



SECCIÓN II
ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

Residencia Municipal de Getxo

Reglamento de régimen interior de la Residencia Municipal de Getxo «Sagrado Corazón de Jesús».

Por Resolución de la Presidenta número 191/2017, de fecha 18 de julio de 2017, se procede a publicar el texto definitivamente aprobado del Reglamento de régimen interior de la Residencia Municipal de Getxo «Sagrado Corazón de Jesús».

En Getxo, a 18 de julio de 2017.—La Presidenta del Consejo Rector, Elena Coria Yanguas.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE GETXO «SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS»

El Consejo Rector de la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo aprobó inicialmente los Reglamentos de Régimen Interior de la propia Residencia tanto para plazas no convenidas, el 13 de febrero de 2007, como para las convenidas con Diputación Foral de Bizkaia, el 20 de diciembre de 2006, ambos publicados en el «Boletín Oficial de Bizkaia» en fechas 25 de abril de 2007 y 14 de febrero de 2007, respectivamente. Posteriormente, el Reglamento de Régimen Interior de las plazas no convenidas con Diputación fue modificado parcialmente por Acuerdo de Consejo Rector de fecha 20 de julio de 2010., publicado en el «Boletín Oficial de Bizkaia» el 9 de septiembre de 2010.

Desde la fecha de entrada en vigor de los citados Reglamentos se han producido diversas variaciones de rango legal y reglamentario que afectan a las competencias que corresponden a los Ayuntamientos en materia de Servicios Sociales. Entre otras pueden citarse la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales; la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local; la Ley del Parlamento Vasco 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi; y el Decreto del Gobierno Vasco 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

El citado Decreto 185/2015, que desarrolla la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales, define las diferentes prestaciones y servicios que deben proveer las distintas Administraciones Públicas Vascas, según el régimen de competencias establecido en la Ley 12/2008.

Así, la Ley 12/2008, en su artículo 22.1, en relación con su artículo 42.4, establece que es competencia de los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco la provisión de los Servicios de atención diurna. Y en el Anexo I A) del Decreto 185/2015, que recoge las prestaciones y servicios a prestar desde el ámbito municipal, define el Servicio de atención diurna destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de riesgo de dependencia (esto es, haber obtenido 23 o 24 puntos en el Baremo de Valoración de la Dependencia, en adelante BVD) o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD. Considerando que las prestaciones que han de garantizarse a estas personas pueden facilitarse en la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo, procede que el Ayuntamiento de Getxo preste en la citada Residencia Municipal el Servicio de atención diurna destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocido oficialmente una situación de riesgo de dependencia con una puntuación de 23 o 24 puntos en el BVD o dependencia Grado I con una puntuación de 25 a 39 puntos en el BVD recogido en el Anexo I A) del Decreto 185/2015.



Asimismo, la Ley 12/2008, en su artículo 22.1, en relación con su artículo 42.4, establece que es competencia de los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco la provisión de los Servicios de alojamiento. Y en el Anexo I A) del Decreto 185/2015 se define el Servicio de alojamiento para personas mayores, de competencia municipal, como un servicio de alojamiento de larga estancia o permanente destinado a personas de 65 años de edad o más que tengan reconocida oficialmente una situación de dependencia Grado I; distinguiendo dos modalidades para su provisión: el Apartamiento tutelado o la Vivienda comunitaria. En este sentido, considerando que la Vivienda comunitaria se define en el Decreto 185/2015 como un equipamiento, de carácter colectivo, que puede constituir un edificio singular destinado a este fin, y que la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo responde a esa definición, procede que el Ayuntamiento de Getxo preste en esa Residencia el Servicio de alojamiento para personas mayores recogido en el Anexo I A) del Decreto 185/2015.

Por otro lado, la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo seguirá prestando servicio residencial a aquellas personas mayores en situación de dependencia (Grado II y III, y excepcionalmente Grado I) mediante convenios de colaboración entre la Diputación Foral de Bizkaia y la Residencia, tal y como se viene haciendo hasta ahora.

La prestación de nuevos servicios y la adecuación a la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, del cual la Residencia Municipal de Getxo es parte integrante al ser Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Getxo, hace preciso modificar y unificar los actuales reglamentos de régimen interior para adecuarlos a la nueva situación. Es por ello, que el nuevo texto del Reglamento de Régimen Interior recoge y define los tres servicios mencionados, estableciendo las normas de funcionamiento interno teniendo en cuenta las peculiaridades de cada uno de ellos.

Artículo 1.— Objeto del reglamento

Tiene por objeto garantizar la satisfacción de las necesidades y la salvaguarda de los derechos de las personas usuarias, así como promover su calidad de vida en la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo.

Asimismo, tiene por objeto tanto establecer los derechos y las obligaciones de las personas usuarias, como regular las normas de funcionamiento interno.

Artículo 2.— Ámbito de aplicación

El presente Reglamento de Régimen Interno es de aplicación a la totalidad de las plazas de los servicios que a continuación se indican y se prestan en la Residencia Municipal de Getxo «Sagrado Corazón de Jesús».

1. Servicio de atención diurna para personas mayores.
2. Servicio de alojamiento para personas mayores.
3. Servicio residencial para personas mayores.

Artículo 3.— Identificación del Centro Residencial

- Denominación: Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo.
- Dirección: Ormetxe, 22, 48992-Getxo (Bizkaia).
- Entidad Titular de la Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo:
- Organismo Autónomo Residencia Municipal «Sagrado Corazón de Jesús» de Getxo.
- Entidad titular del servicio de atención diurna: Ayuntamiento de Getxo.
- Entidad titular del servicio de alojamiento: Ayuntamiento de Getxo.
- Entidad titular del servicio residencial: Diputación Foral de Bizkaia.

**Artículo 4.— Tipología del centro**

Se caracteriza por ser un Centro Residencial, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

El Centro está destinado, fundamentalmente, a aquellas personas mayores de 65 años que presentan necesidades y demanden alguno de los siguientes servicios:

1. Servicio de atención diurna: Servicio municipal de atención primaria al que se puede acudir durante el día y en el que se ofrece apoyo de baja intensidad para contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas mayores en riesgo o situación de dependencia (Grado I, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39 puntos), a su permanencia en su entorno de vida habitual y su socialización, compensando, en su caso, situaciones de aislamiento.

2. Servicio de alojamiento, vivienda comunitaria: Servicio municipal de atención primaria destinado a ofrecer vivienda habitual a las personas mayores en situación de dependencia (Grado I) con los siguientes objetivos: facilitar la permanencia de las personas usuarias en el entorno comunitario; mejorar su grado de autonomía personal, mantenerlo y/o prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permitan su desenvolvimiento autónomo; evitar situaciones de aislamiento y favorecer su sentimiento de seguridad.

3. Servicio residencial: Servicio foral de atención secundaria destinado a ofrecer vivienda habitual a las personas mayores en situación de dependencia (Grado II y III, y excepcionalmente Grado I) ofreciéndoles una atención integral y continua con los objetivos de garantizar a las personas usuarias los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal, y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma; que mantengan o desarrollen, con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener sus relaciones con el entorno comunitario y a participar en el mismo.

Artículo 5.— Principios de actuación

La prestación de los servicios se realiza de acuerdo con los principios recogidos en la declaración de la Misión, Visión y Valores de la Residencia Municipal de Getxo y, en especial, se tiene en cuenta:

- Que el tipo de vida de las personas usuarias sea lo más normalizada posible, es decir, que se ajuste a la conducta y pautas de comportamiento consideradas como normales para el resto de la ciudadanía.
- El fomento al máximo de la autonomía personal de las personas mayores en función de su grado de dependencia física o psíquica.
- La participación activa en la vida social de la residencia.
- El mantenimiento integrador de las relaciones familiares, sociales, políticas y culturales en el entorno comunitario.
- La prestación de un servicio integral, coordinando los diferentes aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos tendentes a la consecución de un modelo global de salud y bienestar.
- La debida cualificación profesional del personal que presta su servicio en la residencia para el desempeño de su función, sin perjuicio de la labor del voluntariado social, al que se reconoce su valor complementario.
- La atención personalizada y adaptada a las necesidades de las personas mayores que viven en la residencia.

Artículo 6.— Derechos y obligaciones de las personas usuarias

1. Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Sagrado Corazón de Jesús de Getxo tienen derecho:

- a) Al reconocimiento a su dignidad personal.



- b) A la preservación de su intimidad personal y relacional.
- c) A la salvaguarda de la confidencialidad de sus datos personales.
- d) Al respeto a su autonomía personal en las actividades de su vida cotidiana.
- e) Al acceso a la información.
- f) A la evaluación de sus necesidades de atención y a la elaboración de un plan de atención individualizado en plazos razonables de tiempo.
- g) A la calidad del servicio.
- h) A la participación.
- i) Al conocimiento y defensa de sus derechos.
- j) Y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

2. Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Sagrado Corazón de Jesús de Getxo están obligadas:

- a) A facilitar la información necesaria y veraz, directamente o mediante autorización para acceder a la misma, a fin de que pueda recibir el servicio con garantía de acierto técnico-asistencial.
- b) Al cumplimiento de la Normativa de Régimen Interior.
- c) Al cumplimiento de las normas de convivencia.
- d) Al respeto de los derechos de las demás personas usuarias y de las personas profesionales que presten el servicio.
- e) Al respeto de las instalaciones.
- f) A respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios.
- g) A abonar la tasa o precio público por la prestación y, en su caso, a realizar el aseguramiento de la deuda en que pudiera incurrir.
- h) Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente.

3. La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo dará lugar, de acuerdo con la normativa vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

4. El incumplimiento de las obligaciones por parte de las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo puede dar lugar a su baja en el servicio.

5. La interpretación de los derechos y de las obligaciones recogidos en los números 1 y 2 precedentes se realizará de acuerdo con lo establecido en la «Carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas», aprobada por Decreto 64/2004, de 6 de abril, del Gobierno Vasco, o normativa autonómica que la modifique o sustituya.

Artículo 7.—Derechos y obligaciones de las personas profesionales de la Residencia

- a) Derechos de las personas profesionales de la Residencia:
 - 1. Las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia tienen derecho:
 - 1.2. Al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.
 - 1.3. Al acceso a la información.
 - 1.4. A la formación profesional continuada.
 - 1.5. A disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de sus servicios en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.



1.6. A lo que les reconozca la normativa laboral y legislación aplicable en función de su profesión y, en general, a todos los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.

2. La lesión de los derechos reconocidos a las personas usuarias de la Residencia dará lugar, de acuerdo con la normativa que esté vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

3. La interpretación de los derechos recogidos en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

b) Deberes de las personas profesionales de la Residencia.

1. Las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia están obligadas a:

1.1. Promover la dignidad, la autonomía, la integración y el bienestar de las personas usuarias de la Residencia.

1.2. Conocer y cumplir las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de la Residencia.

1.3. Mantener, en sus relaciones con el resto de las personas profesionales y con las usuarias de la Residencia, un comportamiento no discriminatorio.

1.4. Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias de la Residencia tomen por sí mismas.

1.5. Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de la Residencia.

1.6. Poner en conocimiento de la persona responsable del servicio, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones de la Residencia.

1.7. Y, en general, al cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en el ordenamiento jurídico vigente en cada momento.

2. El incumplimiento de sus obligaciones por parte de las personas profesionales que presten sus servicios en la Residencia dará lugar, de acuerdo con la normativa que esté vigente, a la apertura del expediente administrativo que fuera procedente para la exigencia de responsabilidades.

3. La interpretación de los deberes y obligaciones recogidos en el presente artículo se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Artículo 8.— Requisitos de acceso

1. Servicio de atención diurna y servicio de alojamiento (vivienda comunitaria)

Podrán acceder a la consideración de persona usuaria de la Residencia Municipal de Getxo, aquellas personas que cumplan los siguientes requisitos:

1. Propuesta favorable de ingreso por parte de los Servicios Sociales de Base de Getxo.

2. Que tengan el Grado de dependencia establecido en la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales o normativa que la regule.

3. Libre aceptación del ingreso de la persona solicitante o en su caso de la persona representante legal o tutora. En esos casos, deberá acreditarse fehacientemente la resolución judicial de incapacitación y de nombramiento de persona tutora.

4. Recibir Resolución de admisión en la Residencia Municipal de Getxo, por parte del órgano de la Residencia a tal efecto competente, previo informe del/la Trabajador/a social, con el visto bueno del/la Gerente.



5. Cumplimentar todos y cada uno de los trámites exigidos en el Reglamento Regulador del Sistema de Gestión y Cobro de la Tasa por asistencia y estancia en la Residencia Municipal de Getxo aprobado por el Consejo Rector de fecha 15 de diciembre de 2015, y publicado en el «Boletín Oficial de Bizkaia» de 23 febrero de 2016, o normativa que lo sustituya.

2. *Servicio residencial*

1. El ingreso en la Residencia Municipal de Getxo como persona usuaria del servicio residencial se produce por Orden Foral del Diputado/a Foral de Acción Social en la fecha indicada en dicha resolución, pudiéndose dar las siguientes situaciones:

- De alta para período de tiempo determinado.
- De alta por tiempo indefinido.

2. Recibir Resolución de admisión en la Residencia Municipal de Getxo, por parte del órgano de la Residencia a tal efecto competente. Dicha resolución deberá ser notificada al servicio de Personas Mayores del Departamento de Acción Social de la DFB.

Artículo 9.— Ingreso, periodo de adaptación, bajas y ausencias

A) *Ingreso*

Al ingreso de cada persona usuaria en la Residencia Municipal se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elabora un plan de atención individualizado (PAI).

Dicho estudio se realizará en el plazo de un mes desde su ingreso y comprende todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijan los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

En el caso de los usuarios de las plazas residenciales convenidas con la Diputación Foral de Bizkaia y en los supuestos de estancia permanente, dicho estudio deberá ser remitido al servicio de Personas Mayores del Departamento de Acción Social de la DFB en el plazo de un mes desde su ingreso.

Deberá existir un expediente de cada persona usuaria, en el que conste la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del plan que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.

La información y datos objeto del presente Reglamento de Régimen Interior se encuentran amparados por la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

B) *El periodo de adaptación*

En los ingresos de carácter indefinido y durante los tres primeros meses inmediatamente posteriores a su ingreso en la Residencia Municipal de Getxo, la persona usuaria completará un periodo de adaptación a las características y funcionamiento del centro.

Este periodo de adaptación debe ser especialmente considerado dentro del Plan de Atención Individualizado elaborado por el Centro para la persona usuaria de nuevo ingreso.

En el caso de personas usuarias de las plazas residenciales convenidas con la Diputación Foral de Bizkaia si pese al apoyo técnico llevado a cabo a través de la aplicación del plan de atención individualizado, el personal del centro observa inadaptación de la persona usuaria al centro, la Dirección de la Residencia informará en este sentido al Servicio de Personas Mayores para su estudio y posterior Dictamen por la Comisión Técnica de Valoración de Personas Mayores, previa evaluación de la situación por el equipo de valoración sanitaria y social correspondiente.

**C) Ausencias**

Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo tienen derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia de la Residencia en las siguientes condiciones:

- En caso de ausencia obligada por internamiento en algún centro hospitalario el derecho a reserva de plaza se mantiene mientras dure el internamiento.
- Tienen derecho además a ausencia voluntaria. Los periodos de ausencia voluntaria deben comunicarse al centro con un plazo mínimo de antelación de cinco (5) días a su fecha de inicio y no podrán superar los 60 días por año natural.

D) Bajas**1. Servicio de atención diurna y servicio de alojamiento (vivienda comunitaria):**

La condición de persona usuaria de la Residencia Municipal de Getxo puede perderse por alguna de estas causas:

- a) A petición propia, del tutor/a o la persona responsable.
- b) Por ingreso hospitalario irreversible o necesidad permanente de un tratamiento específico o de cuidados especiales que no puedan ser administrados en este centro. Se refiere a los casos en los que la persona sufre tal deterioro de salud, que sólo bajo estricto régimen hospitalario podría ser atendida.
- c) Por no superar el periodo de adaptación. El periodo de adaptación corresponde a los tres primeros meses de la persona mayor en la Residencia. Durante el mismo, un Equipo interdisciplinar analizará el caso y si se considera que el residente manifiesta síntomas severos de desadaptación se valorará y se remitirá informe del equipo al Presidente del Consejo Rector de la Residencia. Si ésto sucediera, la Residencia apoyaría en la gestión del traslado a otro centro.
- d) Por fallecimiento.
- e) Por incumplimiento reiterado grave de las normas de funcionamiento interno de la Residencia Municipal de Getxo (Artículo 11). El incumplimiento reiterado de las normas indicadas en el apartado mencionado se pondrá en inmediato conocimiento de la Gerencia del centro con el fin de esclarecer los hechos para poder así disponer de las medidas oportunas que podrían llegar a ser de carácter sancionador.
- f) Por incumplimiento del Reglamento Regulador del Sistema de Gestión y Cobro de la Tasa por Asistencia y Estancia en la Residencia Municipal de Getxo, aprobado por el Consejo Rector de fecha 15 de diciembre de 2015, y publicado en el «Boletín Oficial de Bizkaia» de 23 febrero de 2016, o normativa que lo sustituya.
- g) En el caso del Servicio de atención diurna por superar los 39 puntos en el BDV.
- h) En el caso del servicio de alojamiento, vivienda comunitaria, por pasar a tener una situación de dependencia de Grado II o III.

En todos los casos a excepción de la baja por fallecimiento y baja voluntaria, se hará efectiva la baja mediante resolución del órgano de la Residencia a tal efecto competente, y previa audiencia al interesado y su familia por un periodo de 10 días.

La Dirección de la Residencia comunicará a los Servicios Sociales municipales las bajas definitivas y temporales el mismo día en que se produzcan.

2. Servicio residencial:

La Dirección de la Residencia comunicará al Servicio de Personas Mayores del Departamento de Acción Social las bajas definitivas y temporales el mismo día en que se produzcan.

El Servicio de Personas Mayores del Departamento de Acción Social determinará la calificación de las bajas en definitivas y temporales, conforme a las causas y los procedimientos regulados en el Decreto Foral 17/2014, de 25 de febrero, de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se regula el régimen de acceso al Servicio Público Foral de Residencias para personas mayores dependientes y las condiciones de prestación



del servicio en estancia permanente, y en el Decreto Foral 84/2014, de 1 de julio, de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se regula el régimen de acceso a estancias temporales en residencias para personas dependientes, o normativa que los sustituya.

Artículo 10.— Forma de pago y prestaciones

1. Forma de pago

Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo que no ocupan plaza convenida con la Diputación Foral de Bizkaia deberán abonar la tasa o precio público correspondiente al servicio prestado, quedando sujetas a lo estipulado en Reglamento Regulador del Sistema de Gestión y Cobro de la Tasa por asistencia y estancia en la Residencia Municipal de Getxo, aprobado por el Consejo Rector de fecha 15 de diciembre de 2015, y publicado en el «Boletín Oficial de Bizkaia» de 23 febrero de 2016, o normativa que lo sustituya. Se entienden incluidas en esta párrafo las personas usuarias del Servicio de atención diurna y del Servicio de alojamiento (vivienda comunitaria).

Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo que ocupan plaza convenida con la Diputación Foral de Bizkaia deberán abonar el precio público por la prestación del servicio residencial de acuerdo a la normativa que la DFB establezca al efecto.

En las plazas convenidas la gestión y liquidación del precio público corresponderá al Departamento de Acción Social de la DFB. La fijación del importe a abonar mensualmente por la persona usuaria se realiza mediante Orden Foral del Diputado/a Foral de Acción Social.

En los supuestos de baja, la persona usuaria debe abonar la tasa o precio público correspondiente al día en que se produce la baja.

Los servicios complementarios cuyo costo no se encuentra incluido en la tasa o precio público (peluquería, transporte, farmacia...) serán abonados por cuenta de las personas residentes directamente al profesional que los hubiera prestado siguiendo las indicaciones de la Residencia.

2. Prestaciones incluidas en la tasa o precio público

— Se encuentran incluidas en la tasa o precio público las siguientes prestaciones:

— Atención personal integral: La atención que se preste a cada usuario deberá ser integral, es decir, se deberá tender a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que deberá abarcar, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos.

Se prestará, asimismo, una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona, mediante la elaboración de un plan de atención integral (PAI), personalizado en atención a la discapacidad de la persona usuaria.

— Atención a la salud: Se prestará una atención a la salud, tanto en sus componentes físicos como psíquicos, coordinados con los servicios de salud y la familia, con especial incidencia en la prevención y el seguimiento de los tratamientos médicos diarios que no sean propios de un centro de salud.

La Residencia Municipal de Getxo facilitará el acceso a la atención sanitaria, respetando la elección efectuada por las personas usuarias. En cualquier caso, se deberá garantizar que todas las personas usuarias reciban la atención sanitaria necesaria por medios propios o ajenos.

— Higiene: Se prestará servicio de higiene a las personas usuarias en función de sus necesidades y con el debido respeto a su intimidad. En concreto, se prestará asistencia en el aseo y cuidados personales.

— Readaptación para las actividades de la vida diaria: Incluirá aquellas actividades o programas que fomenten el desarrollo de las capacidades motoras, ocupacionales y relacionales en sus distintos niveles, grupal, familiar, social y con el entorno, con el objetivo de lograr si no la recuperación de las facultades, sí el freno de la mer-



ma de las mismas dentro de la patología de cada caso. En todo caso, existirá un programa de prevención y tratamiento para las personas con deterioro cognitivo.

- Fisioterapia y rehabilitación: Actividades destinadas a la realización de ejercicios físicos de mantenimiento y recuperación.
- Asistencia psicológica y terapia ocupacional: Se prestará asistencia psicológica y terapia ocupacional a las personas usuarias que lo precisen.
- Dinamización sociocultural: Este programa tendrá unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento activo de las personas usuarias.
- Asistencia social: Se prestará el servicio de asistencia social a las personas usuarias que lo precisen en función de sus necesidades.
- Apoyo a familiares de personas usuarias: Se procurará el apoyo a las familias, trabajando especialmente la información y formación de la familia para lograr una mejor relación con la persona usuaria.
- Servicios de restauración: El servicio de restauración se realizará respetando el cumplimiento de una correcta nutrición, adaptándose en cantidad, calidad y variedad a las necesidades específicas de las personas usuarias. En caso necesario, y bajo la supervisión de personal sanitario se elaborarán dietas específicas para cada patología.
- Servicio de lavandería

En el caso del Servicio de atención diurna, no estarán incluidas las siguientes prestaciones: atención a la salud y servicio de lavandería. El resto podrán estar incluidas atendiendo al PAI.

3. Prestaciones no incluidas en la tasa o precio público y no obligatorias para la Residencia Municipal de Getxo.

No se encuentran incluidas en la tasa o precio público las siguientes prestaciones:

- Rehabilitación específica.
- Medicamentos no cubiertos por la Seguridad Social.
- Gastos de traslado a centros sanitarios.
- Gastos de acompañante a centros sanitarios.
- Podología.
- Material de uso personal (silla de ruedas, andador...).
- Teléfono, Internet.
- Peluquería.
- Cafetería.
- Lavado de ropa en seco o similar.
- Y en general todo aquello no incluido en el punto 2.

Artículo 11. – Normas de funcionamiento interno

a) De carácter general

La persona usuaria y, en su caso, sus familiares o tutores/as están obligados a:

- Leer con detenimiento las normas de funcionamiento interno, para su conocimiento y cumplimiento.
- Guardar las normas de higiene personal básicas de la convivencia con otras personas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del centro y colaborar con ello en su mantenimiento.
- Dar a conocer las anomalías o irregularidades que observen en los servicios o en las instalaciones del centro.



- Mantener un comportamiento correcto en su relación con el resto de las personas usuarias y con los trabajadores de la residencia.
- Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas sociales y sanitarios que se le proporcionen individualizadamente por el centro.
- Respetar las normas de seguridad e higiene en la propia residencia.
- Si encuentra algún objeto extraviado deberá entregarlo en recepción.
- Los periódicos y las revistas que la residencia pone a disposición de las personas usuarias son de uso general, por lo que no deben tenerlos en las habitaciones. Deberán leerlos en los lugares habilitados para tal efecto.
- Respetar los horarios fijados.
- Deberá guardar silencio en las horas de descanso que se determinen. Como referencia necesaria se establecen los siguientes horarios:
 - Diurno: de 14:00 a 16:00 horas.
 - Nocturno: de 22:00 a 7:00 horas.

b) Normas sobre comidas y comedor

El servicio de restauración incluye los servicios de desayuno, comida, merienda y cena, los cuales son servidos en los comedores en los horarios siguientes:

- Desayuno: 9:00-10:30 horas.
- Comida: 13:00-14:15 horas.
- Merienda: 16:30-17:15 horas.
- Cena: 19:00-21:30 horas.

Estos horarios podrán ser modificados por la Dirección de la Residencia en función de las necesidades de organización del centro y con el objetivo de mejorar la atención a las personas usuarias.

En estas comidas se debe respetar el cumplimiento de una correcta nutrición en calidad y cantidad, estableciéndose bajo la supervisión del personal sanitario dietas específicas para cada patología.

Se puede optar entre dos menús y éstos se harán públicos.

No está permitido introducir o sacar alimentos del comedor, así como utensilios tales como cubiertos, vasos o servilletas.

Se deben observar las normas de urbanidad en la mesa evitando realizar cualquier acto que sea molesto para los demás.

Sólo en caso de enfermedad y por prescripción de los servicios sanitarios, se sirven las comidas en la habitación.

Se debe prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando, en su caso, las medidas técnicas precisas.

Cada persona usuaria tendrá una plaza fija asignada en el comedor. No obstante, a petición de la persona usuaria o por motivos de organización de la Residencia, se podrá cambiar dicha plaza.

Cuando una persona que mantenga vínculo o relación con la persona usuaria decida comer con ella, deberá avisar en recepción en el mismo día antes de las 11.00.

c) Normas sobre habitaciones

Las habitaciones se limpian diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

La habitación de la persona es su espacio personal y propio en la Residencia y será respetado como tal por el personal y las demás personas usuarias, entendiéndose por ello que no se debe entrar en la habitación sin permiso de la persona .

La persona usuaria puede disponer de objetos personales y de decoración en la habitación siempre que sean compatibles con las normas habituales de seguridad e higiene.



Por respeto a los demás, cada persona usuaria deberá garantizar el cumplimiento de las normas de habitabilidad e higiene dentro de su habitación, y el cuidado en la utilización de lámparas, muebles, instalaciones eléctricas, sanitarias y de comunicación.

La persona puede tener en su habitación, aparatos de TV, radio, de música, pudiendo utilizarlos que lo desee, siempre y cuando no moleste a las demás personas. En todo caso, el volumen de los aparatos debe permitir un adecuado descanso a las demás personas usuarias.

Si fuera posible y al objeto de facilitar la limpieza de las habitaciones, las personas usuarias las dejarán libres mientras se realiza la limpieza diaria.

Se ruega a las personas usuarias que cada vez que abandonen la habitación, apaguen luces, la televisión y la radio, si las tuviera, y dejen los grifos bien cerrados.

Para entrar en una habitación que no es la propia, se deberá llamar a la puerta y esperar la invitación para entrar.

En el caso de habitaciones compartidas, la persona usuaria deberá tener en cuenta los derechos del compañero/a, respetar sus objetos, sus prendas, y utilizar equitativamente los servicios comunes de la habitación.

No se puede tener alimentos, bebidas ni medicamentos en la habitación.

Está prohibido fumar en las habitaciones.

d) Normas sobre la ropa

Corresponde a la persona usuaria aportar la ropa y calzado de uso personal, reponerla a su cargo y procurar que sea apta para ser lavada en lavadora industrial.

El Centro no se hace cargo de la limpieza de la ropa delicada ni del deterioro de la ropa por desgaste o alteración del tejido.

El lavado, planchado y mantenimiento básico de la ropa debe efectuarse por el propio Centro residencial, o a cargo del mismo mediante subcontrata.

Los procedimientos de lavado se ajustan a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y el mejor estado de conservación posible.

La Residencia Municipal de Getxo velará para que se renueven, con cargo a la persona usuaria las prendas deterioradas por el uso. Igualmente cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

Toda ropa debe ser marcada de forma inteligible y en sitio bien visible. El centro no se hace responsable del extravío de aquellas prendas que no sean entregadas debidamente marcadas.

Con el fin de organizar las prendas personales de las personas usuarias, se realizará en el momento del ingreso el correspondiente inventario de prendas personales. La persona usuaria o su persona de referencia deberá comunicar a la auxiliar de clínica la adquisición de nuevas prendas y/o su retirada.

e) Normas sobre ropa de cama, mesa y útiles y productos de aseo

La Residencia Municipal de Getxo incluye la utilización por la persona usuaria de la ropa de cama y de mesa, y de ropa y productos de aseo del centro residencial.

La muda de cama se efectúa siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambian las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

La entidad adjudicataria del servicio, debe renovar este tipo de ropa del centro residencial con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.

f) Normas sobre el cuidado personal

Debe garantizarse el aseo personal de los/las residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) son a cargo de la persona usuaria.



Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) son a cargo del Centro Residencial. Son a cargo de las personas usuarias aquellos productos de marca o tipos específicos por ellas preferidos.

La persona usuaria debe vestir ropa de calle cuando se encuentre en zonas de utilización común.

El cambio de ropa interior de las personas usuarias se efectúa diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observa la periodicidad necesaria.

Se debe prestar la ayuda necesaria a las personas usuarias que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El material de incontinencia es aportado por el sistema de salud al que se encuentren acogidas las personas usuarias.

Las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal son a cargo de la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso.

g) Normas sobre la seguridad

Al utilizar el ascensor se ha de tener en cuenta la capacidad máxima del mismo, a fin de evitar averías y accidentes.

Se establecen las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan verse situaciones de riesgo para su integridad.

h) Normas sobre servicios médicos

La modificación en el régimen alimenticio, la necesidad de guardar cama, la hospitalización, etc., se hacen por prescripción facultativa.

Las visitas a las personas usuarias que se hallen enfermas son reguladas por el médico o la médica o personal de enfermería que les atiende.

Se debe dar información completa y comprensible a la persona usuaria acerca de todas las cuestiones que le puedan afectar (estado de salud, tratamientos o medidas y servicios, expediente, etc.), pudiendo aceptar o rechazar aquello que no desea y dejando constancia del rechazo de alguna medida o tratamiento por medio de firma del propio usuario o su representante legal (tutor), o de un familiar de referencia.

i) Normas sobre derivación a consultas u hospitales

En caso de que la persona usuaria tenga que acudir a consulta de especialidades, es imprescindible que vaya acompañado por algún familiar, en razón de las probables decisiones que hubiera que tomar que son competencia y responsabilidad de la persona residente o de su familia (ejemplo: intervenciones quirúrgicas, tratamientos, etc.).

En el supuesto de que sea necesario, a juicio del Centro, ingresar a la persona usuaria en un centro hospitalario:

- Se comunica a la familia la decisión tomada y las razones habidas para ello, y asimismo, la denominación y dirección del hospital al que se deriva a la persona residente.
- La familia tiene la obligación ineludible de acudir al centro hospitalario indicado, a fin de acompañar a la persona usuaria y apoyar en la toma de decisiones referentes a posibles intervenciones y tratamientos.
- En el supuesto de que la persona usuaria no tenga familia ni persona alguna que le represente, la Dirección del Centro tomará las decisiones pertinentes y se hará cargo del acompañamiento con cargo a la persona usuaria..

j) Normas sobre fallecimientos

Ante el fallecimiento de una persona usuaria el centro actúa conforme al proceso de agonía y defunción en la Residencia Municipal de Getxo, basado en los protocolos de actuación de la DFB.



El responsable del Centro, o la persona a quien designe, comunica el fallecimiento al familiar que se encuentra recogido en la ficha administrativa como familiar de referencia y a todas cuantas figuran, de forma expresa, en dicha ficha, como personas allegadas al difunto.

Se pregunta al familiar por la funeraria que desee que lleve los trámites, siempre que no esté especificado por voluntad del fallecido y en caso de que exista seguro de deceso, comunicarle su existencia.

La persona responsable del Centro, o quien ella designe, hace entrega a quien acredite sus derechos o, en su caso, al familiar de referencia, de los objetos de valor y los de uso personal que se encuentran recogidos por la Residencia Municipal de Getxo. Debe quedar constancia fehaciente de la entrega realizada, de su contenido y de las personas que hayan intervenido en ella.

En tanto dichos objetos no sean retirados, quedan en el centro, debidamente custodiados, por un plazo máximo de 15 días.

k) Normas sobre horarios y visitas

Las visitas a las personas que residen se efectúan con la máxima libertad, todos los días del año en horario de mañana y tarde, y dentro del horario comprendido entre las 11:00 y las 19:30, como mínimo.

Se deben respetar en todo caso los horarios establecidos por el Centro para las comidas principales. Las visitas que se realicen fuera del horario establecido por el centro están condicionadas a la organización del mismo y deben motivarse con la imposibilidad de realizar la visita fuera del horario normal.

Por razones de seguridad, las visitas deben comunicar su entrada en recepción.

Las personas usuarias reciben las visitas en las salas habilitadas al efecto y, asimismo, en su habitación, si no causa molestias a otras personas usuarias y previa autorización al respecto.

Las visitas deben respetar las instalaciones, las actividades de la residencia y su reglamento interno, así como al resto de las personas usuarias.

En determinadas ocasiones y en beneficio de la salud de la persona usuaria, el equipo sanitario puede restringir las visitas.

En caso de enfermedad o proceso terminal, la familia o tutor puede permanecer en el centro todo el tiempo que desee. Este acompañamiento estará regulado por el servicio sanitario.

l) Normas sobre utilización de espacios comunes y servicios

La persona usuaria puede utilizar los espacios de uso común de la residencia pero no puede acceder, a fin de preservar su seguridad, a las zonas de servicios como cocina, lavandería y otras dependencias destinadas a servicios.

La persona usuaria puede utilizar las instalaciones, objetos y aparatos de la residencia, siempre y cuando observe el debido cuidado y el respeto al derecho de uso de las demás personas usuarias.

La persona usuaria debe utilizar los pequeños electrodomésticos de uso personal (máquina de afeitarse, secador de pelo, etc.) evitando situaciones de riesgo que afecten a la persona, a las demás personas usuarias o a las instalaciones.

m) Prohibición de fumar

Se prohíbe fumar en cualquier recinto o dependencia situado dentro del perímetro del Centro Residencial, salvo lugares habilitados al efecto. En todo caso se estará a lo dispuesto en la normativa en vigor sobre la materia.

n) Normas sobre custodia de dinero y objetos de valor

Sólo en casos especiales y con autorización expresa de la Dirección, la Administración del Centro Residencial puede mantener en depósito dinero u objetos de valor de las personas residentes. El centro sólo se responsabiliza del dinero u objetos depositados en la Administración si se ha realizado en las condiciones antedichas.

En el resto de casos corresponde a la persona residente o familia tomar medidas particulares de guarda y cuidado para evitar el riesgo de desaparición o extravío de



dinero u objetos de valor. Dichas medidas deben ser acordes con los criterios generales del centro sobre el uso de habitaciones y equipamientos.

o) Servicio de atención diurna

La aplicación de las normas de funcionamiento interno al servicio de atención diurna estará condicionada por la tipología y características del mismo, diferentes al servicio residencial o de alojamiento.

Artículo 12.— Comunicaciones ordinarias

La Dirección del Centro tiene establecido un sistema para las comunicaciones, para consultar cualquier situación referente a la vida ordinaria, funcionamiento del servicio o a la atención de las personas usuarias.

Cuando se haya agotado esta primera vía sin respuesta satisfactoria sobre situaciones relacionadas con el funcionamiento general del centro, o con la atención prestada concretamente a alguna persona usuaria, se puede acudir a la Dirección del Centro.

Artículo 13.— Participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades

La participación en las residencias es un factor importante que incide muy positivamente en la vida cotidiana y en la marcha general del centro.

Por ello se promoverán y facilitarán todas las iniciativas que lleven a que las personas usuarias participen en la vida de la residencia.

Asimismo, y a fin de conocer la opinión de las personas usuarias respecto de todas aquellas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de la Residencia en las que resulten afectadas, se concertarán reuniones con las personas usuarias y sus familiares con una periodicidad mínima de una al año, donde acudirán el/la Presidente de la Junta Rectora y el/la Gerente.

También y con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios se remitirán encuestas de satisfacción a las personas usuarias y familiares.

Se consultará con la persona usuaria cualquier decisión que le afecte directamente, y si se solicita o se estima conveniente, se consultará también a su familiar de referencia.

Artículo 14.— Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones

1. En la Residencia Municipal de Getxo existe la Unidad de Atención a la Persona Usuaria encargada de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas.

2. Son funciones de dicha unidad:

- Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.
- Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten.
- Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional.
- Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente a efectos de tramitación en caso de que, tras su recepción, la Unidad de Atención a la Persona Usuaria estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo.
- Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.

3. Se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.



4. Se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

5. Los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de las sugerencias y quejas son los regulados en las disposiciones normativas aplicables las cuales son entregadas a los usuarios en el momento del ingreso, siendo la unidad de atención al usuario del centro la encargada de informar sobre los mismos.

Las personas usuarias de la Residencia Municipal de Getxo tienen a su disposición un modelo de formulario de sugerencias y quejas.

El modelo de Registro de sugerencias y quejas de la Residencia Municipal de Getxo se adjunta al presente Reglamento.

REGISTRO DE QUEJAS DEL CENTRO

Nombre	Modelo	Fecha entrada	Medida	Fecha salida

Modelo: Indicar si se trata de queja o reclamación.

Entrada: Se refleja el número de registro exclusivo para el procedimiento de quejas/reclamaciones.

Medida: Se indica si la medida establecida ha sido diligencia o informe.

Salida: Se refleja el número de registro exclusivo para el procedimiento de quejas/reclamaciones de la diligencia o del informe.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera: Por Resolución del Presidente del Organismo Autónomo Residencia Municipal de Getxo, debidamente motivada, podrán alterarse lo recogido en el artículo 11 apartado k.

Segunda: A las personas beneficiarias de ayudas económicas concedidas por la Diputación Foral de Bizkaia al amparo del Decreto Foral 63/2001, de 3 de abril, regulador del sistema de acceso a residencias públicas forales o concertadas y a la concesión de ayudas económicas individuales para el ingreso de personas mayores en servicios residenciales ajenos, que no se hayan integrado en el servicio público foral de residencias para personas mayores dependientes, les será de aplicación el presente Reglamento de Regimen Interno.

Asimismo, a las personas valoradas con Grado II o III, que no se hayan integrado en el servicio público foral de residencias para personas mayores dependientes tras el proceso de regularización extraordinaria llevado a cabo por la Diputación Foral de Bizkaia con efectos a partir de 1 de abril de 2017, les será de aplicación el presente Reglamento de Regimen Interno.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera: Queda derogado para las plazas no convenidas con Diputación Foral el texto del «Reglamento de Régimen Interno del Organismo Autónomo-Residencia Municipal Sagrado Corazón de Jesus de Getxo» aprobado por Acuerdo de Consejo Rector de fecha 13 de febrero de 2007, modificado parcialmente por Acuerdo de Consejo Rector de fecha 20 de julio de 2010.



Segunda: Queda derogado para las plazas convenidas con Diputación Foral el texto del «Reglamento de Régimen Interno del Organismo Autónomo-Residencia Municipal Sagrado Corazón de Jesús de Getxo» aprobado por Acuerdo del Consejo Rector de fecha 20 de diciembre de 2006.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: El presente Reglamento de Régimen Interno del Organismo Residencia Municipal Sagrado Corazón de Jesús de Getxo entrará en vigor al día siguiente de la publicación del articulado íntegro en el «Boletín Oficial de Bizkaia».

Segunda: Una vez aprobado y en vigor, el presente Reglamento se notificará a cada persona usuaria, o, en su caso, representante legal o tutora, a los efectos de su debido conocimiento.

Cada vez que se produzca un nuevo ingreso, por parte de la Dirección se entregará fehacientemente un ejemplar del Reglamento a los referidos efectos. Asimismo, una copia debidamente actualizada del mismo estará expuesta de forma permanente en el tablón de anuncios y en la página web del Centro Residencial.

En Getxo, a 18 de julio de 2017.—La Presidenta del Consejo Rector, Elena Coria Yanguas