocados en su habitación.

i) Tanto en los lugares comunes como en su propia habitación o cuarto de baño, evitar ensuciar el suelo o las paredes.

j) No permitirse, salvo prescripción facultativa, servirse las comidas en las habitaciones. Tampoco se podrán guardar en los dormitorios alimentos o bebidas.

k) Dar muestras de comportamiento solidario, y ayudar a sus compañeros en lo que estos precisen.

ARTÍCULO 6º.- HORARIO DE ACTIVIDADES

1.- El horario normal de actividad del centro se fija entre las 8'30 tanto en verano como en invierno y las 22,30 en verano; 22'00 en invierno. Antes y después de estas horas no se realizarán tareas de aseo personal, ni de otro tipo que pudieran molestar a los demás residentes. En caso de duda será la gobernanta y/o el personal auxiliar quien señale la falta de idoneidad de las actividades que resulten molestas.

2.- La televisión podrá verse después de la hora de acostarse, siempre que no se oiga en las habitaciones y que se hubieran realizado previamente, las tareas de aseo personal.

3.- Si algún residente hubiera de levantarse antes o volver después de las horas señaladas en el apartado primero de este artículo, deberá ponerlo en conocimiento de la gobernanta así como si hubiera de pernoctar o faltar algún día.

ARTÍCULO 7º.- HORARIO DE COMIDAS

1.- Las comidas se servirán a las siguientes horas:

HORAS	
Desayuno	9'30 a 10'00 h.
Comida	13'00 a 13'30 h.
Merienda	17'00 a 17'30 h.
Cena	20'00 a 20'30 h.

2.- Si alguna persona no fuera a hacer alguna comida o tuviera que llegar tarde por causa justificada, deberá ponerlo en conocimiento de la gobernanta, con suficiente antelación.

3.- El menú, adaptado a las necesidades dietéticas de las personas mayores, es único para todos, salvo los regímenes prescritos por el médico.

4.- No se podrán sacar alimentos o utensilios del comedor.

ARTÍCULO 8º.- ASEO PERSONAL

1.- Todo residente que pueda hacerlo por si mismo deberá bañarse o ducharse según sus necesidades y todo el que lo precise contará para ello con la ayuda del personal auxiliar.

2.- El residente cuidará el aseo diario de cara y manos, peinado, afeitado y aseo íntimo.

ARTICULO 9º.- VESTUARIO Y LAVANDERIA

1.- El cambio de ropa se efectuará semanalmente, salvo que lo requiera con mayor frecuencia.

2.- La ropa se entregará al personal auxiliar para su lavado, con excepción de la que se encuentre ostensiblemente estropeada o injustificadamente sucia. A este respecto se recuerda la conveniencia de renovar vestuario.

3.- La ropa común de la vivienda, será cambiada según criterio de la gobernanta; en todo caso con la frecuencia necesaria para mantener una confortable estancia.

ARTÍCULO 10º.- VISITAS

1.- Los residentes podrán recibir visitas de familiares y amigos, que en general deben adecuarse a un horario y comportamiento razonables, tales como:

- a) No interferir en las tareas de limpieza
- b) No acceder a otras habitaciones o zonas de servicio
- c) Respetar las normas de la Vivienda Tutelada

2.- Los residentes dispondrán para su libre utilización, además de la habitación que les corresponda, de los espacios comunes de la Vivienda, entendiéndose por tales todos los existentes en la misma, excepto los dormitorios de los demás residentes y dependencias de trabajo del personal.

ARTÍCULO 11º.- DEBERES DE LOS USUARIOS/AS

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:

- a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
- b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
- c) *Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.*

3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:

- a) 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 la atención necesaria para su situación.
- b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
- c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.
- d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
- e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

4. A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

5. Los/as usuarios/as de la Vivienda de Mayores además deberán:

- a) Respetar los horarios que se establezcan tanto de comedor como para otros servicios y actividades que se puedan establecer y de asistencia a la hora de cierre que se fije para una correcta organización y funcionamiento.
- b) Mantener en todo momento un buen estado de aseo personal.

- c) Respetar a todas las personas con las que se convive en la Vivienda Tutelada y al personal al servicio de la misma, atendiendo siempre a sus indicaciones.
- d) Cuidar y mantener ordenado y limpio el Centro, el mobiliario y los enseres, tanto personales como colectivos.
- e) Auxiliar a las personas que conviven en el Centro cuando lo necesiten.
- f) Aceptar y cumplir las normas de convivencia e instrucciones de funcionamiento que se establezcan y las Instrucciones de Régimen Interior que pudieran existir.
- g) Usar y utilizar las instalaciones de conformidad con las instrucciones del Alcalde, el Reglamento o Instrucciones de Régimen Interior y las indicaciones del personal al servicio del Centro, y en su caso, los propios usuarios.
- h) Facilitar el trabajo al personal al servicio del Centro y colaborar con éste cuando se les solicite.
- i) Realizar la limpieza diaria del dormitorio, salvo que el usuario no esté capacitado para realizarla.
- j) Poner en conocimiento del Director del Servicio, del personal, de la Trabajadora Social, o del Alcalde las deficiencias de funcionamiento, anomalías o irregularidades que se observen.
- k) Pagar la tasa correspondiente.

ARTÍCULO 12º. - DERECHOS DE LOS USUARIOS

Según establece la ley14/2010 de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, los/as residentes en la Vivienda de Mayores tendrán los siguientes derechos:

1. Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:

- a) Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- b) A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.
- c) A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- d) A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

2. Asimismo, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la información:

- a) 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 la misma.
- b) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- c) A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- d) 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.
- e) A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- f) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la

disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

g) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.

3. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

a) A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

b) A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.

c) A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.

d) A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.

e) A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

f) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

g) A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.

h) A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.

i) A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Los derechos reconocidos en los apartados b), d) y h) de este punto únicamente serán aplicables en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Los/as usuarios/as de la Vivienda de Mayores además tendrán derecho a:

a) El respeto de su intimidad y a un trato digno tanto por parte del personal como de los demás usuarios.

b) Participar en las actividades comunes que se desarrollen.

c) Participar libremente en todas las labores y trabajos del Centro, previa autorización del personal encargado y según sus instrucciones.

d) La modificación del menú de las comidas previa prescripción médica al efecto.

e) Recibir visitas en la Vivienda. No obstante, la estancia de las visitas en los lugares comunes podrá quedar limitada por las normas de convivencia que se puedan establecer y tendrá como límite los derechos de los demás usuarios.

f) El secreto profesional de los datos socio-sanitarios.

g) Participar en la gestión de régimen de funcionamiento del Centro conforme se establece en esta Ordenanza.

h) En general, a todos los derechos de los usuarios de las Viviendas Tuteladas enumerados en el artículo 4 de la Ley 3/94 de Protección de Usuarios de Entidades, Centros y Servicios de Castilla-La Mancha.

ARTÍCULO 13º.- ORGANIGRAMA

1º.- Gerencia: La persona encargada de la gerencia, tiene entre sus competencias las siguientes:

- Gestión de la contratación.
- Gestión de nóminas, seguros sociales y bajas / altas por IT.
- Facturación mensual al ayuntamiento de Horche.
- Control y seguimiento del Plan de Riesgos Laborales.
- Realizar el seguimiento del estado asistencial de los residentes.

- Informar, asesorar y orientar a los residentes cuando sea necesario.
- Asistencia a las reuniones que los Técnicos Municipales de Servicios Sociales del ayuntamiento de Horche consideren oportunas.

2º.- Coordinadora:

- Organizar, coordinar y supervisar a las auxiliares de la Vivienda, en relación con los objetivos marcados.
- Mantener reuniones mensuales con las auxiliares para distribuir, organizar y coordinar tareas, solucionar problemas y tomar decisiones.
- Apoyar y hacer el seguimiento y control general del trabajo realizado por las auxiliares de la Vivienda.
- Participar en el diseño y desarrollo de los planes individualizados y grupales de intervención.
- Ejecución y seguimiento del Programa de Formación continua de las auxiliares de la Vivienda.

3º.- Auxiliares de la vivienda: El servicio en la Vivienda se presta mediante tres auxiliares que atienden las residentes, que están en posesión del Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a personas en domicilio.

Forman parte de un equipo de trabajo ya que el papel polivalente que cumplen, su estrecha relación con los residentes de la Vivienda, con la familia de éstos y otros allegados, así como con los profesionales sanitarios y de los Servicios Sociales del municipio, hace que su profesión tenga un marcado carácter dinámico y una importante necesidad de coordinación.

Sus funciones son las siguientes:

- Limpieza de la Vivienda, excepto la limpieza diaria básica de los dormitorios puesto que los residentes están capacitados para realizarla, de forma voluntaria.
- Atender el servicio de cocina y comedor.
- Asistencia en la higiene y en el baño para aquellos residentes que lo precisen.
- Atender el servicio de lavandería y repaso de ropa.
- Comprar alimentos para manutención diaria y otros consumibles □ Cuidados sanitarios elementales en caso de enfermedad o necesidad.
- Atender las necesidades que demanden los residentes y no sean competencia de los familiares.
- Colaboración, asistencia y organización de actividades de ocio y esparcimiento para los residentes.

ARTÍCULO 14º.- PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS

La participación económica de las personas usuarias se realiza conforme a las tarifas establecidas en el artículo o establecido en el artículo 6º de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la tasa por la prestación de servicios en la vivienda tutelada, diferenciando entre usuarios residentes y no residentes.

ARTÍCULO 15º.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Se establecen los siguientes canales de participación y comunicación:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- El Teléfono 949 227112 -
- A través del Correo electrónico que se indique.

Con ello, dentro del Plan de Calidad se establece un sistema de evaluación continuo, que implica a los familiares, con el objeto de realizar un seguimiento del grado de satisfacción del servicio prestado.

ARTÍCULO 16º.-PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Se mantendrán los siguientes protocolos de actuación

- 1.- Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares
- 2.- Alimentación e hidratación
- 3.- Higiene y cuidado personal
- 4.- Sueño y reposo
- 5.- Preparación y administración de medicación
- 6.- Caídas
- 7.- Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA
- 8.- Fallecimiento y duelo
- 9.- Suicidio
- 10.- Traslado a servicios de urgencias
- 11.- Desaparición de residentes
- 12.- Manejo de objetos punzantes
- 13.- De acogida, atención y no discriminación y prevención de la violencia por motivo de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual
- 14.- Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de violencia en el lugar de trabajo.

ARTÍCULO 17º.- PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro del Plan de calidad se encuentran los siguientes aspectos

1.- La coordinación con los Técnicos Municipales de Servicios Sociales y con la Comisión de Valoración y Seguimiento del Ayuntamiento de Horche cuyas acciones de coordinación son:

1º.- Reuniones de seguimiento con el objeto de:

- Evaluar el servicio prestado en la Vivienda.
- Hacer un seguimiento personalizado de cada residente
- Coordinar altas y/o bajas de residentes

2º.- Comunicación telefónica o vía mail con el objeto de:

- Comunicar incidencias
- Solicitudes de diferente índole

2.- Seguimiento personalizado del servicio y la objetivación de calidad de los distintos procesos, que cumple además una función de acercamiento entre el equipo técnico (gerente y coordinadora) y las auxiliares de las Viviendas de Mayores para lo cual se llevan a cabo las siguientes acciones de coordinación: **Reuniones mensuales de seguimiento con las auxiliares** con el objeto de:

1º.- Establecer un plan de atención individualizado para cada residente que cubra los siguientes aspectos:

- Fomentar la importancia del cuidado personal y mejorar la autoestima, a través de las siguientes tareas:
 - o Supervisión del aseo personal o ayuda directa por parte de la auxiliar según protocolo establecido.
 - o Fomento de la asistencia a la peluquería y podólogo.
 - o Supervisión de una adecuada vestimenta del residente tanto respecto a la limpieza de la misma como a las condiciones en que se encuentran las prendas utilizadas.

2º.- Evaluar el desarrollo del servicio y la consecución de las tareas a realizar.

3º.- Resolver cuestiones, dudas y consultas planteadas por las auxiliares.

4º.- Evaluar el seguimiento de los protocolos de mantenimiento de la vivienda establecidos.

5º.- Habilitar a las auxiliares de una serie de estrategias y habilidades para saber



comunicarse con las personas mayores y mantener una actitud de escucha activa y de observación atenta de las necesidades no formuladas por las personas mayores

DISPOSICIÓN FINAL:

En lo no previsto en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la normativa general aprobada por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, las Ordenanzas aprobadas por el Ayuntamiento y las instrucciones que se dicten por el Ayuntamiento.