

REMARASA MP

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO



remarasa

RESIDENCIA DE MAYORES RAFELBUNYOL S.A.M.P.
Medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Rafelbunvol
Domicilio: C/ José María Llois, 24
46138.- Rafelbunvol (Valencia)



Ajuntament de
Rafelbunvol

Contenido

1.LA ATENCIÓN RESIDENCIAL COMO ATENCIÓN SECUNDARIA.....	5
2.IDENTIFICACIÓN	5
2.1OBJETO.....	7
2.2.PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO	8
2.3.PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
3.ORGANIGRAMA	9
4.COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LAS FIGURAS PROFESIONALES	11
EQUIPO TÉCNICO:	15
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES.....	17
4.SISTEMA DE REUNIONES.....	18
RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS REUNIONES	18
REUNIONES DE EQUIPO TÉCNICO	19
REUNIONES DEL EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES.....	19
REUNIONES DEL EQUIPO DE PROFESIONALES SOBRE ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y DE GESTIÓN	19
5.CARTA DE SERVICIOS OFERTADOS	19
1.SERVICIOS BÁSICOS.	19
2. SERVICIOS OPCIONALES.....	22
6.CONDICIONES DE INGRESO	23
INGRESO VOLUNTARIO EN EL CENTRO	24
INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO EN EL CENTRO	24
7.SISTEMA DE BAJAS Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA.....	24
4.1 INCIDENCIAS POR BAJAS VOLUNTARIAS Y FORZOSAS	24
4.2AUSENCIAS TEMPORALES.....	25
4.3AUSENCIAS FORZOSAS.....	25
5CONDICIONES DE RESERVA DE PLAZA.....	25
8.PRECIOS, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.....	25
1PRECIOS, PERIODOS Y FECHAS DE FACTURACIÓN	25
PLAZAS FINANCIADAS POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES (PLAZAS PÚBLICAS).....	26
PLAZAS CONCERTADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE RAFELBUNYOL (PLAZAS CONCERTADAS MUNICIPALES).....	26

2FORMA DE PAGO	26
3PERIODO DE VIGENCIA DE LAS TARIFAS	27
4CONSTITUCIÓN DE FIANZA	27
5SISTEMA DE REVISIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	27
9.DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	33
1.DERECHOS GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	33
2.PERIODO DE PRUEBA Y DESESTIMIENTO.....	35
3.PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	35
4.DESIGNACIÓN DE PERSONA REPRESENTANTE PARA ACCESO A HSU (HISTORIA SOCIAL ÚNICA).....	35
10.OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	36
11.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LAS PERSONAS USUARIAS	37
12.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FAMILIARES, ALLEGADAS Y RESPONSABLES LEGALES	37
13.SISTEMA DE IMPLICACIÓN DE LAS FAMILIAS EN LAS ACTUACIONES EDUCATIVAS TERAPÉUTICAS, REHABILITADORAS O DE INSERCIÓN EN EL CENTRO.	39
14.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PROFESIONALES.....	39
15.RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO	40
1.SISTEMA DE ENTRADAS Y SALIDAS	40
2.SISTEMA DE VISITAS Y CONTACTOS.....	41
3.USO DEL TELÉFONO Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	42
4.HORARIOS DE ATENCIÓN	42
5.SERVICIO DE RESTAURACIÓN	42
SERVICIO DE COMEDOR.....	42
HORARIO DE COMIDAS.....	43
6.SERVICIOS SANITARIOS Y URGENCIAS MÉDICAS	44
7.SISTEMA DE GESTIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES	44
APORTACIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES	44
NORMAS DE LAVANDERÍA	45
8.NORMAS GENERALES DE LA ESTANCIA EN LAS HABITACIONES	45
16.RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN	46
COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CENTRO DE REMARASA	47
ASAMBLEAS	48
17.PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES , SUGERENCIA Y AGRADECIMIENTO.....	48
Procedimiento interno	48

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	49
Procedimiento externo	49
18. RÉGIMEN DISCIPLINARIO	49
INFRACCIONES	49
I. INFRACCIONES LEVES	49
II. INFRACCIONES GRAVES	50
III. INFRACCIONES MUY GRAVES	50
GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES	51
I. POR INFRACCIONES LEVES	51
II. POR INFRACCIONES GRAVES	51
III. INFRACCIONES MUY GRAVES	51
REITERACIÓN Y REINCIDENCIA	52
EXPEDIENTE SANCIONADOR	52
COMPLIANCE REMARASA	52
19. ACTUALIZACIONES	52

1. LA ATENCIÓN RESIDENCIAL COMO ATENCIÓN SECUNDARIA

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana establece que el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, se estructura funcionalmente en dos niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico, donde la atención secundaria refuerza a la atención primaria, cuando se requiere una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo.

Nuestra residencia se incardina en el sector secundario, como alojamiento residencial que complementa los servicios de atención primarios de la persona usuaria.

Así, nuestra residencia, como atención secundaria, se configura como el segundo nivel de atención para la provisión de prestaciones y servicios especializados que refuerzan la atención primaria, cuando la situación personal y/o social de la persona usuaria requiera una intervención integral de mayor intensidad que haga necesario distanciar a la persona de su núcleo vital de convivencia y de su contexto social. Tal intervención comporta atención profesional especializada en todos los ámbitos de la vida cotidiana sostenida en el tiempo.

Esto es, la atención secundaria debe proveer a la persona usuaria del centro en que se encuentre, no sólo de adecuada cobertura a sus necesidades básicas -alojamiento, manutención, higiene, seguridad- sino que su atención se extiende a todas sus necesidades en todas sus esferas vitales -emocionales, comunicacionales, formativas, de salud, de ocio, culturales-, manteniendo los vínculos sociales, siempre que sea posible, en la comunidad de referencia, respetando el derecho de elección de la persona y atendiendo el diagnóstico profesional.

Los objetivos generales de una atención secundaria, integrados en nuestro centro, son los siguientes:

- Proveer una atención integral a través del servicio residencial que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos físicos, psíquicos, educativos, terapéuticos, comunicativos y sociales para la inclusión, facilitando cualquier tipo de rehabilitación y, en su caso, atención sociosanitaria.
- Propiciar el mayor grado de vida independiente, manteniendo, rehabilitando y promocionando las capacidades personales, así como su autonomía y desarrollo personal.
- Mantener los vínculos de las personas usuarias con las personas de su familia o unidad de convivencia y con las personas allegadas de su entorno comunitario.
- Garantizar el carácter interdisciplinar de las intervenciones mediante el trabajo en red con las personas profesionales del sistema público valenciano de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

2. IDENTIFICACIÓN

Residencia de Mayores de Rafelbunvol S.A.M.P (en adelante REMARASA) se constituye el 15 de noviembre de 2000 como Sociedad Mercantil dependiente de la Entidad Local Ayuntamiento de Rafelbunvol, Tras la reforma de estatutos de fecha 28 de noviembre de 2016, REMARASA pasa a

denominarse RESIDENCIA DE MAYORES DE RAFELBUNYOL S.A.M.P., Sociedad Anónima medio propio y servicio Técnico del Ayuntamiento de Rafelbunol.

El Centro es una Entidad de Servicio Social de Iniciativa Mercantil, cuya finalidad es acoger, en régimen residencial a personas de la denominada "Tercera Edad", con capacidad de 90 plazas residenciales y tres estancias diurnas.

Normativa que rige a este centro:

- Decreto 10/2023, de 19 de julio, del President de la Generalitat, por la que se determina el número y la denominación de las consellerías, y sus atribuciones, donde se asignan a la Vicepresidenta Segunda y Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda las competencias en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con diversidad funcional, igualdad, familias, infancia y adolescencia, adopciones, juventud, mejer, personas migrantes, cooperación al desarrollo, voluntariado social y vivienda
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. . (en adelante, DECRETO DE TIPOLOGÍAS

El presente Reglamento de régimen interno abarca toda la atención residencial de las personas usuarias en REMARASA, así como sus familias y personas allegadas.

El presente reglamento se ha desarrollado conforme a los siguientes criterios:

- Ha sido elaborado y revisado por el equipo técnico del centro, bajo la responsabilidad directa de la dirección del centro y aprobado por el consejo de centro.
- Se ha mantenido una redacción clara e inteligible para las personas usuarias del centro y sus representantes legales garantizando y facilitando su comprensión.
- En el ingreso y admisión de cada persona usuaria, se facilita por medios electrónicos una copia del mismo, salvo indicación expresa de la persona usuaria y de sus familias de disponer del formato en papel.
- Se ha trasladado una copia a todas las personas trabajadoras del centro, el consejo de administración de REMARASA, y publicado en el tablón de anuncios del centro y en la página web del Ayuntamiento de Rafelbunol, apartado REMARASA-TRANSPARENCIA-CARTERA DE SERVICIOS.
- Cualquier modificación del Reglamento de régimen interior debe ser comunicada al Consejo del centro para su aprobación.

Respecto a las tres estancias diurnas autorizadas, se registrarán por la misma normativa, excepto en aquello que haga referencia a las habitaciones y a la pernocta en el centro.

2.1. OBJETO

El objeto, tal y como establece el **anexo III punto 3.8 RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES del DECRETO 27/2023, de 10 de marzo**, del Consell, por el que se regula la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales [2023/2822], es la atención residencial para personas de edad igual o superior a 60 años que hayan cesado su actividad laboral, que presenten limitación de su autonomía, que requieran una alternativa a su domicilio habitual o que necesiten atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería u otros que no puedan ser prestados en su domicilio.

REMARASA se define, pues, como residencia destinada a la atención integral y continuada de personas mayores, promoviendo su autonomía y potenciando sus capacidades, con la prestación de servicios de alojamiento, manutención y atención a las necesidades básicas de las personas residentes, atendiendo, además, a las necesidades particulares derivadas de su situación personal y social, desde un enfoque de vivencia de la vida cotidiana.

En REMARASA, la vida cotidiana se organiza a partir de la autodeterminación de la persona, garantizando una atención personalizada basada en la identidad de la persona, su historia de vida, sus expectativas y deseos, su visión y su enfoque de la vida cotidiana, a través de un proyecto de vida personal, del profesional de referencia y de los apoyos que lo hagan posible. Se promueve la participación de las familias y la relación y participación de las personas usuarias en la vida comunitaria. El trato, siempre basado en el respeto, la dignidad y la diversidad de las personas del centro, promueve sus derechos, eliminando de raíz el edadismo y la infantilización. Se garantiza el derecho a la intimidad, los buenos tratos, las relaciones afectivas y sexuales con máximo respeto a la diversidad, y el acompañamiento en el proceso del final de la vida. En definitiva, REMARASA intentará, en el transcurso de la estancia de la persona en nuestro centro, que la persona usuaria comparta con su entorno de personas familiares y allegadas las mismas actividades que compartiría en su propia casa.

Los objetivos principales de REMARASA, respecto a su actividad de atención residencial y estancia diurna, son los siguientes:

- Preservar y fomentar la capacidad de decisión y elección de las personas usuarias, como expresión de su derecho a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten.
- Tomar como referencia la vida anterior de la persona usuaria, reduciendo al máximo los efectos negativos que el ingreso residencial puede representar para ellas y sus familias.
- Conservación y/o rehabilitación de las capacidades de las personas usuarias con el fin de conseguir el mayor grado de autonomía posible en el contexto residencial.
- Garantizar a las personas residentes los cuidados y los apoyos personales necesarios para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía, evitar su deterioro y promover y fomentar sus capacidades.
- Proporcionar a las personas el mantenimiento o desarrollo de su proyecto de vida, integrándolo en la residencia.

- Favorecer que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en la medida que les sea posible, en la vida del centro y su entorno comunitario.

REMARASA se guía por el principio de benevolencia, de manera que los esfuerzos van siempre dirigidos a procurar el bienestar de la persona usuaria y evitarle, en lo posible, el sufrimiento. REMARASA y todos sus departamentos fomentarán las capacidades latentes de las personas para activar su propia iniciativa y responsabilidad, salvaguardando su dignidad en cualquier actuación de apoyo, ayuda o asistencia.

2.2. PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO

REMARASA garantiza en su centro los siguientes principios de funcionamiento:

- Dignidad y respeto a los derechos de las personas: Se garantizan de forma efectiva todos los derechos de la persona, en particular los sociales y sanitarios, sin que su ingreso suponga, en ningún supuesto, la privación de los mismos.
- Personalización: todas las atenciones recibidas a través del nombramiento del profesional de referencia en el centro, responsable del apoyo personalizado de la persona usuaria en el día a día, y que mantendrá contacto habitual con la familia y personas allegadas de la persona residente.
- Normalización: REMARASA trabajará por hacer desaparecer el posible estigma y los lastres que tradicionalmente han acompañado la forma clásica de institucionalización, implementando una organización que normalice la vida cotidiana en el centro y se asemeje en la medida de lo posible al domicilio.
- Participación y libertad de elección: REMARASA coloca en el centro a la persona, como protagonista de su proceso vital, para que pueda tomar decisiones sobre su quehacer cotidiano y sus preferencias de apoyo, así como participar en la organización del centro, de forma que puedan priorizarse los estilos de vida y las elecciones personales en las cuestiones organizativas y funcionales del centro.
- Derecho a la salud y al bienestar personal: REMARASA garantiza el acceso a todos los servicios sanitarios necesarios, incluyendo la hospitalización domiciliaria en caso de ser necesaria, y al resto de prestaciones del sistema público de salud, en condiciones de normalidad e igualdad con el resto de la población.
- Proximidad y conexiones comunitarias: la ubicación y entorno de nuestro centro garantizan la participación de nuestras personas usuarias con los servicios cotidianos municipales, como las festividades, mercados, y cualquier evento, incluso desarrollándolos en las propias instalaciones de REMARASA.

2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Personas de edad igual o superior a 60 años que hayan cesado su actividad laboral, que presenten limitación de su autonomía, que requieran una alternativa a su domicilio habitual o que necesiten atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería u otros que no puedan ser prestados en su domicilio.

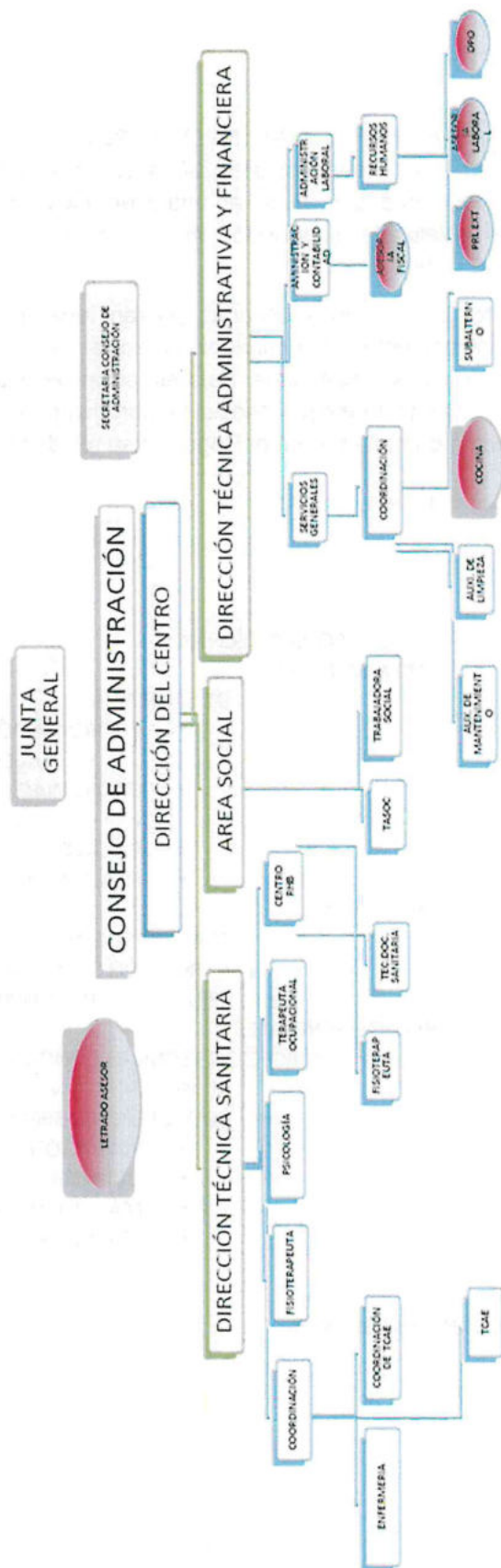
Excepcionalmente, las personas usuarias podrán tener menos de 60 años cuando su situación de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social así lo requiera y no sea posible atenderlos en otro tipo de recursos sociales o sanitarios. Esta situación de excepcionalidad deberá ser justificada con un informe médico y con un informe psicosocial elaborado por el equipo de intervención social de los servicios sociales de atención primaria básica del lugar de su residencia.

3. ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN

- ATENCIÓN DIRECTA-EQUIPO TÉCNICO
 - AREA SANITARIA
 - DT SANITARIA
 - COORDINACIÓN ENFERMERÍA
 - ENFERMERÍA
 - COORDINACIÓN CLÍNICA
 - TCAE
 - PSICOLOGÍA
 - FISIOTERAPIA
 - AREA SOCIAL
 - TRABAJO SOCIAL
 - ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL
 - TERAPIA OCUPACIONAL (pendiente ocupación)
- AREA DE SERVICIOS GENERALES
 - DIRECCIÓN TÉCNICA ECONÓMICA
 - ADMINISTRACIÓN
 - COORDINACIÓN SERVICIOS GENERALES
 - RECEPCIÓN
 - LIMPIEZA
 - MANTENIMIENTO
 - COCINA (externalizada)

Organigrama general de la empresa:



4. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LAS FIGURAS PROFESIONALES

El grupo profesional del equipo técnico se organizará de forma que se garantice su presencia también los sábados y domingos, con el fin de que pueda mantener relaciones directas con las personas familiares y allegadas de las personas usuarias.

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

- EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO GENERAL
 - Representar oficialmente al centro
 - Asumir la responsabilidad del correcto funcionamiento del centro.
 - Garantizar la correcta elaboración y puesta en práctica de los procedimientos en REMARASA.
 - Coordinar la elaboración de los documentos de organización y funcionamiento del centro, impulsando y fomentando la participación activa de sus equipos profesionales.
 - Determinar y establecer horarios
 - Cumplir y garantizar la ejecución de las normativas y directrices vigentes.
 - Designar el profesional de referencia más adecuado a las características de cada persona usuaria
 - Coordinar y garantizar la elaboración, valoración y actualización del Plan Personalizado de Intervención social (PPIS) con los equipos de profesionales que intervienen en el caso y que tengan competencia en la elaboración de dicho plan
 - Organizar, convocar y dirigir las reuniones del equipo técnico.
 - Informar al Consejo de centro de la programación y planificación anual, así como de la memoria.
 - Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento del centro.
 - Diseñar el organigrama del centro, con sus funciones, tareas y responsabilidades
 - Establecer procesos de toma de decisiones. En caso de discrepancia entre profesionales, la dirección será la encargada de la toma de decisiones
 - Designar a la persona responsable del centro en su ausencia
 - Ejercer la mediación y favorecer la resolución de conflictos entre profesionales y personas usuarias, familias o personas allegadas.
 - Coordinar la elaboración de la memoria, planificación anual y programación, todos ellos desarrollados por los profesionales.
- EN MATERIA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS
 - Velar por el bienestar de las personas usuarias.

- Garantizar los derechos y deberes de las personas usuarias, de los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, de sus familiares o personas allegadas.
- Ostentar la guarda en caso de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Velar de forma conjunta con el equipo técnico, por una imagen adecuada de las personas usuarias.
- Proporcionar y favorecer el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación para las personas usuarias.

- EN RELACIÓN CON EL REGLAMENTO Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

- Garantizar el cumplimiento de este Reglamento de régimen interno
- Trasladar este reglamento a las administraciones competentes para su validación
- Difundir y publicitar el reglamento entre las personas usuarias, responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, personas familiares, allegadas y profesionales.

- EN MATERIA DE INFORMACIÓN

- Proteger y custodiar la historia social única de las personas usuarias
- Garantizar la confidencialidad de los datos de los expedientes y de la historia social única.
- Garantizar el derecho de acceso a la historia social única protegiendo los datos de carácter personal y evitando su destrucción, pérdida, alteración, comunicación.
- Aportar información epidemiológica, sociosanitaria y económica con las especificaciones y en los términos que establezca la consellería competente en materia de servicios sociales, garantizando la fiabilidad y confidencialidad de los datos solicitados por ésta o por cualquier otro organismo o institución.
- Informar a las administraciones competentes, de cuantos asuntos conciernen al adecuado funcionamiento del centro, presentando los informes y la documentación que se le solicite desde las mismas.
- Comunicar al Ministerio Fiscal, familiares y a los organismos competentes la presunta necesidad de disponer de medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica e internamiento no voluntario de las personas usuarias.

- EN MATERIA DE COORDINACIÓN

- Fomentar los espacios de comunicación, intercambio de conocimientos y de buenas prácticas entre personas profesionales de diferentes ámbitos de actuación, así como de experiencias intergeneracionales o cualquier otra actividad que enriquezca las intervenciones.

- EN MATERIA DE CALIDAD

- Garantizar el cumplimiento de la carta de servicios, así como su seguimiento, control y evaluación.
- Supervisar la correcta implantación del sistema de calidad y evaluar de forma continua los programas, la gestión de los procesos y los indicadores de calidad
- Someter la carta de servicios a la valoración periódica de personas usuarias, responsables legales, familiares y allegados.
- Fomentar y promover la puesta en marcha de programas que incrementen la calidad de vida de las personas usuarias y la calidad de las prestaciones y de la carta de servicios que se ofertan.
- Adaptar el centro a las necesidades de una sociedad en permanente cambio, innovando y adaptándose a las necesidades emergentes de las personas usuarias o potenciales usuarias del servicio residencial.
- Detectar nuevas necesidades y realizar propuestas de mejora e innovación, así como diseñar nuevos modelos y estrategias de intervención o trabajo.
- Potenciar el factor humano de la organización, trabajando los puntos clave referidos a los procesos de información, coordinación y motivación que favorezcan la mejora de la calidad para lograr los objetivos marcados, aumentando la eficiencia interna y asegurando así la completa satisfacción tanto de la persona profesional como de la persona usuaria.

- EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS

- Ejercer la jefatura del personal
- Informar al personal de las disposiciones, normativas y cualquier otro tipo de información que le afecte.
- Respetar y hacer respetar los convenios y demás normativa de aplicación.
- Participar en los procesos de selección del personal
- Realizar la acogida a las nuevas incorporaciones de las personas usuarias proporcionándoles formación adecuada para tal fin.
- Coordinación y supervisión del personal y condiciones de los servicios externos subcontratados.
- Garantizar las ratios de personal, así como cubrir las bajas, vacantes, vacaciones y cualquier otra incidencia laboral que pudiera producirse.
- Establecer y publicitar el calendario laboral anual, especificando en el mismo los horarios y los turnos del personal profesional.
- Aplicar el régimen disciplinario a las personas profesionales, elaborando la propuesta del procedimiento disciplinario.
- Garantizar la implantación y cumplimiento del Plan de Igualdad de REMARASA, asegurando la conciliación familiar.
- Facilitar el funcionamiento del comité de empresa y garantizar los derechos sindicales.

- Colaborar con el consejo de administración, garantizando la promoción profesional, favoreciendo la mejora en el empleo, la promoción interna, y demás mecanismos.
- Organizar las tareas del personal profesional y establecer una calendarización de las mismas.
- Detectar nuevas necesidades que puedan surgir en lo relativo a recursos humanos, valorando la incorporación de nuevos perfiles profesionales y el refuerzo de determinadas figuras ya existentes.
- Asegurar unos servicios mínimos que garanticen el bienestar de las personas usuarias en caso de huelga o situaciones análogas.
- Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del personal en prácticas y personal voluntario.
- Garantizar el derecho a la formación continua y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, mediante el desarrollo e implantación de planes de formación para todas las personas profesionales.
- Desarrollar estrategias de motivación para el personal profesional
- Garantizar el cumplimiento del código de ética del centro
 - **EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**
- Coordinar el desarrollo efectivo y asegurar el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar la implantación del Plan de Autoprotección.
- Facilitar a las personas profesionales de REMARASA los medios necesarios y adecuados para su correcto funcionamiento, llevando a cabo las gestiones oportunas para ello.
- Asegurar el cumplimiento de los criterios de protección medioambiental y desarrollo sostenible, referidos a las medidas relativas a combatir el cambio climático y a los objetivos de desarrollo sostenible relacionados con este propósito.
 - **EN MATERIA DE GESTIÓN ECONÓMICA** (con delegación y coordinación de la dirección técnica económica)
- Elaborar la memoria económica y previsión de gastos y administrar los presupuestos asignados.
- Presentación de la cuenta anual de resultados justificando los gastos realizados, realizando propuesta de incrementos o modificaciones de créditos en función de las necesidades del centro.
- Contratar y tramitar el pago de los seguros, los mantenimientos, las revisiones periódicas de las instalaciones y otros seguimientos.
 - **OTRAS RESPONSABILIDADES**
- Autorizar el acceso al centro de personal externo al mismo, establecer el registro de personas y nombrar al profesional responsable del control de acceso, teniendo en cuenta las autorizaciones.
- Elevar consulta al Comité de Ética de Servicios Sociales y el Comité de Bioética del hospital de referencia en el caso de conflictos de carácter ético que pueden generarse en el curso de la asistencia sociosanitaria, con el objeto de proteger los derechos de las personas usuarias, sin perjuicio de que pueda hacerlo cualquier de las partes interesadas.

- Facilitar en todo momento la actuación de los Servicios de Inspección y proporcionar en plazo la información que le sea solicitada por los mismos.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o que le sea encomendada en función de su cargo.

En ausencia de la dirección, por cualquier incidencia puntual que se produzca, se designará la siguiente secuencia de asunción de responsabilidad:

EQUIPO TÉCNICO:

COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

El equipo profesional de REMARASA está formado por la dirección del centro y el equipo técnico, además del equipo de servicios generales en caso de que proceda.

El equipo técnico es el responsable de la planificación y organización de la atención directa a las personas usuarias, y tiene como objetivo prestar una atención integral e interdisciplinar de calidad. Su composición incluye a la dirección del centro y a las áreas sanitaria y social, como áreas de atención directa.

Las funciones del equipo técnico son las siguientes:

- ACTUACIÓN ESTRATÉGICA
 - Elaborar y revisar, bajo la dirección de la persona responsable, el proyecto global y el reglamento de régimen interior.
- ACTUACIÓN OPERATIVA
 - Elaborar, revisar e implantar, bajo la dirección del centro, la programación anual y la planificación de actividades
 - Elaborar la memoria anual de actividades del centro relativa a las funciones que les son propias.
- ACTUACIÓN INDIVIDUAL CON RESPECTO A LAS PERSONAS USUARIAS
 - Elaborar la historia social única y su mantenimiento.
 - Realizar la valoración integral de las personas, definiendo indicadores y metas a alcanzar para cada uno de los objetivos, sistema de evaluación continua que permita observar las desviaciones sobre los objetivos propuestos y replanificar, indicadores de evaluación y cronograma de intervención.
 - Establecer los objetivos y las pautas de intervención.
 - Diseñar, evaluar y supervisar los planes de atención individual
 - Desarrollar los programas de intervención y actuaciones.

- Trabajar y profundizar en el conocimiento interdisciplinar de las personas usuarias, una vez realizadas las correspondientes valoraciones de los equipos de profesionales y diseñados los planes de atención individualizada.

- ACTUACIÓN METODOLÓGICA

- Establecer e implantar la metodología de actuación en aquellas competencias que les son propias.
- Analizar las actuaciones en función de la metodología y de los objetivos.
- Analizar el flujo en la toma de decisiones
- Elaborar los materiales necesarios para la atención: protocolos, registros, flujos de información, etc.

- OTRAS FUNCIONES DEL EQUIPO TÉCNICO

- Coordinarse con las personas profesionales de otros centros en relación con las cuestiones que puedan afectar a las personas usuarias.
- Proponer las acciones formativas en función de las necesidades detectadas en su trabajo diario y participar en las mismas.
- Favorecer la integración, la motivación y la participación de las personas usuarias del centro.
- Orientar e informar a las familias y responsables legales de la evolución de las personas usuarias.
- Puesta en común y toma de decisiones con relación a los temas que afectan a las personas usuarias.
- Respetar el código deontológico de su profesión y el del centro.
- Participar en los comités en función de su área de intervención.
- Cualquier otra que le sea encomendada por las normativas, por la dirección o por el consejo de centro.

El grupo profesional del equipo técnico se organizará de forma que se garantice su presencia también los sábados y domingos, con el fin de que pueda mantener relaciones directas con las personas familiares y allegadas de las personas residentes.

El horario del equipo técnico asegura la presencia de éste de lunes a domingo en el centro, salvaguardando los descansos del personal, y se desglosa de la siguiente forma:

AREA SANITARIA: HORARIOS

- *Dirección técnica sanitaria*

El horario de la dirección técnica sanitaria es de lunes a viernes de 07:00 a 14:30 horas.

Su horario está publicado en el tablón de anuncios de REMARASA.

- *Coordinación de enfermería*

Asume la función de supervisión de los cuidados de enfermería.

El horario de la coordinación de enfermería es de lunes a viernes de 7:00 a 14:30 horas.

- *Coordinación de auxiliares de clínica*

El horario de la coordinación de auxiliares de clínica es de lunes a viernes de 6:00 a 14:00 horas.

- *Fisioterapia*

El horario de fisioterapia es de lunes a viernes de 7:00 a 14:30 horas

- *Psicología*

El horario de psicología es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y lunes y miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

- *Enfermería*

El horario de enfermería es de 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año

- *Auxiliares de clínica*

El horario de auxiliares de clínica es de 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año

- *Terapeuta ocupacional*

El horario del Terapeuta Ocupacional es de lunes a jueves de 8:30 a 15:00 horas.. Viernes de 16:00 a 18:00 horas

AREA SOCIAL: HORARIOS

- *Trabajo social;*

El horario de trabajo social es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y miércoles de 16:00 a 18:00

- *Animación sociocultural*

El horario de animación es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y martes y jueves de 16:00 a 18:00

- *Terapia ocupacional*

El horario del Terapeuta Ocupacional es de lunes a jueves de 8:30 a 14:30 y viernes de 16:30 a 20:30

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES

COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

El equipo de servicios generales está formado por la dirección técnica económica, la coordinación de servicios generales, y los departamentos de administración, recepción, limpieza y mantenimiento.

Las funciones desarrolladas son las siguientes:

- Organizar la temporalidad y los horarios de los diferentes tipos de actividades que se lleven a cabo y distribuir la utilización de espacios.

- Gestionar lo relativo a la restauración, limpieza y desinfección, lavandería, calefacción y climatización, agua caliente sanitaria, redes wifi, telefonía, mantenimiento, sistema eléctrico, sistema de detección y extinción de incendios, ascensores, control del entorno, reposición general y de enseres básicos, conservación de espacios, recepción y administración.
- Conservar las instalaciones en perfecto estado, cuidar la iluminación de las mismas y dotarlas del confort necesario para lograr el ambiente acogedor de un hogar.
- Realizar el mantenimiento preventivo de las instalaciones y elementos.

- *Dirección técnica económica*

El horario de la dirección técnica económica es de lunes a viernes, de 7 a 14 horas; se atiende por la tarde y fines de semana con cita previa.

- *Coordinación de servicios generales*

El horario de la coordinación de servicios generales es lunes, martes, jueves y viernes de 8 a 15 horas, y miércoles de 7:30 a 15 y de 16 a 18 horas

- *Administración laboral*

El horario del despacho laboral es de lunes a viernes, de 9 a 15 horas, y de 8 a 14 horas en época estival. Se atiende por la tarde y fines de semana con cita previa.

- *Recepción/subalterno*

El horario de recepción es de 7:30 a 21 horas, siete días a la semana, todos los días del año

- *Auxiliar de mantenimiento*

El horario de mantenimiento es lunes a viernes de 7:00 a 14:30

- *Auxiliar de limpieza*

El horario de limpieza es de 7:30 a 22:30 horas, siete días a la semana, todos los días del año.

4. SISTEMA DE REUNIONES

RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS REUNIONES

Las reuniones de cada equipo quedarán válidamente constituidas cuando estén presentes la dirección del centro y la mitad de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría, y en caso de discrepancia, será el voto de calidad de la dirección.

Se establecen los jueves como día de realización de las reuniones, salvo casos urgentes o motivos que impidan la reunión de las personas asistentes; en ese caso, se trasladarán excepcionalmente a otro día de la semana.

De manera previa a las reuniones de equipo desde la dirección del centro se establecerá un orden del día, que se facilitará previamente a los participantes para que puedan ir trabajando sobre dichos temas. El orden del día quedará archivado junto al acta de la reunión correspondiente.

De las reuniones de equipo de REMARASA se registra el acta correspondiente, que refleja las personas asistentes, los temas tratados, decisiones y acuerdos adoptados, temporalidad y responsabilidades.

En REMARASA, sin perjuicio de aquellas reuniones necesarias de los equipos profesionales por áreas, se desglosan las siguientes reuniones de equipo:

REUNIONES DE EQUIPO TÉCNICO

La dirección del centro y el equipo técnico se reúne, al menos, una vez por mes, para abordar aspectos relacionados con la intervención individual de las personas usuarias, a fin de diseñar los distintos tipos de actuación

De la misma forma el equipo técnico se reúne para valorar a las personas usuarias, diseñar, evaluar o revisar los objetivos del Plan de Atención Individualizada en relación con el Plan Personalizado de Intervención Social, según calendario de fechas establecido y para plantear los objetivos de la intervención y valorar la evolución y consecución de los objetivos del plan.

REUNIONES DEL EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES

El equipo de servicios generales en REMARASA se reúne periódicamente en relación a la planificación del centro y la programación de actividades.

REUNIONES DEL EQUIPO DE PROFESIONALES SOBRE ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y DE GESTIÓN

Son reuniones semanales a las que asisten la dirección del centro, el equipo técnico y una persona representante del personal de servicios.

Su finalidad es abordar aspectos propios de la organización general, como horarios, uso de las dependencias del centro, incidencias, cuestiones relativas al personal como turnos, sustituciones, vacaciones, horarios, mantenimiento, averías o cualquier otro aspecto que se considere. Además, su objeto es aunar criterios de funcionamiento y de coordinación de recursos y establecer y evaluar la organización y logística del servicio o centro, asegurando la implantación con garantías de la cartera de servicios; en este último caso, deberá tener representación la presidencia del consejo de centro.

5. CARTA DE SERVICIOS OFERTADOS

1. SERVICIOS BÁSICOS.

La atención residencial se compone de los siguientes servicios básicos:

- 1.- Alojamiento en habitación compartida. Incluye la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.
- 2.- Restauración: Los objetivos que deben cumplir los planes alimentarios en nuestro centro, en aras de conseguir una alimentación adecuada, van encaminados a garantizar tanto la salud física y emocional de las personas a las que se dirige, como la salud medioambiental, a través de una alimentación saludable, segura, satisfactoria y sostenible. Para ello, debe cumplir las siguientes características:

- Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea.

- Tener una presentación atractiva, independientemente de las adaptaciones dieto terapéuticas que precisen.
- Adaptarse a los gustos, preferencias y criterios socioculturales e ideológicos de las personas usuarias.
- Estar convenientemente elaborada, condimentada y servida.
- Adaptarse a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.
- Fomentar el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de producción ecológica.
- Limitar el consumo de alimentos ultra procesados (bollería, galletas, bebidas azucaradas, precocinados, derivados cárnicos)
- Garantizar la satisfacción mediante la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias en todas las ingestas diarias.

Los menús y dietas estarán colgados en el tablón de anuncios del centro. Diariamente se ofrecerá un menú alternativo para aquellos residentes que lo comuniquen antes de las 11:00 horas de la mañana en cocina.

REMARASA tiene un office dispuesto con hidratación para que las personas con suficiente capacidad de autonomía funcional puedan utilizarlo.

3. - Servicio de lavandería. Garantiza el lavado y planchado diario de lencería y ropa de uso personal de las personas usuarias y el repaso de la misma, así como la ropa de cama.

4.- Atención sanitaria:

- Cuidados básicos: REMARASA dispone de los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de las personas residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc. Utilizando como apoyo medidas técnicas y humanas necesarias para aquellas personas usuarias que precisen de ayuda para las actividades de la vida diaria.
- Atención médica: desde el departamento médico se realiza una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitivas necesarias, así como el tratamiento a seguir.
- Atención de enfermería: dirigida a la prestación de los cuidados de enfermería tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.
- Asistencia farmacéutica: el centro organiza con las farmacias municipales la preparación de la farmacología de la persona usuaria a través del sistema personalizado de dispensación (SPD)

5. Atención preventiva y rehabilitación:

- Actividades de terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de quienes residen, en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.
- Prevención y promoción de la salud: se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud, así como de educación sanitaria
- Fisioterapia: actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de cada persona usuaria.

Las actividades de rehabilitación se realizaran a partir de una hora trascurrida después de la comida de mediodía.

6. Atención psicológica: dirigida a propiciar la adaptación de la persona usuaria a su nuevo espacio vital, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, el bienestar emocional de las personas residentes y el tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en la efectividad, conducta o estado emocional y cognitivo.

7. Atención social

- Animación sociocultural: La animación sociocultural tiene por objeto el desarrollo de un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de los individuos o grupos atendidos que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

Las actividades de animación se realizan en REMARASA de 10 a 13, y de 16 a 19 horas, organizando las tareas más lúdicas, de ocio y tiempo libre por la tarde, garantizando un mínimo contenido lúdico y convivencial de lunes a domingo.

- Atención social individual, grupal y comunitaria: la atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de prestación de apoyos, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de productos de soporte. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas usuarias. La comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como facilitar el uso de los recursos comunitarios del entorno.
- Atención social familiar: tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia y allegados durante el proceso de atención a la persona usuaria en el centro. Incluye información general sobre el centro al ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo del plan de intervención, apoyo y motivación a la familia y allegados, facilitar

relaciones y la organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con los mismos.

Todo ello de acuerdo con lo indicado en el anexo III punto 3.8 RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES del DECRETO 27/2023, de 10 de marzo.

2. SERVICIOS OPCIONALES

Independientemente del precio del coste de la plaza, el usuario abonará cualquier gasto adicional que suponga su estancia en este Centro:

1. Servicios opcionales como pudieran ser peluquería y podología. El centro ofrece estos servicios realizados en el edificio anexo y por profesionales que atienden a las personas de la tercera edad del municipio, con los siguientes precios de referencia:

- a. Podología: Quiropedia general: 13 euros
- b. Peluquería:
 - 1.b.1. Corte caballero: 7 euros
 - 1.b.2. Corte y secado a mano: 12 euros
 - 1.b.3. Corte y peinado: 10 euros
 - 1.b.4. Tinte y peinado: 15 euros
 - 1.b.5. Tinte y secado a mano: 17 euros
 - 1.b.6. Moldeado: 21 euros
 - 1.b.7. Moldeado y secado a mano: 23 euros
 - 1.b.8. Vitamina: 2 euros
 - 1.b.9. Depilación:
 - Cejas: 2 euros
 - Bigote: 2 euros
 - Completo: 5 euros
- c. Cafetería: según precios de sistema vending

2. Servicios y enseres asistenciales especiales: será a cargo del usuario y/o familiar responsable la adquisición de enseres asistenciales especiales y personales necesarios para su cuidado y

asistencia, previa indicación del departamento correspondiente; el centro podrá facilitar y orientar la adquisición de dichos enseres, por petición del usuario. Este apartado se refiere, entre otros, a los siguientes:

- a. Acompañamiento a lugares externos al centro, como hospitales, bancos, etc.
- b. Medios de sujeción mecánica.
- c. Férulas o similares.
- d. Lentes, audífonos, prótesis.
- e. Tratamientos médicos y paramédicos no financiados por la Seguridad Social.

Corre a cargo de REMARASA la dispensación de geles, champú, crema hidratante, colonia y pasta de dientes, todos ellos adquiridos a través del presupuesto anual del centro con características generales de ph, aroma y componentes. En caso de que la persona usuaria refiera una determinada marca o componentes diferentes, ésta asumirá el gasto y lo proporcionará, en la medida de lo posible, al centro.

Los servicios opcionales no suponen un incremento del coste de la plaza, y no se incluyen en el conjunto contable de la persona usuaria en REMARASA; de la misma forma que la adquisición de farmacología y para farmacología individual no financiada por el sistema de salud público, así como la adquisición, a través de REMARASA, de enseres con características personales para mayor comodidad de la persona usuaria y sus familiares o allegados. La contratación de estos servicios o adquisición de elementos forman parte del gasto particular de las personas usuarias, y REMARASA facilita la gestión económica de éstos intermediando entre el pedido, el desarrollo y el pago de los mismos, debiendo la persona usuaria y/o sus familias y personas allegadas liquidar las facturas, tickets o recibos que resulten de su ejecución.

Las personas usuarias y sus responsables deberán atender las obligaciones de pago de estos servicios tan pronto como se realicen, y sin que demore más de un mes desde su realización.

En caso de baja, los responsables de la persona usuaria que suscriben el contrato de admisión deberán liquidar en el plazo máximo de treinta días los fondos que quedarán negativos; los fondos positivos estarán a su disposición para su retirada durante los siguientes seis meses. Pasado ese tiempo se entenderá que realizan donación de dichos fondos al departamento de TASOC para destinarlo a actividades lúdicas con las personas usuarias.

6. CONDICIONES DE INGRESO

La Residencia de Mayores de Rafelbunvol tiene autorización por la Generalitat Valenciana y su Consellería para la atención de 90 plazas residenciales y 3 estancias diurnas. De las 90 plazas residenciales autorizadas 80 son plazas públicas y 10 son plazas privadas.

Para Acceder a una plaza en nuestro centro, dependerá si se trata de una PLAZA PUBLICA O PLAZA PRIVADA.

Si hablamos de una plaza pública, ésta vendrá gestionada por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, lo que implica un proceso organizado y regulado para garantizar que las personas que necesiten estos servicios puedan acceder a ellos de forma justa. A continuación, se describe el proceso para acceder a estas plazas públicas:

1. Requisitos de acceso

Para solicitar una plaza en una residencia pública, es necesario cumplir con ciertos requisitos básicos, sin embargo, generalmente, se solicita:

- Ser residente de la Comunidad Valenciana.
- Tener 65 años o más (en el caso de residencias para personas mayores), o bien, tener un grado de dependencia reconocido
- Necesitar atención sociosanitaria: Es decir, tener una situación de dependencia que requiera cuidados continuos que no pueden ser proporcionados en el domicilio.

2. Solicitud de plaza

Para solicitar una plaza en una residencia pública, se debe presentar una solicitud en el Centro de Servicios Sociales de la localidad correspondiente o en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. La solicitud puede realizarse tanto en persona como, en algunos casos, a través de internet (vía la sede electrónica de la Generalitat Valenciana).

Documentación requerida:

La solicitud debe ir acompañada de ciertos documentos, que pueden incluir:

- Formulario de solicitud oficial.
- Informe médico que detalle la situación de salud de la persona solicitante y la necesidad de ingreso en la residencia.
- Informe de los Servicios Sociales que certifique la situación de dependencia.
- Fotocopia del DNI o documento acreditativo de identidad.

- Documentación acreditativa de los ingresos económicos y patrimonio (en algunos casos, para establecer la capacidad de pago y aplicar la baremación).

3. Valoración y baremación

Una vez presentada la solicitud, se realiza una valoración social y sanitaria por parte de un equipo técnico de la Conselleria. Esta valoración determinará el grado de dependencia de la persona solicitante y su situación general. Los criterios utilizados para la baremación incluyen:

- Grado de dependencia: Si la persona necesita ayuda para realizar actividades básicas de la vida diaria (bano, alimentación, movilidad, etc.).
- Renta y patrimonio: Para determinar si el solicitante puede optar a plazas subvencionadas o si debe optar por una plaza de pago.
- Prioridad en función de la urgencia: En casos donde la necesidad de cuidados es urgente, se puede priorizar la solicitud.

4. Listado de admitidos y asignación de plaza. Una vez realizada la valoración y baremación, la Conselleria publica un listado de personas admitidas y aquellas que quedan en lista de espera.

5. Acceso a la plaza y formalización del ingreso

Cuando se ofrece una plaza, el solicitante o su representante debe confirmar la aceptación de la misma. Posteriormente, se debe formalizar el ingreso en la residencia, realizando la firma del contrato de servicios y entregando la documentación que solicita la residencia.

El proceso para acceder a una plaza en una residencia pública en la Comunidad Valenciana puede ser largo, pero está diseñado para garantizar que aquellas personas que realmente lo necesiten reciban la atención adecuada. Es importante seguir todos los pasos y cumplir con los requisitos establecidos para facilitar el acceso a estos servicios.

PARA acceder a una plaza PRIVADA en nuestro centro

Para acceder a una plaza privada en nuestro centro es un proceso menos formal que en el caso de las plaza pública, ya que no está sujeto a los mismos criterios de dependencia o baremación, pero sí que existe una lista de espera, ya que no suele haber disponibilidad de plaza, y es la Trabajadora social la que se encarga de custodiar el listado de espera de plazas privadas.

El procedimiento por tanto sería el llamamiento por orden de este listado.

Una vez ya tenemos la persona residente que va a ocupar la plaza, ya sea de forma pública o privada, en los dos casos, se realiza las mismas gestiones:

- Valoración pre-ingreso, contactamos telefónicamente con el familiar y le informamos de toda la documentación que necesitamos para el ingreso en el centro, mediante un documento, que entregamos por correo electrónico o en mano, lo que ellos prefieran, para conocer con los informes médicos y la

información que nos facilita el familiar, como es, que patologías tiene, y en qué situación se encuentra la persona usuaria que vamos a tratar en el centro, para poder adaptarnos lo mejor posible a ella.

- Entrevistas telefónicas con los familiares del usuario previas al ingreso, para conocer la situación familiar y su entorno. Es importante, que a parte de su situación médica, también nos informen de su situación social, por ello, es conveniente que el informe médico venga acompañado de un informe social, donde nos indique la trabajadora social municipal si existe algún problema en la familia que pueda afectar a la persona y que haya que tener en cuenta.

- Dado que la Trabajadora social ha mantenido entrevistas con la persona de contacto de la persona usuaria que va a entrar en el centro, ya puede realizar la Preparación del contrato y anexos que tienen que firmar, según sea el ingreso voluntario o no voluntario debidamente regularizado mediante un auto de internamiento.

- Valoración del tiempo de adaptación del usuario, la valoración se hace en reunión interdisciplinar aproximadamente a los 45 días de haber ingresado, no obstante, también se tienen en cuenta los nuevos ingresos en la primera semana de ingreso en las reuniones interdisciplinares y de forma continuada para ver si hay que hacer algún cambio o adaptación en la convivencia.

INGRESO VOLUNTARIO EN EL CENTRO

El ingreso de personas mayores de edad es un acto libre, que se manifiesta de forma expresa por la persona usuaria en el momento del ingreso, manifestando que éste se produce con su voluntad, atendiendo al momento y lugar donde se suscribe la declaración.

INTERNAMIENTO NO VOLUNTARIO EN EL CENTRO

En caso de internamiento no voluntario en el centro, en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial o administrativo, por razón de trastorno psíquico o por cualquier otra causa legalmente establecida, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.

En REMARASA existe un procedimiento que regula y da cumplimiento a las resoluciones administrativas o judiciales, personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de ellas, así como el procedimiento que regula este asunto en los casos de personas ya ingresadas que requieran de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.

El ingreso en el centro de una persona sujeta a medidas judiciales de apoyo puede ser decidido por quien ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial en los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la dirección del centro

lo comunicará a sus familiares, y lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 757 de la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.

7. SISTEMA DE BAJAS Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA

4.1 INCIDENCIAS POR BAJAS VOLUNTARIAS Y FORZOSAS

Se establece un periodo de prueba de quince días, en cuyo transcurso la persona usuaria podrá renunciar al servicio sin penalización alguna más allá de los días consumidos.

Pasado ese periodo de prueba, la persona usuaria o su responsable deberán comunicar, con una antelación de quince días, la intención de renuncia de la plaza, de cualquier modalidad.

En caso de baja voluntaria habrá que notificarlo a la dirección del centro, cumplimentando una declaración de baja voluntaria, y con quince días de antelación a la fecha de efecto. En caso contrario, el centro podrá cobrar en su liquidación hasta un máximo de 15 días como compensación.

En caso de bajas o traslados de usuarios por haber alcanzado el *techo terapéutico*, se documentará el proceso rehabilitador, así como las actuaciones que justifiquen cómo se ha llegado a la situación actual, motivado por el equipo técnico. Dicho informe será comunicado a la Dirección Territorial correspondiente, a familiares o responsables legales. Será la Dirección Territorial la encargada de valorar la situación y autorizar la baja o traslado por haber alcanzado el techo terapéutico y será preceptivo el informe del supervisor del departamento.

4.2 AUSENCIAS TEMPORALES

En el caso de ausencia temporal voluntaria (periodo vacacional...) en el centro, no superior a 60 días anuales, se deberá reservar plaza, pero el centro cobrará el 100 por cien del precio de la estancia.

Las ausencias de varios días también deben comunicarse a el departamento de enfermería con días de antelación para que puedan preparar la medicación de la persona residente. Así como avisar con tiempo si va a salir a comer o cenar para poder preparar y entregar de forma correcta la medicación y comunicar el tipo de dieta del usuario.

4.3 AUSENCIAS FORZOSAS

Las ausencias forzosas por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan la reserva de plaza, sin límite de tiempo en las mismas condiciones anteriormente citadas.

En el supuesto de que una persona usuaria sea ingresada en un centro hospitalario, la residencia seguirá recibiendo el 100% de las cantidades íntegras diarias que correspondan en calidad de reserva de la plaza. Si durante el período que dure la hospitalización, la persona usuaria o su responsable manifiestan de forma expresa su deseo de no regresar al centro, se entenderá que causa baja voluntaria en el momento que la

residencia reciba la comunicación por escrito, y se actuará conforme a lo estipulado en las bajas voluntarias.

Cuando se produjera baja en el centro por defunción, la residencia cobrará hasta el día en que se haya producido el éxitus.

5 CONDICIONES DE RESERVA DE PLAZA

Las vacaciones o ingresos hospitalarios de las personas usuarias comportarán la reserva de plaza, pudiendo REMARASA cobrar por estancia ocupada, y sin que se pueda ofertar a otra persona, salvo en los casos de bajas voluntarias con el correspondiente preaviso.

8. PRECIOS, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

1 PRECIOS, PERIODOS Y FECHAS DE FACTURACIÓN

Se distinguen dos precios del servicio de atención residencial en REMARASA:

PLAZAS FINANCIADAS POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES (PLAZAS PÚBLICAS)

La participación de las personas usuarias del SPVSS en la financiación de las prestaciones es complementaria y estará fundada en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad. Será competencia de la Generalitat Valenciana establecer la cuantía de la tasa correspondiente al servicio residencial de cada persona usuaria, determinado por la resolución correspondiente de la propuesta individual de atención. REMARASA actúa como encomendado del servicio desde el Ayuntamiento de Rafelbunyol, y como tal, liquida la gestión de las plazas públicas directamente al titular de la entidad, generando facturación mensual por el número de personas usuarias atendidas.

Cualquier diferencia, información o reclamación correspondiente al pago de las tasas debe realizarse directamente a la administración autonómica, a través del departamento de trabajo social de REMARASA, o directamente en las instalaciones de la Generalitat.

PLAZAS CONCERTADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE RAFELBUNYOL (PLAZAS CONCERTADAS MUNICIPALES)

El precio de las plazas concertadas vendrá determinado por la aprobación anual de los presupuestos de REMARASA por parte del Pleno del Ayuntamiento de Rafelbunyol constituido como Junta General.

Si se desprendiese una variación de precios anuales, el departamento de administración de REMARASA comunicará tal variación con una antelación mínima de un mes a su aplicación.

La facturación de las plazas concertadas municipales se emitirá a la persona usuaria mensualmente, y abarcará el mes entero, salvo aquellas situaciones donde se produzcan bajas durante el mes, donde se atenderá según lo estipulado en el apartado de [incidencias por bajas](#) de este documento.

En el caso de éxitus, REMARASA realizará facturación y cobro proporcional a los días de ocupación.

2 FORMA DE PAGO

El abono de tasas por estancias se efectuará:

- Respecto a las plazas públicas residenciales, conforme lo dispuesto en las instrucciones de la Generalitat Valenciana para el pago de las tasas. REMARASA no intermediará en el pago de las tasas por parte de la persona usuaria a la Generalitat Valenciana.
- Respecto a las plazas concertadas municipales, el pago se realizará desde REMARASA por domiciliación bancaria los últimos días del mismo mes vencido.
- Los gastos ocasionados por la devolución de recibo, por cualquier circunstancia, correrán a cargo de la persona usuaria.
- Las personas usuarias beneficiarias de plaza pública, a lo largo de su estancia en la Residencia, deberán comunicar al departamento de Trabajo Social del centro cualquier variación en sus datos bancarios, así como aquellas que se produzcan en sus ingresos líquidos y que afecte a la declaración de bienes realizada en su día para la solicitud y resolución de plaza pública. La persona usuaria y su responsable también podrá dirigir la comunicación de variación de ingresos directamente al organismo competente de la Generalitat Valenciana.
- En las plazas concertadas municipales, es imprescindible la comunicación de variación de datos bancarios de manera inmediata al departamento de administración.

3 PERIODO DE VIGENCIA DE LAS TARIFAS

La vigencia de las tarifas en REMARASA será constante, en tanto en cuanto no se ejecute la correspondiente resolución de revisión de precios por parte de las administraciones públicas, tanto en plazas concertado-privadas por parte del Ayuntamiento de Rafelbunyol, como en plazas adjudicadas por el sistema público valenciano de servicios sociales, con la correspondiente variación de tasas.

4 CONSTITUCIÓN DE FIANZA

REMARASA no constituye fianza en la admisión de personas usuarias

5 SISTEMA DE REVISIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

Revisión de precios facturados por REMARASA:

En el caso de las plazas públicas resueltas por la Generalitat Valenciana, en relación al contrato programa suscrito entre ésta y el Ayuntamiento de Rafelbunyol, el precio estipulado para la estancia del Residente será el marcado en la Resolución de Ingreso emitido por la Dirección Territorial de Bienestar Social, así como las revisiones de precio público con carácter anual. El importe será anualmente revisado por la Sección de Tercera Edad de la Consellería de Bienestar Social. A lo largo de su estancia en el Centro,

cualquier variación que se produzca en sus ingresos líquidos y que afecte a la declaración de bienes realizada en su día para solicitar plaza, deberá ponerlo en conocimiento de la Consellería de Bienestar Social y el Trabajador Social del Centro.

En el caso de las plazas concertadas de admisión privada, el precio será el autorizado anualmente por el Pleno del Ayuntamiento de Rafelbunyol constituido como Junta General, como órgano potestativo para autorizar el precio de los servicios de REMARASA.

Revisión de precios de servicios opcionales:

Será competencia del profesional que desarrolla cada uno de los servicios opcionales la revisión de los precios marcados, debiéndolo comunicar al centro con antelación de un mes a la implantación del nuevo precio, comunicación que será trasladada a las familias y personas usuarias a través de medios públicos de difusión.

9. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Plena libertad individual para ingresar, permanecer y salir del centro, así como a otorgar o denegar su consentimiento expreso en relación con una determinada intervención, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente para las personas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.

La dirección del centro garantizará a las personas usuarias el ejercicio de los derechos que les asisten, conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 3/2019 y en el resto de la normativa aplicable, en aquello que sea de su competencia; en especial, el derecho a recibir información veraz y accesible, a la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal, a recibir un trato digno, a no ser sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado, y al respeto a su voluntad y sus derechos y libertades fundamentales.

Asimismo, la dirección del centro garantiza y asegura el derecho de las personas usuarias a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas, y pone a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

Todas las personas usuarias tendrán derecho a que se les garantice la correcta recepción y comprensión de la información, con apoyos a la comunicación oral, uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema alternativo de comunicación.

Las personas usuarias tienen derecho a participar en su plan personalizado de intervención social, en la elaboración de los procesos y en la toma de decisiones que les afecten. La dirección del centro y, por delegación, las disciplinas y personas profesionales que desarrollan el plan personalizado de la persona usuaria, informarán de los procesos particulares en un lenguaje comprensible y formatos accesibles, adaptados a la edad y situación tanto de las personas usuarias como de las familias y personas allegadas autorizadas para recibir esta información.

En la valoración de su plan personalizado de intervención social se recogerá mediante documento un compromiso por parte del usuario de conformidad con el proceso terapéutico, educativo o asistencial.

El usuario tiene derecho a designar a una persona representante para el acceso a la historia social única, tanto en situaciones sobrevenidas, en las que no tenga capacidad de decisión, como por libre voluntad.

1. DERECHOS GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS

A participar como elector o electora y poder ser elegido o elegida en los procesos de elección del consejo del centro

Participar activamente en la programación y desarrollo de actividades y en la organización del centro, colaborando con su experiencia y conocimiento, en la medida de sus posibilidades.

A formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan

A presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades

A formular reclamaciones.

A un trato digno por parte del personal del centro y demás personas usuarias, así como a sus familiares.

A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, respetando las normas del centro tanto las personas usuarias como sus familiares o allegados.

A tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.

A acceder a la atención, tanto social como sanitaria, educacional, cultural y, en general, a cuantas actuaciones sean necesarias para conseguir un desarrollo integral.

A cesar en la utilización de servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia, salvo resolución judicial.

A preservar la intimidad personal y la confidencialidad de los datos contenidos en el expediente personal.

A la asignación de una persona representante para el acceso a la historia social única, tanto en situaciones sobrevenidas, en las que no tenga capacidad de decisión, como por libre voluntad, y demás derechos de las personas usuarias reconocidos en el artículo 10 de la Ley 3/2019

A constituir asociaciones al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y en la organización del centro

A no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.

A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.

A conocer a las personas profesionales del centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a

las que puede dirigir sus preguntas o solicitar información sobre cuestiones relacionadas con el centro: su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.

A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando, en cualquier caso, el pluralismo de opinión.

A recibir todos los servicios que se presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre la persona usuaria o tutor legal y el centro

A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge, así como a ejercer sus derechos individuales con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo conforme a lo que establezca el Reglamento Interior del centro.

A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando la persona usuaria no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su tutor legal o familiar designado al efecto.

A conocer su historia sociosanitaria. (art. 5.3 decreto)- En consonancia con lo que establece el artículo 74 de la Ley 3/2019, las personas usuarias tendrán derecho a nombrar a una persona representante para el acceso en su nombre a la historia social única.

A obtener los apoyos necesarios para realizar la declaración de voluntades anticipadas o consentimiento informado previstos en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

2. PERIODO DE PRUEBA Y DESESTIMIENTO

Se establece un periodo de prueba de quince días en cuyo transcurso la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá de los días consumidos.

3. PERIODO DE ADAPTACIÓN

El proceso de adaptación del usuario a la Residencia de mayores de Rafelbunyol comienza el día de su llegada. Es muy importante pues, que desde el primer momento todas las actuaciones del personal tengan como objetivo final la integración del residente en su nuevo entorno.

Es necesario un periodo de 45 días tras el ingreso del usuario para conseguir su adaptación en el centro. Si transcurrido ese tiempo no se han producido dificultades en su adaptación y se muestra satisfecho con su vida en el centro, se da por concluido el proceso de adaptación. En caso contrario se prolongará el tiempo que el equipo interdisciplinar determine necesario.

4. DESIGNACIÓN DE PERSONA REPRESENTANTE PARA ACCESO A HSU (HISTORIA SOCIAL ÚNICA)

El usuario tiene derecho a designar a una persona representante para el acceso a la historia social única, tanto en situaciones sobrevenidas, en las que no tenga capacidad de decisión, como por libre voluntad.

Para ello se deberá rellenar documento al efecto en donde se dejará constancia nombre y apellidos, DNI, domicilio, número de teléfono de la persona a la que se designa.

A partir de ese momento la persona de referencia recibirá las notificaciones o comunicaciones de la residencia en relación con las condiciones económicas y de funcionamiento que se establezcan en el Reglamento de Régimen Interior.

Dicha persona actuará como responsable ante decisiones médicas y asistenciales para el bienestar y salud del residente al que representa, cuando éste no se encuentre capacitado para la toma de decisiones o en sus plenas facultades mentales.

En el supuesto de desconocer el paradero de la persona de referencia, la residencia estará autorizada para proceder al traslado del usuario al centro público que considere más apropiado, siendo por cuenta del usuario los gastos que en su caso ocasionen por el traslado o estancias indicadas.

10. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias deben observar las obligaciones recogidas en el artículo 11 de la Ley 3/2019, entre las que se encuentra el cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, sin perjuicio del derecho de éstas a realizar sugerencias o presentar quejas y reclamaciones, cuando consideren que alguna de las cláusulas o su concreta aplicación es abusiva o vulnera alguno de sus derechos.

Las personas usuarias o quien ejerza su tutoría legal, las familias y personas allegadas, tienen las siguientes obligaciones generales.

Cumplir en todo momento lo indicado en este régimen interno

Cumplir las normas emanadas de dirección, a su respeto, así como a las indicaciones del personal trabajadora que vela por el cumplimiento de estas normas. En caso de discrepancia con la normativa, la persona deberá dirigirse a la dirección del centro.

En beneficio de todos y todas, se debe cuidar las instalaciones del centro, que constituyen el hogar de la persona usuaria.

A guardar las normas más elementales de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto del centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.

Se prohíbe fumar dentro del edificio y se habilita el jardín como zona específica para fumar, cuyo uso será exclusivo para personas usuarias

Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.

Deber de firmar el documento pertinente en el caso de negativa a recibir actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en el caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamiento de especial relevancia para la salud de la persona usuaria

- Bajo ningún concepto las personas usuarias pueden tener medicación en su poder sin conocimiento de la dirección técnica sanitaria, ni los familiares pueden aportar medicación ni órtesis sin conocimiento de ésta.

- RESPECTO AL ÁREA SOCIAL

- Utilización de espacios comunes:
 - Con el fin de contribuir a una mejor convivencia, siempre deben ser respetados los espacios compartidos, debiendo todas las personas colaborar en la higiene colectiva.
 - Está desautorizado cualquier comportamiento incorrecto que altere la tranquilidad del resto de personas ocupantes en las salas.
 - Las salas no son lugares adecuados para tratar temas privados de las personas usuarias del centro.
 - Aunque cada persona usuaria tenga el hábito de ocupar habitualmente el mismo espacio, esto no le da exclusividad de uso y derecho de propiedad.
- Participación en actividades.
 - Los profesionales del área social deben poner a la atención de la persona usuaria y sus familias una programación diaria de actividades en las que pueden participar todas las personas usuarias, ya que están adecuadas a las capacidades individuales de cada persona. La información de cada una de ellas se expondrá en los espacios comunes, así como en el área de animación sociocultural o a través del propio consejo del centro.
 - Los profesionales deberán informar a las personas usuarias personalmente de estas actividades, para invitarlas a realizar alguna actividad no programada o colaborar en otros ámbitos con el centro.
 - Cualquier que sea su nivel de autonomía le permite desarrollar algún tipo de actividad. El ambiente y estilo de vida del centro dependen, en gran medida, de la participación de todos en tales actividades.

- RESPECTO AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES.

15. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

1. SISTEMA DE ENTRADAS Y SALIDAS

El régimen de visitas y salidas de las personas usuarias se mantendrá con normalidad y sentido común.

Las entradas y salidas de las personas usuarias en el centro serán libre, debiendo comunicar cualquier ausencia del centro a recepción, y a la dirección si la ausencia es de una duración continuada superior a tres horas, o si se prevé no dormir, comer o cenar.

Todas las personas usuarias deberán estar en el centro antes de las 22 horas, salvo aquellas que retornen de centros hospitalarios; Si alguien va a permanecer fuera después de esa hora, deberá comunicarlo previamente.

Las entradas y salidas de las personas usuarias no alterarán el horario de servicios de comedor, actividades, terapias, etc., salvo aquellas cuyo destino sea a un centro hospitalario.

Cualquier ausencia de la residencia tendrá que ser notificada en la recepción del centro y a la Dirección si la ausencia afecta a uno o más días o por un periodo vacacional debiendo dejar constancia de una dirección y un teléfono de contacto por si surgiera cualquier contingencia

Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellas personas usuarias con control de enfermería continuado, deberán ser informadas previamente por los profesionales a su cargo sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al usuario o usuaria, si tuviese plenitud de facultades, o en caso contrario, a su tutor o familiar responsable de la salida

2. SISTEMA DE VISITAS Y CONTACTOS

El horario de visitas será flexible las 24 horas del día, aunque por criterio de búsqueda de equilibrio entre las facilidades que se han de proporcionar para favorecer la relación con los familiares y amigos y el respeto tanto a la intimidad de las personas usuarias como a la organización del trabajo en la Residencia, se ruega respeten las horas de comida y descanso de los residentes, recomendando las visitas en los siguientes horarios:

Mañanas de 10:30 a 12:30

Tardes de 16:00 a 20 horas

Las visitas y visitas con salidas podrán restringirse en situaciones de brote con alta transmisión dentro del centro residencial y tras haber implementado todas las medidas posibles de prevención.

Durante la visita, independientemente del estado vacunal de la persona usuaria, se observarán las medidas de higiene y prevención, en particular, con el uso de mascarillas en caso de que la persona visitante presente síntomas de enfermedad infecto-contagiosa.

Las visitas se ajustarán a las siguientes normas:

- Habrán de respetar las instalaciones del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, y se responsabilizarán de cualquier deterioro que puedan causar
- Durante las horas de comida no se dejará pasar al comedor las visitas
- En la entrada siempre deberán identificarse en recepción, y la persona de recepción acompañará, o en su defecto, indicará a la persona visitante el lugar donde se encuentre la persona usuaria a visitar.
- Las personas familiares y allegadas que decidan aprovechar la privacidad de la habitación para acompañar al residente, deben tener siempre en cuenta que su visita no debe alterar los ritmos

del centro y la labor del personal, y que por encima de todo deben respetar el derecho de privacidad de la persona usuaria conviviente de habitación.

- e) Está prohibida la estancia diaria y permanente de aquellas personas que no tengan relación con alguna persona usuaria.
- f) Está prohibido que las familias y personas allegadas, en sus visitas, traigan comida o bebida a las personas usuarias sin previa comunicación a las auxiliares de clínica.
- g) Las personas visitantes deberán comunicar su entrada y salida al personal de recepción, y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todas las personas usuarias, en especial su privacidad e intimidad.
- h) El centro podrá limitar de forma motivada, justificada y expresa, las visitas de familias y personas allegadas
- i) En el caso de visitas a presuntos incapaces con autorización judicial de internamiento y a personas incapacitadas, la visita deberá ajustarse a lo dispuesto en la resolución judicial o en su defecto a lo dispuesto por el tutor, tutora o representante legal de la persona usuaria, respetando en todo caso las medidas de atención que adopte el centro.

3. USO DEL TELÉFONO Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El servicio de recepción dispone de una centralita, a través de la cual se pueden recibir llamadas internas y externas.

Cuando la persona residente reciba una llamada del exterior, se dispone de un teléfono inalámbrico para pasarle la llamada y si la persona necesitase ayuda, se la acompañará a una dependencia privada.

La persona responsable de recepción será la encargada de entregarle la correspondencia y de facilitarle, cuando lo requiera, la ayuda necesaria para enviarla.

Cuando se reciba una carta certificada, la persona responsable de este servicio lo comunicará al residente para su firma. En el caso que la persona residente no tuviera capacidad para ello, tal circunstancia será puesta en el conocimiento de la familia y únicamente con su permiso podrá ser firmada por el personal del centro.

Existe la posibilidad de utilizar teléfonos móviles, ordenador, acceso gratuito a internet por sistema wifi en las dependencias habilitadas a tal efecto. Igualmente, la persona residente podrá consultar sobre la posibilidad de acceder a internet en su habitación.

4. HORARIOS DE ATENCIÓN

Las personas residentes inician su día a partir de las 8 de la mañana, y comienzan su descanso nocturno a partir de las 20:30 horas, salvo por voluntad expresa de la persona o criterio terapéutico.

Los horarios de desayuno: No hay turnos 7:30 a 10:30 horas; Comida : 1º turno 12:30 2º turno de 13:30 a 14,00 horas.; Merienda: 16:30 a 17,00 horas ; Cena: 1ª turno 19:30 y 2º turno de 20:15 a 21,15 horas.

Las actividades se realizarán entre las 10:00 horas y la 13:30 y entre las 16:00 y las 18:00 horas.

Las actividades técnicas se realizarán en horario de mañana y las actividades lúdicas, ocio y tiempo libre serán en horario de tarde.

Las actividades rehabilitadoras se realizarán en horario de mañana.

5. SERVICIO DE RESTAURACIÓN

SERVICIO DE COMEDOR

La restauración asegura el cumplimiento de una correcta nutrición de las personas residentes, sometida a criterios dietéticos, y atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad.

Se contemplan la elaboración de dietas especiales para aquellas personas que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias.

Se ofrece desayuno, pequeño almuerzo, comida, merienda, cena y tentempié, y nuestros menús son supervisados por personal especialista, que establece las pautas dietéticas oportunas.

Los menús y dietas se publican en el tablón de anuncios del centro, disponiendo en cada servicio de comida y cena de una alternativa, en caso de que la comida no sea del agrado de la persona.

El comedor estará organizado en dos turnos, y las personas usuarias se asignarán a dichos turnos según nivel de autonomía.

Los horarios deberán cumplirse con la mayor rigurosidad al objeto de evitar trastornos en el servicio.

Los familiares no podrán entrar en el comedor cuando se estén sirviendo las comidas a las personas usuarias

Las personas usuarias deben permanecer sentados en el comedor hasta que finalice la comida o la cena.

No está permitido introducir o sacar alimentos y bebidas del comedor, así como la vajilla y cubertería.

El lugar que se asigne a la persona usuarias en el comedor tendrá carácter permanente. La dirección, no obstante, y por necesidades del servicio u otras circunstancias, podrá efectuar los cambios que considere oportunos. Si por cualquier causa desea una modificación, deberá canalizar su solicitud a través de la dirección.

No se permite la alteración del orden en el comedor, donde se observará siempre el comportamiento correcto y de respeto hacia los demás. Si surge algún problema o conflicto, se habrá de dirigir a la persona responsable del comedor.

Deberán observarse las normas más elementales de higiene y decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto o gesto que pueda producir la repulsa de los demás.

Durante las hora de comidas no se pasarán llamadas de teléfono para los usuarios.

Las meriendas se sirven en el comedor o en las salas de estar a las 16.30h. 17.00 Con objeto de respetar la intimidad y dignidad de las personas que, debido a sus problemas comen con dificultades y para respetar

el derecho de otras a quienes tales conductas resultan muy molestas, el comedor, aunque es único, se organiza con el fin de preservar los derechos de todos.

HORARIO DE COMIDAS

Los horarios de comida serán fijados por dirección dentro de los límites siguientes:

- Desayuno: de 7:30 a 10:30
- Almuerzo: de 11 a 11:30
- Comida:
 - o Primer turno a las 12:30
 - o Segundo turno a las 13:30
- Merienda: de 16:30 a 17:30
- Cena
 - o Primer turno: 19:30
 - o Segundo turno: 20:15
- Resopón nocturno 23 horas

El resopón será voluntario para la persona residente, salvo prescripción médica.

6. SERVICIOS SANITARIOS Y URGENCIAS MÉDICAS

Cuidados básicos: higiene, aseo, baño, cuidado estético y de la imagen de las personas residentes, movilizaciones, desplazamientos...

Atención médica: Se realizará una valoración inicial de ingreso de la persona usuaria, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesaria, así como el tratamiento a seguir.

El usuario puede solicitar consulta médica siempre que lo necesite. Se le tramitarán las interconsultas hospitalarias que se puedan solicitar y las ya programadas.

En caso de que la persona necesitara acudir al Servicio de urgencias del Hospital de referencia, siempre irá acompañada por un familiar.

Para las consultas en el Hospital será la familia quien acompañe al residente. En el caso de inexistencia familiar o que el acompañamiento por un miembro de la familia sea imposible, se buscará un acompañamiento a cargo de la persona usuaria.

Atención de enfermería: Preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros.

Asistencia farmacológica. Los medicamentos son preparados por las tres farmacias del municipio.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES

7.1 APORTACIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES

- Al ingreso en el centro

El departamento de recepción es el encargado de recibir inventario de ropa y enseres que aporta la persona usuaria al ingreso en el centro, para cumplimentar el inventario en la ficha de la persona usuaria.

No se admitirá ninguna prenda que no esté marcada con el nombre de la persona, con etiqueta indeleble debidamente cosida a la prenda.

Los objetos personales que se permiten son: pequeños muebles auxiliares, fotografías, televisión pequeña, etc... siempre que el compañero/a de la habitación lo permita y respete el entorno del mismo.

El usuario podrá depositar dinero u objetos de valor, bajo inventario, en poder de la dirección del centro, no haciéndose responsable de cualesquiera otros objetos de valor o dinero que pudiera tener el usuario y no hayan sido depositados en la forma indicada.

Así mismo el centro no se hace responsable de prótesis de uso personal, como pueden ser gafas, audífonos, dentaduras u otros.

La residencia pondrá a disposición de los usuarios los útiles básicos de limpieza personal, y los productos de uso común (jabón, colonia, champú, gel, crema hidratante, etc.) no contemplando marcas especiales.

Una vez inventariada la ropa y enseres de la persona, pasará al servicio de lavandería, que verificará su estado de limpieza y la clasificará para subirla a la habitación.

- Salidas de ropa deteriorada y nuevas entradas.

Recepción informará a las familias de las personas usuarias la ropa que se ha retirado por deterioro, quien cumplimentará la salida correspondiente en el inventario de la ficha de la persona usuaria.

De la misma manera recepción registrará cualquier prenda de ropa que traigan al centro.

El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal en el momento del ingreso y la repondrá a su cargo, asumiendo los deterioros o daños que se puedan ocasionar por el normal uso y desgaste de la misma.

Así mismo, serán a cargo del usuario:

- Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal, y además utensilios necesarios para el desarrollo de la vida diaria, comprometiéndose el usuario a adquirir lo que sea necesario a juicio del Médico del centro.

En el caso de fallecimiento del usuario, la persona que hubiera asignado el usuario y/o los herederos podrán reclamar la entrega de los bienes y pertenencias de aquel durante un plazo o superior a TREINTA días, transcurridos el cual la Residencia podrá decidir sobre el mejor uso de los mismos.

7.2 NORMAS DE LAVANDERÍA

La residencia cumplimenta un inventario de ropa y de efectos personales al ingreso de un usuario/a que se actualizará al menos una vez al semestre.

La residencia facilitará el sistema de marcado de ropa para su identificación mediante un sistema indeleble.

La ropa personal de uso por los usuarios se cambia diariamente.

La ropa de cama se cambia al menos una vez cada seis días.

Toda la ropa deberá ser marcada debidamente con el nombre del residente. El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

No está permitido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada o injustificadamente sucia. A este respecto se recuerda la obligación de renovar el vestuario

La ropa personal de uso por las personas usuarias se cambia diariamente.

La ropa de cama se cambia al menos una vez cada seis días.

El servicio de lavandería no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

El personal auxiliar de clínica encargado de la atención en el cambio diario de ropa de la persona usuaria está atento a sacar cualquier objeto almacenado en los bolsillos, antes de destinar la ropa a lavandería; el personal de lavandería, además, observa de nuevo el vaciado de bolsillos.

8. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

Consideramos imprescindible y exigible el Respeto Mutuo en las relaciones interpersonales. Tengamos en cuenta, que la libertad de uno termina donde empiezan los derechos de los demás.

Para el correcto funcionamiento de la Residencia es imprescindible que la persona residente, su familia y el personal establezcan lazos de cordialidad y colaboración.

Cuando tenga un problema con un residente o con un miembro del personal, no le recrimine. Intente llegar a un acuerdo mediante un diálogo abierto y sincero. Si la situación persistiera, póngalo en conocimiento de la Dirección del centro.

Los trabajadores tratarán a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad profesional, respetando en cualquier circunstancia y condición la singularidad de cada individuo (Todas las personas somos únicas e irrepetibles).

Intentaremos ponernos siempre en el lugar de la persona residente, para así poder entender y comprender sus sentimientos y su manera de ser y de pensar.

Tendremos presente que es la persona quien ha de tomar las decisiones que afecten a su vida, o en su defecto su representante legal.

Deberemos asumir las alteraciones del comportamiento de otra persona residente como algo ajeno a la persona, como algo derivado de su enfermedad.

No trataremos a las personas residentes que padecen una demencia de modo impersonal, por ejemplo, realizando las tareas de atención sin dirigirles la palabra o realizando estos cuidados mientras se mantiene una conversación con otro profesional.

Tanto por higiene como por respeto a los/las compañeros / as, es imprescindible guardar las más elementales normas de aseo personal. A tal efecto, no escupa en el suelo, papeleras, ceniceros, etc. La salud de todo/as merece un comportamiento claro en este sentido.

Es obligatorio ducharse mínimo 2 veces por semana.

Cuando esté en el salón o circule por las áreas comunes de la Residencia, hágalo con ropa de calle.

Cualquier objeto que encuentre entréguelo a Dirección; por tanto, si Ud. ha perdido algo, diríjase a Dirección.

Está totalmente prohibido entregar propinas al personal que trabaja en la Residencia.

La capacidad de los ascensores es limitada. Para evitar averías que perjudiquen a todos, aténganse al número de personas que indica la cabina.

Cuide de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias y colabore en apagar las que no deban estarlo.

Durante las horas de limpieza de las áreas comunes, absténgase de utilizarlas para facilitar la misma.

Cuando tenga algún problema con otros / as usuarios no los recrimine, póngalo en conocimiento de la Dirección.

El personal de la Residencia está a su entera disposición y, al igual que Ud, merece todo su respeto y consideración. Cuando se dirija a él o requiera sus servicios, hágalo con amabilidad. Colabore siempre, en beneficio de todos, con la Dirección y personal de la Residencia.

Respete todos los horarios fijados; tenga la seguridad de que cualquier modificación será notificada con la debida antelación.

Con el fin de respetar el descanso de los demás, se ruega el máximo silencio en las horas comprendidas entre las 14 a las 16 horas y entre las 22 y las 8 horas.

Queda terminantemente prohibido la entrada de animales a la residencia.

No está permitido echar comida a los animales abandonados que entran al jardín de la residencia.

Todos los residentes deberán estar en la Residencia antes de las 22 horas (10 de la noche). Si alguien va a permanecer fuera después de esta hora, deberá comunicarlo previamente.

La prescripción de tratamientos de facultativos de la Seguridad Social o Privados deberá ser siempre en receta oficial o privada acompañada del informe preceptivo que justifique el tratamiento. El médico de la residencia no se hará responsable de los tratamientos de otros facultativos que no estén de esa forma documentados.

Siguiendo la normativa vigente cuando se acuda a un facultativo de la sanidad privada deberá aportarse la medicación correspondiente ya que el Sistema de Salud de la Seguridad Social no se hace cargo del mismo y la Residencia no se hace cargo del importe de dichos medicamentos.

Bajo ningún concepto los residentes pueden tener medicación sin conocimiento del médico de la residencia, ni los familiares pueden aportar medicación ni ortesis sin conocimiento del médico

8.1 NORMAS GENERALES DE LA ESTANCIA EN LOS ESPACIOS COMUNES

Con el fin de contribuir a una mejor convivencia, siempre deben ser respetados los espacios compartidos. Debiendo todas las personas colaborar en la higiene colectiva.

Esta desautorizado cualquier comportamiento incorrecto que altere la tranquilidad del resto de ocupantes de las salas.

Las salas no son lugares adecuados para tratar temas privados de los residentes, con lo cual, ante la necesidad de abordar temas de índole confidencial se utilizarán otros espacios más pertinentes

El mobiliario de la Residencia es de uso de todos los usuarios del centro, y aunque cada residente tenga el hábito de ocupar habitualmente el mismo espacio, esto no le da exclusividad de uso y derecho de propiedad.

No utilice los sillones del vestíbulo y salón para dormir; el lugar adecuado es su habitación. Excepto la sala destinada para el descanso terapéutico.

8.2 NORMAS GENERALES DE LA ESTANCIA EN LAS HABITACIONES

Se considerará la habitación como un lugar íntimo, propiedad de la persona/as que la ocupan. Usted debe considerar la habitación como su casa; la familia y su entorno más cercano, como la casa de su padre, de su madre, de su amigo/a... y los profesionales como la casa del residente.

Considerando la habitación como la dependencia institucional íntima por excelencia, nadie podrá invadir este territorio sin la autorización de la persona residente.

Colabore en la medida de sus capacidades en la limpieza de la habitación manteniendo sus cosas ordenadas. En cualquier caso, no deberá entorpecer el trabajo del personal.

En caso de surgir algún problema relacionado con el servicio de habitaciones, lo tratará directamente con la Coordinación del Área de Servicios Generales. En ningún caso deberá hacerlo con la persona que en ese momento realiza el servicio.

No está permitido, salvo autorización expresa del médico, servir comidas en las habitaciones.

Se abstendrá de modificar las instalaciones de las habitaciones y de utilizar aparatos eléctricos no autorizados por la Dirección.

Los residentes podrán recibir visitas en privado en sus habitaciones a cualquier hora, siempre y cuando no se vulnere la intimidad del compañero de habitación, cuando esta sea compartida.

Podrán cerrar con llave su habitación.

Podrán instalar sus muebles y enseres siempre que el espacio lo permita.

En los casos en los que se comparta habitación, se respetará el espacio del compañero/a.

El uso de aparatos de televisión, vídeo, radio, ordenador etc., no deberá originar molestias a los demás. En las habitaciones dobles y en las salas de estar, los residentes pactarán horarios, programas...

No debe guardar en su habitación artículos alimenticios que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, o puedan dar lugar a intoxicaciones.

No se deben arrojar alimentos, botellas u otros objetos al exterior, ni al wc. Utilice la papelera.

No está permitido tender ropa en el cuarto de baño, la terraza o la ventana

Comunique al personal de recepción cualquier anomalía que observe en la dotación de su habitación.

Se podrá elegir habitación individual cuando exista disponibilidad.

Se puede solicitar cambiar de habitación.

Cualquier anomalía que se observe (fontanería, electricidad, etc.) deberá ser comunicada a la Coordinación del Área de Servicios Generales.

A fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

El residente decidirá si ordena su armario o desea que sea el personal del centro quien realice la tarea. No obstante, las revisiones de armarios se harán siempre en presencia del residente y con su consentimiento.

Durante la noche evite todo aquello que pueda interrumpir el descanso del/a compañero/a.

En cuanto a las visitas nocturnas, se explicará al residente la necesidad de entrar en la habitación cuando sea preciso. En los demás supuestos, se tendrá en consideración los deseos de las personas y, en consecuencia, habrá que preguntarles si desean ser incluidos en las rondas de control nocturno.

El equipo multidisciplinar del centro puede realizar cambios en la asignación de residentes a las habitaciones cuando surjan dificultades de convivencia, o necesidades puntuales de tratamientos.

Colabore en la medida de sus capacidades en la limpieza de la habitación, manteniendo sus cosas ordenadas. No entorpezca el trabajo del personal de limpieza.

En caso de surgir algún problema relacionado con el servicio de habitaciones, se tratará directamente con la coordinación de servicios generales; en ningún caso deberá hacerlo con la persona que en ese momento realiza el servicio.

No está permitido, salvo autorización expresa de la dirección técnica sanitaria, servir comidas en las habitaciones.

La utilización de aparatos de radio, tv, musicales o informáticos, está condicionada a que no moleste a la persona conviviente de habitación.

No está permitido tender ropa en el cuarto de baño, terraza o ventana, así como arrojar desperdicios de alimentos u otros objetos al exterior.

Está totalmente prohibido guardar en las habitaciones alimentos que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.

Cualquier anomalía que se observe en las dependencias de las habitaciones, como averías de fontanería, electricidad, climatización, etc., deberá ser comunicada a la coordinación de servicios generales.

A fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

Constituirá motivo de sanción el notorio y continuado desorden de la habitación, así como el mal uso del mobiliario y enseres de la misma. La persona usuaria deberá asumir la reparación de aquellos elementos averiados por este motivo, y sustituir aquellos elementos que, debido a este motivo, se estropeen sin posibilidad de reparación.

El espacio disponible de la habitación deberá ser equitativamente repartido con la persona usuaria conviviente, facilitándole en todo momento la colocación de prendas y utensilios. Cada persona ocupante de la habitación debe respetar las necesidades y la utilización de las dependencias de cada persona, así como el respeto a todas sus pertenencias.

Durante la noche evite todo aquello que pueda interrumpir el descanso de la persona conviviente de habitación.

Está totalmente prohibido arrojar desperdicios y otros objetos que puedan producir obstrucciones en el inodoro. Utilice siempre las papeleras.

En la medida que le sea posible, es conveniente que decore la habitación a su gusto, respetando siempre las normas anteriormente expuestas, con objetos de su propiedad, haciéndose responsable de la limpieza de los mismos.

El equipo multidisciplinar del centro puede realizar cambios en la asignación de residentes a las habitaciones cuando surjan dificultades de convivencia, o necesidades puntuales de tratamientos.

9. RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN

A tenor del artículo 16 del decreto de tipologías, se establece el consejo del centro como mecanismo para que las personas usuarias, sus familias o representantes legales y las personas profesionales puedan participar en la organización, programación y desarrollo de sus actividades.

(art. 16 decreto) El consejo de centro de REMARASA se constituye como cauce de comunicación y participación de las personas usuarias, representantes legales, personas familiares o allegadas y personas profesionales en todas las cuestiones que les afecten.

(anexo III j decreto) La dirección del centro, junto con su equipo técnico, se reunirá con las familias, de forma semestral, en asamblea, donde se tratarán los siguientes aspectos:

- Información general sobre el funcionamiento general del centro.

- Formulación de propuestas sobre medidas que puedan repercutir en beneficio del funcionamiento y organización del centro o en el bienestar de las personas usuarias.
- Informar de las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas de interés general que han sido transmitidas por las personas usuarias o familiares y de su gestión.
- Recoger propuestas y sugerencias de interés general para tratar en siguientes reuniones.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE CENTRO DE REMARASA

El órgano de participación de REMARASA está compuesto por:

- Personas usuarias elegidas por ellas mismas, que no superarán más de dos en número.
- Familiares en representación de las personas usuarias y los responsables de personas provistas de medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica, que han sido elegidas de manera libre y directa, tras su propio procedimiento de convocatoria a través de la presentación de candidaturas y de votación específica, donde no ha estado presente REMARASA, que no superarán más de tres en número
- Representantes de cada una de las áreas (sanitaria, social y servicios generales), que representarán a todos los colectivos de REMARASA, y la integrarán tres personas profesionales (una por cada área), tras convocatoria explícita para las personas profesionales de cada área.
- La dirección del centro.

Ostentará la presidencia del consejo de centro cualquier persona usuaria que no tenga incapacidad reconocida o presunta incapacidad, y que será elegida entre sus miembros por mayoría.

Ostentará la secretaría cualquier persona del consejo de centro elegida de entre sus miembros, y será la encargada de elevar la convocatoria de reuniones a sus componentes y a los órganos que estime necesario, así como de levantar acta de todas las reuniones.

El consejo de centro se reunirá preceptivamente una vez cada cuatro meses, y extraordinariamente cuando lo convoque su presidencia o dos tercios de la totalidad de las personas miembros.

En las reuniones, éstas quedarán válidamente constituidas cuando estén presentes la presidencia y la mitad de sus miembros.

Los acuerdos se adoptan por mayoría, con voto de calidad de la dirección del centro en caso de empate.

FUNCIONES DEL CONSEJO DE CENTRO

- Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.

- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día.
- Asistir a la dirección del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzados. La información que en este caso se traslade al consejo de centro será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la dirección del centro las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias, y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.

ASAMBLEAS

Con el fin de garantizar y promocionar la participación de las personas usuarias, además del Consejo de centro, se constituyen periódicamente asambleas adaptadas a la edad, capacidad, funcionalidad y nivel cognitivo de las personas usuarias, para tratar temas específicos o genéricos que afecten al colectivo. Este órgano tiene capacidad prioritaria para tomar decisiones en la organización de la vida cotidiana, horarios, convivencia, comida, salidas y actividades de ocio.

10. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES , SUGERENCIA Y AGRADECIMIENTO

Las personas usuarias tienen derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante la dirección del centro, sobre cualquier aspecto que consideren incorrecto y, en particular, sobre las prestaciones que están recibiendo, el trato que se les está dispensando o la vulneración de sus derechos.

1. Procedimiento interno

El procedimiento de recogida de cualquier sugerencia, queja o reclamación, seguirá el siguiente orden:

1. Solicitud a dirección de la persona interesada, familiar, persona allegada o representante legal, con documento identificando nombre, fecha y motivo de su presentación, así como a la persona y departamento a quien va dirigida la queja, sugerencia o reclamación
2. La dirección del centro dispondrá de un mes desde la recepción del documento para responder a la solicitud
3. Se llevará un registro de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, donde conste la fecha de recepción, la fecha de respuesta y las actuaciones realizadas

El mismo procedimiento se llevará a cabo en caso de agradecimientos.

Las quejas o reclamaciones tendrán que versar sobre aspectos concretos y específicos relativos a la actuación de las personas profesionales y la atención que REMARASA está obligada a presentar, pidiendo aclaración, o incluso rechazando aquellas quejas que no identifiquen o motiven correctamente los hechos

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Anualmente, desde el departamento de psicología se analizarán la satisfacción de las personas usuarias, sus familias o personas allegadas, con un cuestionario voluntario que reflejará el grado de satisfacción de cada departamento y servicio.

2.Procedimiento externo

Con independencia de lo establecido en el procedimiento interno, la persona usuaria, sus representantes legales y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Administración de la Generalitat quejas, sugerencias o agradecimientos, conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

La dirección de REMARASA dispone de un libro de hojas de reclamaciones en formato oficial, a disposición de toda persona que lo solicite

11. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

INFRACCIONES

A los efectos previstos en el punto anterior, las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves:

I. INFRACCIONES LEVES

- a) Descuidar el uso de las instalaciones y equipamiento de la residencia o perturbar las actividades del mismo
- b) Promover o participar en discusiones alteradas o violentas
- c) No atender el horario de comidas, o cualquier otro señalado para el buen funcionamiento de la residencia.

- d) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el centro situaciones de malestar de carácter leve.
- e) Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la dirección para el buen desarrollo de las actividades organizadas.

II. INFRACCIONES GRAVES

- a) La reiteración de faltas leves desde la tercera cometida
- b) Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el centro.
- c) No comunicar la salida del centro cuando ésta suponga ausentarse del mismo durante más de ocho horas.
- d) Realizar actos perjudiciales para la reputación o buen crédito de la residencia.
- e) Entorpecer intencionadamente las actividades de la residencia.
- f) Utilizar cualquier clase de juegos con fines lucrativos
- g) Pernoctar fuera de la residencia sin haberlo informado
- h) Prolongar la ausencia de la residencia por más tiempo del autorizado.
- i) La demora injustificada de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.
- j) Producir deterioros por mal uso de las instalaciones.
- k) Utilizar aparatos o herramientas no autorizados por las normas del centro.
- l) Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con personas usuarias o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceras personas.
- m) Faltar el respeto o insultar al personal del centro, a la dirección o al resto de personas usuarias o visitantes.
- n) Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- o) No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

III. INFRACCIONES MUY GRAVES

- a) La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida.
- b) Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves hacia las personas integrantes del consejo del centro, personas usuarias, personal trabajador del centro o visitas.
- c) Ser condenado por acoso sexual usuarios o empleados del centro.
- d) La sustracción de enseres, bienes o cualquier clase de objetos del centro, de otros usuarios o del personal del centro.

- e) La embriaguez habitual
- f) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de persona usuaria.
- g) Causar intencionadamente daños en las instalaciones de la residencia
- h) Pernoctar fuera de la residencia por más de 48 horas sin haberlo informado.
- i) La realización de actos contrarios al comportamiento público y cívico o que redunden en desprestigio de la residencia.
- j) La comisión de hechos constitutivos de delitos dolosos, declarados por sentencia judicial firme
- k) Demora injustificada de más de tres meses en el pago de la cuota, estancia o servicio.

GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Las sanciones que se impondrán a las personas usuarias que incurran, por sí mismas o por sus familiares o personas allegadas, en alguna de las infracciones mencionadas en el apartado anterior, serán las siguientes:

I. POR INFRACCIONES LEVES

- a) Amonestación verbal privada
- b) Amonestación por escrito
- c) Prohibición del derecho al disfrute de servicio lúdicos y de participación en actividades del centro hasta dos meses

II. POR INFRACCIONES GRAVES

- a) Suspensión de la condición de persona usuaria del centro por un tiempo no superior a los seis meses.
- b) Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del centro durante un tiempo entre dos hasta seis meses.
- c) Traslado forzoso del residente al domicilio familiar o en su caso a otro centro, por un período no superior a dos meses.
- d) Suspensión de la concesión de la financiación pública de la instancia en el centro donde su hubiese cometido la infracción por plazo no superior a dos meses.

III. INFRACCIONES MUY GRAVES

- a. Suspensión de la condición de persona usuaria en el centro por un período de más de seis meses y hasta cinco años.
- b. Pérdida de la condición de persona usuaria del centro donde se hubiera cometido la infracción y la inhabilitación para pertenecer a cualquier otro centro de la Consellería de Bienestar Social por un período de hasta cinco años.

- c. Traslado definitivo al domicilio familiar o en su caso a otro centro.
- d. Suspensión de la concesión de financiación de la plaza pública para la estancia de la persona usuaria en centros de servicios sociales especializados de atención a personas mayores hasta un máximo de un año.
- e. Inhabilitación para obtener financiación pública para las estancias en centros de servicios sociales especializados en la atención para personas mayores en un período de hasta dos años.

Las personas usuarias sancionadas por infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebren en el centro, mientras no quede cumplida o prescrita la sanción.

La prescripción de las infracciones y las sanciones se regirán por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles y penales que se deriven de la comisión de las faltas.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

REITERACIÓN Y REINCIDENCIA

Se produce reiteración y reincidencia cuando la persona responsable de la infracción haya sido sancionada mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la misma naturaleza en el plazo de un año en el caso de las leves, dos años para las graves y cinco años para las muy graves, a contar desde que hubieses resultado firme aquella otra falta anterior.

EXPEDIENTE SANCIONADOR

Las personas usuarias, sus familias y personas familiares que, por acción u omisión, causen alteraciones o perjuicios en el desarrollo normal de la organización y vida de la residencia, y sean consideradas infracciones graves o muy graves, se atribuye exclusivamente la competencia sancionadora al consejo de administración de REMARASA previa propuesta de la dirección del centro, por propia iniciativa, petición del consejo de centro, o por denuncia sin ulterior recurso administrativo.

Salvo en aquellos expedientes motivados por alguna de las infracciones previstas en los artículos 8.d, 8.h, 9.d, y 9.f en los que la sanción a imponer sea alguna de las contempladas en el artículo 10.b.4º, c.4º, o 5º, siendo de aplicación a dichos expedientes el régimen previsto en los artículos 15.b y 16.2 de la Orden de 20 de diciembre de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

La resolución se llevará a cabo observando las normas del procedimiento y archivándose en el expediente personal de la persona usuaria. Contra la resolución cabe recurso de alzada ante la dirección territorial correspondiente, en el plazo de un mes.

COMPLIANCE REMARASA

Una de los objetivos de nuestra residencia es el de prevenir cualquier conducta delictiva en el seno de nuestra empresa, tanto para personas trabajadoras, proveedores como personas usuarias y sus familias; por ello se ha confeccionado un modelo Compliance que identifica y previene las acciones que no se pueden permitir, a fin de prevenir las conductas delictivas.

El modelo Compliance está publicado en el tablón de anuncios de REMARASA y en la página web del Ayuntamiento de Rafelbunol, apartado REMARASA-TRANSPARENCIA.

En la admisión de la persona usuaria, tanto ella misma como sus familias y personas allegadas, deben comprometerse a obligarse y obligar a no realizar, bajo ninguna circunstancia, acciones que puedan ser consideradas delitos, así como a denunciar, a través del canal ético (<https://www.rafelbunol.es/va/pagina/canal-etico>), cualquier acción vista y que pueda suponer un posible delito

12. ACTUALIZACIONES

Segunda revisión, abril 2025

Acta confección final y aprobación del Reglamento por parte del equipo técnico:

COMPLIANCE REMARASA

Una de los objetivos de nuestra residencia es el de prevenir cualquier conducta delictiva en el seno de nuestra empresa, tanto para personas trabajadoras, proveedores como personas usuarias y sus familias; por ello se ha confeccionado un modelo Compliance que identifica y previene las acciones que no se pueden permitir, a fin de prevenir las conductas delictivas.

El modelo Compliance está publicado en el tablón de anuncios de REMARASA y en la página web del Ayuntamiento de Rafelbunvol, apartado REMARASA-TRANSPARENCIA.

En la admisión de la persona usuaria, tanto ella misma como sus familias y personas allegadas, deben comprometerse a obligarse y obligar a no realizar, bajo ninguna circunstancia, acciones que puedan ser consideradas delitos, así como a denunciar, a través del canal ético (<https://www.rafelbunvol.es/val/pagina/canal-etico>), cualquier acción vista y que pueda suponer un posible delito

12. ACTUALIZACIONES

Segunda revisión, abril 2025

Acta confección final y aprobación del Reglamento por parte del equipo técnico:

JOSEFA MARTÍNEZ

DIRECTORA DEL CENTRO

ALICIA ORTS SÁNCHEZ
FISIOTERAPEUTA

SONIA Mª CONEJERO GARCÍA
COORD. ENFERMERÍA

REBECA NAVARRO

TRABAJADORA
SOCIAL

BARBARA MARTÍNEZ
BADENES
TASOC

BEN DÍAZET RICO
DIRECTOR TÉCNICO SALUDABLE

JESÚS MUÑOZ

PSICÓLOGO

SUSANA PEREIRA

Consuelo Ferrer
Familiar Usuario

LUIS VERDÉS MANZO
DE ECONOMICA

APROBADO POR EL CONSEJO CENTRO

