



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO Y FUNCIONAMIENTO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO LOCAL RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

La residencia Nuestra Señora de Begoña está configurada como un Organismo Autónomo Local, constituido por el Ilustre Ayuntamiento de Santurtzi, cuyo objeto es la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y recursos afectos a la asistencia integral personalizada a aquellas personas mayores de 60 años o equiparadas que, por presentar determinada problemática familiar, social o discapacidad física o psíquica, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto.

Como quiera que la Residencia Nuestra Señora de Begoña, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto, ha de procurar la mejor atención a los/as residentes y, en consecuencia, mantener el buen orden de sus relaciones familiares y sociales en el ámbito residencial, así como en cumplimiento de lo previsto en la disposición adicional primera de los Estatutos del Organismo Autónomo, se estima necesario proceder a la aprobación de un Reglamento de Régimen Interior con el objeto de establecer determinadas pautas normativas de la actividad del Centro, que permitan el mantenimiento de un clima de bienestar y tranquilidad para el buen orden del servicio.

Por lo tanto, y tratando de respetar al máximo la libertad de los/as residentes, cuyo único límite estriba en el respeto a los/as demás y en su derecho a recibir un servicio en iguales condiciones de calidad y eficacia; a la hora de confeccionar este Reglamento se han tomado como pautas la mínima intromisión en las normas de convivencia diaria de los/as usuarios/as del servicio y el establecimiento de unas reglas de comportamiento elementales, flexibles y de fácil adaptación y comprensión para todos los interesados/as (residentes, familiares, empleados/as públicos, etc.).

Ha de tenerse en cuenta además, las especiales características que frecuentemente concurren en los/as usuarios/as del servicio que, por su propia naturaleza, implican determinadas limitaciones y problemáticas a las que debe darse respuesta y que es preciso ordenar del modo más razonable posible.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



No existe, en definitiva, vocación de establecer una reglamentación exhaustiva de las conductas y actividades de las personas usuarias; sino tan sólo facilitar y racionalizar la prestación del servicio y hacer lo más agradable posible su estancia en la Residencia.

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1. Objeto.

El presente Reglamento tendrá como objetivo general establecer las normas básicas que regularán el funcionamiento y la convivencia en el Centro Residencia Nuestra Señora de Begoña, adscrito al Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi.

Art. 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente reglamento, será de aplicación en el ámbito espacial y funcional de la Residencia Nuestra Señora de Begoña, sita en el Barrio El Villar, nº 55, que mantiene un régimen de concertación de algunas de sus plazas con la Diputación Foral de Bizkaia.

2. El presente reglamento será de aplicación, desde este punto de vista, a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en el Centro, a sus familiares y representantes legales, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el Centro.

Art. 3. Objetivos generales del Centro.

Los objetivos generales son:

1. Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



2. Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y privacidad individuales.
3. Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental.
4. Prestar la atención necesaria a las personas usuarias según su necesidad de apoyo.

Art. 4. Descripción de los servicios prestados.

La Residencia Nuestra Señora de Begoña es un Centro abierto polivalente que ofrece una asistencia integral personalizada a aquellas personas mayores de 60 años o equiparadas a estas que, por presentar determinada problemática familiar, social o discapacidad física o psíquica, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto; sin más limitaciones que la disponibilidad de plazas vacantes y las posibilidades razonables de prestarles una atención acorde con los medios materiales y humanos del centro.

Esa atención personalizada a la que se refiere el párrafo anterior incluye, desde el alojamiento, alimentación, asistencia sanitaria no especializada y atención social, hasta la higiene personal y cuidados generales.

El Centro dispone de un total de 120 plazas, de las cuales 66 lo son en habitación individual y 54 en habitación doble.

TITULO II. PERSONAS USUARIAS.

Art. 5.- Persona usuaria.

1. Podrá ser persona usuaria del servicio regulado por el Reglamento la persona solicitante que reúna los siguientes requisitos:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



a) Tener 60 años cumplidos en la fecha de la presentación de la solicitud.

Podrá exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe favorable del trabajador/a social y/o los servicios médicos de la Residencia, a aquellas personas que hubieran cumplido cincuenta (50) años, que tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan equipararse a las personas de sesenta (60) años o más.

b) Estar empadronado/a en el municipio de Santurtzi con una antigüedad de, al menos, un año o, si no se diera dicha condición, acreditar al menos 5 años consecutivos de empadronamiento anterior.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, no se exigirá el cumplimiento de tales requisitos:

a) Cuando se trate del o de la cónyuge o pareja de hecho, conforme a lo dispuesto en la Ley 2/2003, de 7 de mayo, de una persona a la que se le hubiera reconocido su derecho a plaza por reunir todos los requisitos de acceso, siempre y cuando tenga cincuenta (50) años cumplidos, sea pensionista y conviva en el momento de realizar la solicitud de ingreso o haya convivido hasta la fecha de ingreso en la residencia de su cónyuge o pareja de hecho.

b) Cuando se trate de parientes en línea recta o colateral, por consanguinidad o afinidad, hasta el tercer grado, de una persona a la que se le hubiera reconocido su derecho a plaza por reunir todos los requisitos de acceso, siempre y cuando tenga 50 años cumplidos, reconocida, al menos, una dependencia moderada (Grado I, Nivel 1), sea pensionista y haya convivido con esa persona, como mínimo, durante los diez (10) años anteriores a la fecha de solicitud de ingreso en residencia de la misma.

c) Cuando se trate de personas que acceden al servicio residencial según el régimen previsto en el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 29/2009, de 24 de febrero, o normativa que lo sustituya, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de residencias para personas mayores dependientes y las condiciones de prestación del servicio en estancia permanente, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Organismo Autónomo Residencia Nuestra Señora de Begoña y la Diputación Foral de Bizkaia.



Art. 6.- Exclusiones.

Será excluida del acceso y no podrá ser persona usuaria del servicio de Residencia la persona en la que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que requiera de asistencia sanitaria con medios especializados o un elevado nivel de cuidados, fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de esta clase de servicio social residencial.
- b) Que padezca enfermedades infecto-contagiosas, excepto en aquellos casos en que en función de su vía de transmisión se considere susceptible de poder ser atendida en un centro residencial.
- c) Que padezca enfermedades invalidantes pero no crónicas, que sean susceptibles, mediante la aplicación de las oportunas medidas terapéuticas, quirúrgicas o de rehabilitación, de una mejoría que le permita en un futuro la independencia (Dependencias funcionales).
- d) Que pueda sufrir efectos antiterapéuticos causados por el medio ambiente residencial, relaciones con otras personas u otras situaciones.
- e) Que padezca trastornos graves de conducta y/o comportamientos que puedan distorsionar gravemente el funcionamiento del Centro o la normal convivencia en el mismo, no controlables con los medios propios de este tipo de centro residencial para personas mayores.

Los supuestos de exclusión para el acceso al servicio residencial recogidos en el presente artículo serán, también, motivo o causa de baja en el mismo si se dieran de forma sobrevenida a su alta en el servicio.

No obstante, en el supuesto de producirse una causa de exclusión sobrevenida a la situación de alta en el servicio, la baja podrá calificarse como definitiva o temporal en función del pronóstico de la misma.



TITULO III: RÉGIMEN DE ACCESO A LA RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA.

Art. 7.- Tipos de procedimientos de acceso:

El acceso podrá realizarse de acuerdo con lo establecido:

- a) En el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 29/2009, de 24 de febrero, o normativa que lo sustituya, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de residencias para personas mayores dependientes y las condiciones de prestación del servicio en estancia permanente, en lo que respecta a las plazas concertadas en virtud de convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia.
- b) En el presente Reglamento.

Art. 8.- Procedimiento de acceso ordinario.

1. Este procedimiento de acceso se iniciará previa solicitud de la persona solicitante, representante legal o persona que ejerza la guarda de hecho, presentada en la oficina de Administración del Organismo Autónomo.

Estas solicitudes deberán ser cumplimentadas en el modelo normalizado que a tal efecto se dispondrá en tales dependencias.

2. Junto con la solicitud se presentará la siguiente documentación:

- a) Fotocopia del D.N.I., o, en su defecto, de cualquier otro documento acreditativo de la personalidad de la persona solicitante y, en su caso, quien le represente legalmente o persona que ejerza la guarda de hecho.



d) En caso de incapacidad, la documentación acreditativa de la representación legal que tenga atribuida la persona que presente la solicitud en nombre de la persona incapaz. En su caso, también deberá aportarse autorización judicial para proceder al ingreso o, en su defecto, justificante que acredite haberla solicitado.

c) Certificado de empadronamiento de la persona para la que se solicita el ingreso.

d) Declaración Jurada de Ingresos y Bienes actualizada conforme al modelo del Anexo I al presente Reglamento, de la persona solicitante.

e) Certificado de pensión del Instituto Nacional de la Seguridad Social y/o entidad pagadora de otras pensión/es e ingresos, referido al importe anual de las mismos, así como al número de pagas extraordinarias, en su caso de la persona para la que se solicita la plaza y, en su caso, de los miembros de la unidad de convivencia.

f) Certificado o extracto de saldos de todas las cuentas corrientes, depósitos dinerarios, valores mobiliarios, etc., a nombre de la persona para la que se solicita la plaza correspondientes al último año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud y a la fecha de ésta correspondientes a la persona solicitante y, en su caso, a los miembros de la unidad de convivencia.

g) Documento para la domiciliación bancaria del abono del precio público por estancia en el Centro.

h) En el caso de disponer de bienes inmuebles, certificado de bienes inmuebles, emitido por el Departamento Foral de Hacienda y Finanzas u otras Administraciones tributarias.

i) Fotocopia del seguro de decesos si lo hubiere.

j) Informe/s médico/s relativos a la situación de la salud de la persona para la que se solicita el ingreso.

3. En el supuesto de que la solicitud se hubiera presentado incompleta o faltara alguno de los documentos señalados en el apartado anterior, se requerirá a la persona solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Procedimiento Administrativo Común, para que en el plazo de diez (10) días subsane la/s falta/s y acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido/a de su solicitud.

4. En el plazo máximo de dos meses deberá dictarse resolución, a la vista del informe emitido por el/la trabajador/a social del Centro, que se pronunciará sobre los siguientes extremos:

- a) Aceptación o denegación del acceso al centro Residencia Nuestra Señora de Begoña.
- b) Si la resolución es de denegación, expresará el motivo o motivos de la denegación y, en su caso, la incorporación a la lista de espera.

Art. 9.- Procedimiento de acceso urgente.

1. En el caso de que una persona que cumpla los requisitos establecidos en el art 5 del presente reglamento sufra una situación de abandono o de maltrato físico o psicológico que haya sido denunciada ante la autoridad competente, o que se encuentre en una situación de, en su caso, emergencia social, y que no tenga acceso a otros recursos más adecuados, podrá ser ingresada de forma inmediata en la Residencia Nuestra Señora de Begoña, iniciándose posteriormente los trámites oportunos para la regularización administrativa de su situación.

2. Este procedimiento se iniciará con el consentimiento al ingreso manifestado por la persona interesada o su representante legal, mediante la firma de la solicitud prevista en el art. 8, pudiéndose solicitar informe a los/as técnicos/as competentes del Servicio Social de Base municipal, a los efectos de ratificación del motivo o causa de urgencia.

3. En los ingresos de urgencia llevados a cabo a instancia del Servicio Social de Base municipal, serán los/as trabajadores/as de este quienes realizarán, posteriormente al ingreso, los trámites oportunos para la regularización administrativa de tal situación.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



Art. 10.- Contrato entre la Residencia Nuestra Señora de Begoña y las personas usuarias.

Una vez seguido el procedimiento establecido en los artículos anteriores, se formalizará el correspondiente contrato de ingreso (anexo II).

La firma del contrato supone la aceptación del contenido del presente reglamento por ambas partes, de forma voluntaria y consciente.

Art. 11. Ingreso en el servicio.

En el momento del ingreso, los/as responsables del servicio de atención a la persona usuaria se harán cargo de la documentación siguiente:

- Cartilla de la seguridad Social ó Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) original.
- Fotocopia de la carátula de la libreta de ahorro/cuenta corriente bancaria en la que desea se realicen los cargos correspondientes a la prestación del servicio residencial.

Así mismo, deberá cumplimentarse un impreso en el que conste la expresa conformidad del usuario/a o, en su caso, de sus familiares o representantes legales, con el abono de los precios públicos por estancia en la Residencia, así como el conocimiento y aceptación íntegra del presente reglamento de régimen interior.

En tal sentido, y con objeto de agilizar y hacer más eficaz la comunicación entre los diferentes servicios de la residencia y los/las familiares; por parte de éstos se designará una única persona con quien el Centro establecerá las comunicaciones, incidencias, avisos urgentes e informes de cualquier tipo.

En caso de ausencia temporal de dicha persona como consecuencia de viajes, enfermedad, etc... deberá indicarse al servicio de atención a usuarios y familiares, quién la sustituirá y durante cuánto tiempo.

Los documentos de identidad oficiales no serán custodiados por la Administración de la Residencia; debiendo permanecer en posesión del usuario/a ó de sus familiares.

En caso de incontinencia deberán aportarse pañales para finalizar el mes en curso, así como la medicación en uso al menos para los dos días posteriores al ingreso. Si se está utilizando algún medicamento que precise sello de inspección, deberá presentar el correspondiente informe o documentación acreditativa de la prescripción de dicho medicamento.



Art. 12. Extinción de contrato.

1. El cese en la prestación del servicio residencial y, por tanto, la extinción del contrato formalizado, se producirá en los siguientes supuestos:

- a) Por fallecimiento.

En este supuesto se comunicará dicha eventualidad a sus familiares, quienes se encargarán de todos los trámites administrativos, funerarios y de cualquier otra índole que sean necesarios, así como del pago de los mismos.

Las pertenencias personales del fallecido/a serán recogidas por los/las familiares en los tres días siguientes al fallecimiento.

- b) Por el cese en la prestación del servicio por parte de la Administración.
- c) Por propia voluntad, siempre y cuando el/la usuario/a esté capacitado/a para tomar dicha decisión.
- d) Por necesitar una atención que no se le pueda proporcionar en el Centro.

La Junta Rectora de la residencia podrá promover la salida de un residente y, consecuentemente, la cesación en la prestación del servicio y la extinción del correspondiente contrato de prestación del servicio, en los siguientes supuestos.

- a) Cuando de la conducta del o la residente, de su negativa a seguir las instrucciones del personal del centro o del reiterado incumplimiento de las normas de este reglamento se derivasen graves riesgos para sí, para el resto de los/as residentes, para el personal del centro o para sus instalaciones.
- b) Cuando se produzcan impagos del correspondiente precio público por la estancia en la residencia.

En estos dos supuestos habrá que seguir el correspondiente expediente contradictorio, que implicará el trámite de audiencia al interesado por un plazo de 10 días hábiles, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Una vez resuelto el expediente de extinción del contrato, se procederá a dar un plazo voluntario de abandono del centro residencial, de una semana.

Caso de que no se produzca el abandono del centro de forma voluntaria, se procederá a la ejecución forzosa de la resolución en función de lo previsto en los artículos 93 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Extinguida o no la relación entre el centro residencial y la persona usuaria, siempre que haya deudas pendientes a favor del centro por la prestación de servicios, éste podrá exigirlos en virtud de lo establecido en el artículo 93 y siguientes, mencionados en el párrafo anterior.

2. En los supuestos que afecten a residentes concertados con el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, se dará traslado de la resolución a dicho departamento a los efectos de adopción de las medidas que sean oportunas.

Art. 13. Aportación de la persona usuaria.

La aportación a abonar por las personas usuarias será, dependiendo de su modalidad de ingreso, la fijada por la Diputación Foral de Bizkaia o la determinada de acuerdo con la correspondiente Ordenanza Municipal reguladora del precio público por utilización de este servicio.

En este último supuesto, la calificación como válido o asistido se realizará de manera conjunta por los servicios médicos de la Residencia y la unidad de atención al usuario/a.

Si se produce alguna alteración bien en las condiciones de validez o invalidez de los/las residentes o bien en la modalidad de ingreso de los mismos, el precio público a



pagar variará al alza o a la baja, según las nuevas condiciones, en atención a lo que disponga el cuadro de precios vigente en cada momento.

Art. 14. Forma de pago.

La aportación económica establecida para la persona usuaria deberá hacerse efectiva mensualmente mediante domiciliación bancaria y, en el caso de las plazas concertadas, de acuerdo con el procedimiento seguido por Diputación Foral de Bizkaia.

TÍT. IV. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

Art. 15. Visitas a residentes.

1.- Con carácter general, se establece el siguiente horario de visitas a los/las residentes.

- HORARIO DE MAÑANA De 11:00 a 13:00 horas.
- HORARIO DE TARDE De 16:00 a 20:30 horas.

No obstante, el horario específico de visitas en las plantas será el siguiente:

- HORARIO DE MAÑANA De 12:00 horas a 13:00 horas.
- HORARIO DE TARDE De 16:00 horas a 18:30 horas.

2.- Este horario se deberá respetar como norma general para el buen funcionamiento de la residencia. Los/las responsables del Servicio podrán adaptar ó flexibilizar su cumplimiento en atención a las actividades o circunstancias existentes en cada caso concreto, sin que en ningún caso llegue a desvirtuarse ó perder una aceptable efectividad.



Art. 16. Comidas.

1. - El desayuno, almuerzo y cena serán servidos en los comedores a las horas fijas que se anuncien en cada momento. Los/as residentes han de procurar observar la máxima puntualidad.
2. – La residencia contará con dos menús diarios, entre los que podrán elegir los/as usuarios/as. Los menús se expondrán diariamente en el tablón de anuncios.
3. - No está permitido introducir o extraer alimentos del comedor. Tampoco se podrán extraer utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc...
4. - Se deberán observar las normas elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir la repulsa de los/as demás.
5. – Los/as familiares de los/as residentes que deseen almorzar con éstos podrán hacerlo cuando lo deseen, siendo necesario, no obstante, poner en conocimiento del servicio de atención a personas usuarias y familiares dicha circunstancia con al menos un día de antelación. En estos casos, por cada menú, exceptuado el del residente, se abonará un precio fijo que sufrague los costos de su elaboración y que, en su momento, será determinado por el órgano de gobierno competente y expuesto en el tablón de anuncios para general conocimiento.

Art. 17. Habitaciones.

1.- Todas las habitaciones están dotadas del mobiliario necesario, adaptado a las características y necesidades de los/as usuarios/as del centro. Si se desea incorporar algún mueble propio, deberá ponerse en conocimiento de la dirección del Centro a los efectos de estudio de su viabilidad.

Las peticiones de material ortoprotésico para los/as residentes, ropa o cualquier otro producto que se solicite a los familiares y que éstos deban aportar, será atendida por la familia con la mayor brevedad posible.

2.- El personal encargado al efecto se ocupará de la limpieza de las habitaciones de forma diaria.



3.- Las habitaciones se mantendrán abiertas por regla general, especialmente en aquellos casos en que sea preciso para la mejor atención de los/las residentes.

No obstante lo anterior, se habilitará la posibilidad de que los usuarios puedan mantener la privacidad y el cierre de sus habitaciones.

4.- Se permitirá el acceso directo de las visitas a las habitaciones, previa identificación de los/las visitantes y del usuario/a al que desean visitar.

Con objeto de procurar la mayor tranquilidad en las diferentes plantas, y el reposo de los usuarios/as encamados/as, las visitas se circunscribirán exclusivamente a la propia habitación del o la residente, o alternativamente a cualquiera de las diferentes zonas de estar que existen en la Residencia y que se encuentren habilitadas para tal finalidad.

En cualquier caso, las visitas en planta no interferirán con el trabajo del personal de servicio; de quien se seguirán las instrucciones oportunas para el correcto desarrollo de la actividad.

5.- Los/las residentes podrán disponer en sus habitaciones de cuantos objetos personales o de entretenimiento sean de su agrado, siempre que no supongan molestias para sus vecinos/as, implique riesgo para el usuario u otros/as residentes o impidan el desarrollo de los trabajos cotidianos.

6.- El alojamiento de los/las residentes en las habitaciones se llevará a cabo en función de las disponibilidades de espacio existentes en cada momento.

Los/las responsables del servicio serán los/las encargados/as de la asignación de la habitación a cada nuevo ingreso; así como de establecer los cambios de habitación o planta que se estimen necesarios en el futuro, siempre que existan causas justificadas y basadas en la mejor prestación de los servicios y de acuerdo con las características asistenciales de los/las residentes.



Art. 18. Ropa.

1. - El objetivo prioritario de las actuaciones de la residencia en esta materia es tender a mantener en óptimo estado el aspecto personal de los/las usuarios/as en función de las disponibilidades de cada cual.

2. - La residencia se encargará tanto del lavado como del marcado de la ropa .

3. – En el momento del ingreso se procederá al marcado de toda la ropa que traiga el/la residente, a quien previamente se le habrá informado de las necesidades estimadas de ropa que debe traer a la Residencia, así como los objetos y utensilios de aseo personal que sean necesarios.

4. - Cada vez que se suministre ropa nueva a los/las residentes, deberá comunicarse al personal de la planta, para que proceda a su marcado.

Por otro lado, se comunicará a los/las familiares de los/las residentes la ropa que por determinadas circunstancias (estar en mal estado, pequeñas, etc.) deban ser repuestas.

5. - Sin perjuicio de cuantas informaciones se faciliten por la Residencia al respecto, deberán tenerse en cuenta en todo caso las siguientes consideraciones acerca del mantenimiento de la ropa de los/las residentes:

a) Toda la ropa se lava con maquinaria y procedimientos industriales, por lo que, exceptuando la ropa interior, se aconseja aportar ropa con un alto contenido en fibra sintética.

b) No se lavarán prendas delicadas ni aquellas otras en cuya etiqueta de fábrica se indiquen condiciones especiales de lavado (lavado a mano, limpieza en seco, etc.

c) Al no disponer de servicio de limpieza en seco, la Residencia no podrá hacerse cargo de la limpieza de abrigos, chaquetones, americana, trajes, etc.

d) El lavado de la ropa de los/las residentes, suele ser, por lo general, muy frecuente (a menudo diario), por lo que ha de considerarse normal el deterioro de las prendas, aconsejándose la reposición periódica y sistemática del vestuario de aquellos.



Art. 19. Salidas y vacaciones.

1.- Los/las residentes podrán salir todos los días, si así lo desean y están en condiciones para ello. Es necesario, en cualquier caso, que se comunique cada salida en la recepción para evitar alarmas ó búsquedas innecesarias en caso de visitas ó llamadas telefónicas o por cualquier otra circunstancia.

2.- Cuando se prevea que la ausencia vaya a prolongarse durante más de veinticuatro horas, deberá indicarse en la recepción de la residencia el lugar en el que podrá localizarse al residente.

3.- Se recomienda que los/las residentes lleven siempre consigo, en sus salidas, una tarjeta con la dirección de la residencia para que, en caso necesario puedan ponerse en contacto con el centro.

4.- La ausencia de la Residencia no eximirá del pago de los precios públicos correspondientes al periodo de duración de la misma.

5.- En aquellos casos en que los/las residentes estén obligados a acudir a citas o atender asuntos públicos o privados fuera del centro, excepción hecha de los traslados urgentes a centros hospitalarios, se dará aviso con la antelación suficiente a sus familiares, quienes se harán cargo del usuario/a y de su acompañamiento a donde fuese necesario.

6.- Los acompañamientos a personas que no cuenten con apoyo familiar, los pagarán los/as propios residentes. En el resto de los casos deberá ser la propia familia quien acompañe al residente a consultas médicas, gestiones, etc...

7.- En el caso de traslados urgentes de algún/a residente a un centro hospitalario, se establece el siguiente orden en las actuaciones:

1º.- Disponer todo lo necesario para materializar el traslado: aviso de ambulancia, servicios de urgencias o medicalizados, preparación de documentación del traslado, etc...



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



2º.- Finalizadas estas actividades se dará aviso a la familia para que se persone en la Residencia ó acuda directamente al centro de urgencias correspondiente.

Art. 20. Servicios sanitarios.

1.- El servicio Médico-Sanitario de la Residencia tendrá carácter de atención primaria y de cuidados generales, con la presencia física de un facultativo en los horarios y días que se determinen.

2.- Como regla general, se procurará que los ingresos de usuarios/as se realicen en aquellos días en que el/la médico se encuentre presente en la Residencia, de lunes a viernes entre las 11:00 y las 12:00 horas.

En los días siguientes al ingreso de un/a nuevo/a residente, los/as familiares o personas responsables del mismo, deberán dirigirse al SERVICIO VASCO DE SALUD (OSAKIDETZA) con objeto de la asignación de un médico de familia perteneciente al ambulatorio de referencia de la Residencia (Ambulatorio de Kabiezes).

3.- El mismo día del ingreso o a la mayor brevedad posible el/la médico de la Residencia realizará una valoración y examen del/la usuario/a, siguiendo posteriormente su evolución y realizándose los tratamientos, estudios y pruebas que la situación de cada anciano/a requiera.

En los días siguientes al ingreso, se procederá a informar a la familia de la situación de cada nuevo usuario, de la impresión diagnóstica de su estado general, y de las expectativas de su actividad en la residencia.

4.- Los/Las enfermeros/as y auxiliares de enfermería del Centro se ocuparán diariamente de los cuidados que los/las residentes precisen: higiene, curas, dietas, medicación, valoración, limpieza, cambios posturales, y en general todo lo que afecte al bienestar integral del anciano/a.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



5.- El servicio de enfermería se prestará de manera continuada las 24 horas del día.

6.- En aquellos casos en que los/las residentes se nieguen a seguir las prescripciones y/o indicaciones que el personal sanitario de la Residencia les indique, se dará inmediato aviso a los/las familiares a los efectos de adoptar, de común acuerdo con el personal competente, las medidas que sean necesarias en cada caso.

7.- La información médica que soliciten los/las familiares de los/las residentes se brindará por parte del servicio médico de la Residencia los días en que éste se encuentre en el Centro. A estos efectos, el/la médico/a indicará mediante el anuncio correspondiente, las horas y días de información a familiares.

Art. 21. Actividades socio-culturales.

1. - La Residencia pondrá a disposición de los/as usuarios/as salas destinadas a: biblioteca, televisión, música, manualidades, gimnasio, terapia ocupacional y capilla.

Igualmente, la Residencia Nuestra Señora de Begoña mantiene una página web: "www.residencia-santurtzi.net" en la que aparece diversa información de interés para usuarios/as y familiares, así como el catálogo de servicios que presta la Residencia y reportajes fotográficos de las actividades realizadas en el ámbito de la animación sociocultural.

2. - El servicio de atención a usuarios y familiares de la Residencia, se encargará de la planificación y ejecución de un programa anual de actividades culturales, recreativas y de animación sociocultural que puedan redundar en una mayor calidad del servicio y, por ende, en un mayor disfrute del mismo por los/las usuarios/as.

Art. 22. Servicios externos.

1.- La Residencia podrá concertar cuantos servicios externos considere convenientes y de utilidad para los usuarios (peluquería, podología, rehabilitación, etc...)



2.- La administración de la Residencia será la responsable de la organización de éstos servicios en cuanto se refiere a su utilización, información y, en general, establecimiento de prácticas de uso.

3.- Los/las residentes podrán utilizar tales servicios de acuerdo con la disponibilidad de los mismos, en los días y horarios que se determinen por la Dirección del Centro.

4.- Determinados servicios externos podrán no ser gratuitos, debiendo ser abonados por los usuarios directamente a la persona ó personas encargadas de la prestación de los mismos .

5.- En los casos en que los/las residentes se encuentren incapacitados/as para ello, los/las familiares podrán instar la utilización de estos servicios previo abono de la cuota establecida al efecto. Para ello, en el momento del ingreso, deberá determinarse por el/la usuario/a , sus familiares ó persona responsable , la modalidad elegida para el abono de éstos servicios.

6.- Los precios de dichos servicios se expondrán en el tablón de anuncios de la Residencia.

Art. 23. Correspondencia.

La correspondencia se repartirá entre aquellos/as residentes que puedan hacerse cargo de la misma.

No obstante, la correspondencia dirigida a los/las residentes que no puedan atenderla por sus propios medios, deberá ser retirada de la administración de la Residencia por sus familiares.

Art. 24. Normas de seguridad.

1. No está permitido el uso en las habitaciones de aparatos que puedan producir riesgos para los/as propios/as residentes, para el personal o para sus instalaciones.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



2. De igual manera, no se permite la presencia de animales en el interior de la Residencia.
3. En cumplimiento de la normativa vigente sobre el consumo de tabaco en centros y lugares públicos, se dispondrá de una sala para consumo de tabaco, tanto de usuarios/as como de visitas.
4. Como regla general, está prohibido entrar en la cocina, cuarto de calderas y cámaras frigoríficas.
5. Las puertas de acceso a la Residencia permanecerán cerradas por las noches desde las 22:00 hasta las 08:00 horas.
6. Habida cuenta que la Residencia dispone de una caja de seguridad en la oficina de administración para el depósito de dinero efectivo y, en general de objetos de valor, no se responsabilizará de la pérdida o sustracción de aquellos objetos que los/las residentes lleven consigo ó guarden en su habitación.
7. Por motivos de seguridad y servicio, las visitas deberán indicar previamente el nombre del o la residente que vienen a visitar en la recepción, donde se seguirá un control de las entradas y salidas de visitas .

TITULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 25. Relación de principios y derechos.

Siguiendo lo establecido por el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, del Gobierno Vasco, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad, los principios generales que regirán la actuación de la atención serán los siguientes: Normalización, ética, competencia y autonomía, participación, integración, globalidad, profesionalización e especialización, independencia y bienestar y atención personalizada.

Asimismo, según el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales, las personas usuarias de los centros de personas mayores tienen derecho a



que, en la atención que se les preste, se respete su privacidad, su dignidad, su autonomía, su capacidad de elección, la satisfacción de sus aspiraciones y capacidades personales, y el ejercicio de todos sus derechos. En dicho ejercicio la persona usuaria no podrá menoscabar los derechos legítimos de otras personas usuarias.

Art. 26. Derecho a la privacidad.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la privacidad, el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente.

2. En garantía de su privacidad, las personas usuarias deben poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:

- Disponer, en la medida de lo posible, de un espacio privado, que puedan utilizar en las condiciones y en los momentos que ellas mismas deseen y que puedan preservar.
- Disponer de un armario personal que les permita guardar sus pertenencias.
- Recibir visitas en privado, bien en su habitación, bien en un lugar adecuadamente acondicionado para tal fin, y comunicarse con quien lo deseen, por teléfono o por correspondencia, en condiciones de privacidad. Para garantizar este derecho, no se permitirá la presencia de visitas en la habitación cuando se vayan a realizar curas o el aseo personal.
- El Centro dispondrá de un servicio de caja fuerte donde los residentes pueden depositar pequeños objetos de valor personales. El centro no se hará responsable de la pérdida de objetos que no estuvieran depositados en dicha caja fuerte.
- La persona usuaria tendrá derecho a conocer su expediente, tener la oportunidad de aprobar o rechazar la remisión del mismo a personas o servicios ajenos al centro, excepto en caso de que la propia persona usuaria se traslade al centro de destino, y tener garantizada su conservación en condiciones de confidencialidad.



Artículo 27. Derecho a la dignidad.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la dignidad, el derecho al reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

2. En garantía de su ejercicio y de su respeto, las personas usuarias deben poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial:

- Ser tratadas por los/as profesionales del Centro, con respeto pleno de sus necesidades. Sus deseos, se atenderán en la medida de lo posible, atendiendo a factores étnicos, religiosos y culturales, no discriminando por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal.
- Recibir un trato correcto y respetuoso, tanto en las relaciones verbales, como en la ayuda física que se presta para realizar las actividades de la vida diaria.
- No ser objeto de restricciones físicas o tratamientos terapéuticos que no hayan sido prescritos y aceptados.
- No ser obligadas a realizar servicios o actividades, aunque formen parte de su plan de atención.
- No ser obligadas a actuar en contra de su voluntad.
- Expresarse libremente respetando la sensibilidad de las personas del entorno.
- Transitar libremente si no está comprendido/a en un protocolo de restricciones.



Art. 28. Derecho a la autonomía.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por autonomía la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

2. En garantía del respeto y del ejercicio de su autonomía, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:

a) Participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente, excepto en casos de incapacidad. En este último caso, se consultará sobre sus preferencias a la persona designada como su tutor/a.

b) Ser informadas, en caso de que por sus especiales circunstancias fuera necesario adoptar alguna medida de carácter restrictivo, de las razones que lo justifican. La adopción de las mismas corresponde al equipo profesional y/o a la familia. Dichas medidas deberán registrarse y ser objeto revisión periódica.

c) Ser informadas regularmente, acerca de las cuestiones que atañen a la organización del servicio y a las prácticas ordinarias de la atención. También sobre las pautas de relación que se establecen entre las personas usuarias, y entre los/as usuarios/as y los/as profesionales.

d) Acceder a una información completa, transmitida de forma comprensible, de todas las cuestiones que le puedan afectar: Estado de salud, tratamientos y servicios.

e) Conocer el precio de los servicios que recibe y cualquier variación en los mismos.

f) Las entradas y salidas de los residentes se pueden realizar a cualquier hora del día, previo aviso teniendo en cuenta la organización funcional del Centro y que no se encuentren incluidos en un protocolo de restricción de salidas.



Art. 29. Derecho de elección.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho de elección, la posibilidad de elegir libremente entre una serie de opciones existentes.

2. En garantía de su ejercicio, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del centro:

- a) Elegir y/o rechazar las actividades en las que desean participar.
- b) Tener acceso, si lo desean y la estructura organizativa lo permite, a todos los demás recursos comunitarios sanitarios, sociales, culturales y educativos.
- c) Darse de baja en el servicio si así lo desea.
- d) Participar en las decisiones que les afectan directa o indirectamente.
- e) Ser atendido en euskera o en castellano, en los términos establecidos en Decreto Foral 21/2004 de 8 de marzo.

Art. 30. Derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos.

1. A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho al conocimiento y a la defensa de los derechos la posibilidad de acceder a los cauces que permiten el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

2. En garantía del mismo, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- a) Ser informadas por escrito y verbalmente, en un lenguaje adaptado a su nivel y capacidad de entendimiento, de los derechos reconocidos en el presente Reglamento.

- b) Disponer de un contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones en que los servicios les serán prestados.

- c) Ser informadas de las normas y reglamentos que regulan el funcionamiento y la organización del servicio.

- d) Participar en las evaluaciones internas y externas que se realicen sobre el funcionamiento del Centro, y a conocer los resultados de las mismas.

- e) Tener la posibilidad de recurrir a un procedimiento formal de reclamación que permita, en su caso, el recurso a instancias internas o externas, y de presentar las sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento del centro o la calidad de la atención prestada.

- f) Ser informadas de su estado de salud.

Art. 31. Confidencialidad y protección de datos.

Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de la confidencialidad de la información que les concierne.

Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los/las profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



En cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada normativa, los datos e información relativa a los/as usuarios/as de la Residencia Nuestra Señora de Begoña pasan a formar parte de un fichero informático cuya finalidad es la gestión de los expedientes de cada usuario/a de la Residencia.

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, podrán ejercerse los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición expresamente reconocidos en la misma, dirigiéndose a la administración de la Residencia Nuestra señora de Begoña.

Art. 32. Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de la Residencia Nuestra Señora de Begoña tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Conocer y cumplir el contenido del presente Reglamento de Régimen Interno, así como seguir las directrices e instrucciones del personal del Centro.

- b) Guardar las normas de convivencia y de respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades, como mantener un nivel de higiene adecuado y respetar el derecho de propiedad.

- c) Los medios y bienes comunes (mobiliario, prensa, juegos, etc) a compartir en general no podrán ser usados como exclusivamente propios y deberán mantenerse en los espacios comunes.

- d) Utilizar adecuadamente las instalaciones, servicios del Centro y respetar los horarios.

- e) Poner en conocimiento de la dirección o de las personas profesionales que en cada caso se señalen, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del Centro.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



f) De acuerdo con la normativa de aplicación, abonar puntualmente el precio que por los servicios prestados les corresponda.

g) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.

h) Notificar sus salidas, así como las ausencias en las comidas o en la pernoctación.

i) No guardar en las habitaciones ningún tipo de alimento o bebida que sean susceptibles de deteriorarse.

j) No tender ropa en las habitaciones o en las ventanas o instalar aparatos cuya utilización pueda producir humo o incendio. Así mismo deberá dejar las luces apagadas y los grifos cerrados cuando no se usen.

k) No fumar en el Centro, salvo en las zonas habilitadas al efecto.

l) No automedicarse.

m) Deberán firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias o de cuidados y atención personal propuestos, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la persona usuaria. En dicho documento se debe expresar con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informado de las situaciones que se pueden derivar y que rechaza los procedimientos sugeridos o establecidos.



TITULO VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS FAMILIARES Y REPRESENTANTES LEGALES

Art. 34. Derechos de los/as familiares y representantes legales.

- a) Derecho a recibir información puntual sobre el estado de su familiar, siempre y cuando el personal profesional esté autorizado para hacerlo, pudiendo además sugerir y participar en las intervenciones presentadas en los planes de atención individualizados.
- b) Derecho a ser respetados por las personas usuarias y los/las profesionales del Centro.
- c) Derecho a acceder al personal técnico y que sea garantizado en todo momento la confidencialidad de las entrevistas.
- d) Derecho a realizar visitas a la persona usuaria.
- e) Derecho a presentar quejas, sugerencias o propuestas utilizando los cauces establecidos para ello.
- f) Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
- g) Derecho a participar en aquellas actividades destinadas a los/as familiares que se desarrollen en el Centro.

Art. 35. Deberes de los/as familiares y representantes legales.

- a) Conocer y respetar el Reglamento.
- b) Respetar los horarios establecidos.
- c) No fumar en ninguna dependencia del Centro, excepto en las habilitadas a tal efecto.
- d) Informar sobre cualquier variación en los datos que obran en la ficha de la persona usuaria.



TITULO VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS DEL CENTRO

Art. 36. Derechos de los/as profesionales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de las funciones que les sean de aplicación, los/as profesionales en el ejercicio de sus funciones, tienen derecho a:

- a) Ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los/as responsables del servicio y del resto de profesionales como parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.
- b) Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
- c) Derecho a presentar quejas ante su superior inmediato y/o ante la dirección del Centro.
- d) Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta al usuario/a.

Art. 37. Deberes de los/as profesionales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de las funciones que les sean de aplicación, los/as profesionales en el ejercicio de sus funciones, deberán:

- Conocer y respetar el Reglamento de régimen interior.
- Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, familiares, profesionales y voluntarios/as reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas usuarias a la que tengan acceso en razón de su trabajo.
- Así mismo deberán mantener un comportamiento no discriminatorio con las personas usuarias por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.



- Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del Centro.
- No fumar en ninguna dependencia del Centro, excepto en las habilitadas a tal efecto.
- Responder adecuadamente a las demandas planteadas por cualquier usuario/a y/o familiar, derivándole al profesional que corresponda.
- Informar al personal competente sobre cualquier alteración en la situación de la persona usuaria que haya detectado en el desempeño de sus funciones.

Art. 38. Derechos de las personas voluntarias.

Las personas voluntarias tendrán los siguientes derechos:

- Libre elección de su labor como voluntario/a, tras establecer las posibles funciones por parte del equipo técnico, así como de su disposición a realizarla.
- Poder renunciar a la realización de su labor.
- Ser respetado/a en su trabajo y sus opiniones.
- Presentar sugerencias en la atención a las personas usuarias, así como acerca del funcionamiento del Centro.

Art. 39. Deberes de las personas voluntarias.

- Respetar el Reglamento de régimen interior.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



- Seguir las pautas dadas por los/las técnicos/as del Centro en lo concerniente a su labor con las personas usuarias.
- Informar sobre cualquier variación en la situación de la persona usuaria con el que realiza su labor.
- No fumar en ninguna dependencia del Centro.
- Respetar las instalaciones, mobiliario y materiales del Centro.

TITULO VIII. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Art. 40. Participación de las personas usuarias.

En conformidad con el artículo 12 del Decreto 64/2004, las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

Art. 41. Cauces de participación.

Los cauces de participación son:

- La entrevista con los/as diferentes profesionales.
- La utilización del buzón de sugerencias.
- La utilización de las Hojas de Reclamaciones, quejas y sugerencias que tienen a su disposición en las dependencias de la Residencia.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



- La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante los órganos competentes del organismo autónomo o ante cualquier órgano de representación que se pueda crear.

TITULO IX. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Art. 42. Objeto.

1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de la Residencia que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de los derechos de las personas usuarias, o que los perjudiquen.

2. Serán inadmitidas las quejas que presenten el siguiente objeto:

a) Las que exceden de la competencia del Centro.

b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.

c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Art 43. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizara los plazos establecidos en la normativa vigente.



2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

Art. 44. Presentación de sugerencias y quejas.

1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:

- Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
- El servicio de atención a personas usuarias y familiares .

2. El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas. Estos formularios deben estar redactados con claridad, en un lenguaje sencillo y en formatos y soportes que faciliten su comprensión por parte de todas las personas usuarias.

Art. 45. Procedimiento de quejas y sugerencias.

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del Centro o por su representante legal.

2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentará ante el servicio de atención al usuario/a de la Residencia.

4. El servicio de atención al usuario/a deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la Dirección de la Residencia.

La reclamación será tramitada por el servicio en un plazo no superior a 20 días.

5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, podrá recurrir a la Presidencia y, en última instancia, al Consejo Rector de la Residencia Nuestra Señora de Begoña.

6. Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

TITULO X. REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 46. Régimen de infracciones y sanciones.

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, procederá lo previsto en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

El procedimiento que se seguirá respecto de la apreciación de infracciones y de aplicación de sanciones será el establecido por la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Publicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1ª. Queda derogado expresamente el Reglamento de Régimen Interior aprobado por la Junta de Gobierno de la Residencia el 22 de Julio de 1996, y publicado en el B.O.B. número 197 del 10 de Octubre de 1996.

DISPOSICIONES FINALES

1ª. El presente Reglamento de régimen interior entrará en vigor una vez transcurridos 15 días desde su publicación íntegra en el Boletín Oficial de Bizkaia.

2ª. A partir de ese momento, el reglamento se hallará de modo permanente a disposición de los usuarios/as y familiares en la recepción de la Residencia a los efectos de su debido conocimiento. Al producirse un nuevo ingreso, por parte del servicio de atención a la persona usuaria se entregará un ejemplar del reglamento a los referidos efectos, de lo que se dejará constancia expresa.

Santurtzi, Junio de 2009.



ANEXO I: DECLARACION JURADA DE INGRESOS Y BIENES.

ANEXO I

Documento de formalización obligatoria

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa de régimen interno de la Residencia Nuestra Señora de Begoña, están obligados a facilitar correctamente todos los datos necesarios para el ingreso y correcta administración del servicio residencial, así como a responsabilizarse acerca de la veracidad de los mismos.

Que _____ formula _____ D./Dña.:

con D.N.I. _____, o en su caso representado por D./Dña.:

_____ con D.N.I.: _____ con relación a la solicitud de ingreso en la Residencia Nuestra Señora de Begoña.

1. Que los ingresos de la Unidad Familiar son los siguientes:

		Tipo y/o procedencia	Cantidad Mensual	N.º de pagas anuales
Solicitante	Pensiones			
	Otros			
Cónyuge	Pensiones			
	Otros			
Otros miembros	Pensiones			
	Otros			



4. Que en el último año inmediatamente anterior a la fecha de solicitud de ingreso algún miembro de la Unidad Familiar ha efectuado las siguientes ventas, donaciones o reparto de los siguientes bienes patrimoniales:

Miembro de la Unidad Familiar	Tipo de actuación	Bien Patrimonial	Valor

(Lugar)

(Año)

(Mes)

(Día)

Firma de la persona solicitante

Firma del o la representante legal

Causa por la que no puede firmar



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



**ANEXO II: MODELO DE CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL
SERVICIO RESIDENCIAL.**

CONTRATO

USUARIO/A - RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA

En Santurtzi, a ____ de _____ del 2.01__

REUNIDOS

De una parte DON/DOÑA _____
con D.N.I. _____, o en su caso, su representante legal DON/DOÑA
_____ con D.N.I. _____

y

de otra parte Don..... con D.N.I.actuando en su calidad de *Director/Gerente* de
la RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA con domicilio en el Villar, s/n
(48980 – Santurtzi, Bizkaia) con CIF P 48/00036 H.

MANIFIESTAN

Que la **RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA**, configurada como
Organismo Autónomo Municipal constituido por el Ilustre Ayuntamiento de Santurtzi,
será la responsable de la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y
recursos relativos a la atención geriátrica del nuevo/a residente consistente en
proporcionar alojamiento, alimentación, asistencia sanitaria no especializada, atención
psico-social y cuidados generales.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Que _____, acepta libremente el ingreso en la Residencia Nuestra Señora de Begoña de Santurtzi; que reconoce haber sido informado/a de los Servicios y Recursos materiales y humanos ofertados en el Centro así como la normativa vigente en el mismo; que es conocedor/a y posee el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia, así como la Carta de Derechos y Obligaciones de los/las Usuarios/as del Centro.

ANEXO A CUMPLIMENTAR

A continuación, DON/ DOÑA _____
señala con una X su preferencia en los siguientes casos:

1. En caso de incidencia grave sanitaria y/o fallecimiento en horario nocturno, desea:
 - a) Ser avisado/a en la mayor brevedad posible.....
 - b) Ser avisado/a con posterioridad a las 8.00 AM.....
2. Se establece como hora límite de salida para abandonar el centro las 12,00 horas, en caso contrario se facturara el día completo.

<i>Firma del usuario/a que ingresa</i>	<i>Firma de familiar o Representante Legal</i>
<i>Firma de Representante de la Residencia</i>	<i>(Indíquese nombre y apellidos del o la familiar y/o representante legal con letra legible y n° D.N.I.)</i>



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA



ANEXO III:

CATALOGO DE SERVICIOS QUE PRESTA LA RESIDENCIA NUESTRA SEÑORA DE BEGOÑA.

Comedor: Dos menús diarios, entre los que elegir. Dietas de alimentación blanda, triturados y dietas de diabéticos e hipocalóricas. Elaboración en el propio Centro.

Limpieza de habitaciones: Servicio diario durante la mañana.

Lavandería: En instalaciones propias de la Residencia, con servicio de marcado de ropa y planchado.

Servicio médico: Médico geriatra, con dedicación diaria de tres horas de presencia física en el centro. Posteriormente localizado/a permanentemente.

Servicio de enfermería: Presencia permanente de enfermería en el Centro.

Podología: Asistencia en función de la demanda. Mínimo una vez al mes.

Peluquería: Asistencia en función de la demanda. Mínimo dos veces al mes.

Rehabilitación y gimnasia colectiva: Tres días a la semana. Programas de rehabilitación individualizada bajo supervisión médica en el gimnasio de la Residencia o en la habitación del residente (si existe indicación). Gimnasia colectiva para el resto de usuarios/as que lo deseen.



BEGOÑAKO AMA EGOITZA
ERAKUNDE AUTONOMIADUNA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento



Servicio de asistencia a usuarios/as y familiares: Diario, de lunes a viernes.

Trabajador/a social: Diario, de lunes a viernes.

Psicólogo/a: Diario, de lunes a viernes.

Terapia ocupacional y animación sociocultural: Diariamente, con programas de adecuación espacio temporal, manualidades, actividades socioculturales, salidas, excursiones , etc...