

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA AITA BARANDIARAN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES.....	5
Artículo 1. Objeto.....	5
Artículo 2. Principios.....	5
TITULO II. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO	6
CAPÍTULO I. PRESTACIONES Y SERVICIOS	6
Art. 3. Prestaciones y Servicios. El Equipo Interdisciplinar y las Comisiones	6
Art. 4. El Plan de desarrollo individual o PDI.....	7
CAP II. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.	7
Art. 5. Derechos de las personas usuarias	7
Art. 6. Deberes de las personas usuarias	9
Art. 7. Las normas generales de convivencia.....	10
A. <i>NORMAS DEL PERSONAL TRABAJADOR</i>	10
B. <i>NORMAS PARA LAS PERSONAS RESIDENTES</i>	10
C. <i>NORMAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS</i>	13
CAP III. DEL ACCESO Y LA ESTANCIA	16
Artículo 8. Condición de persona usuaria.....	16

Artículo 9. Período de Adaptación.....	16
Artículo 10. Ausencias y reserva de plaza	16
Artículo 11. Pérdida de la condición de persona usuaria	17
Art. 12. El régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior	18
Art 13. Relaciones con el personal.....	19
TITULO III: REGIMEN DISCIPLINARIO Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	19
CAPITULO I: REGIMEN DISCIPLINARIO.....	19
Artículo 14. Principio de aplicación y sujetos responsables	19
Artículo 15. Faltas. Criterios de aplicación y atenuantes	19
Artículo 16. Faltas Leves.....	21
Artículo 17. Faltas Graves.....	21
Artículo 18. Faltas Muy graves.....	21
Artículo 19. Prescripción de las faltas	22
Artículo 20. Medidas Cautelares	22
Artículo 21. Sanciones	22
CAPITULO II: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	23
Artículo 22. Procedimiento sancionador	23

TITULO IV. EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS

RESIDENTES Y FAMILARES	24
Artículo 23. Consejo de Participación	24
Artículo 24. Formulario queja/sugerencia/reclamación	24

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO RESIDENCIA AITA BARANDIARAN DE ALTSASU/ALSASUA

INTRODUCCIÓN

La Residencia Aita Barandiaran es un centro de atención de personas mayores destinado a servir de residencia permanente y común para personas mayores válidas o asistidas y para prestar una atención integral y continuada que ni la familia ni la comunidad la puedan ofrecer en sus respectivos hogares.

La Residencia Aita Barandiaran está regida por un Patronato, constituido como organismo autónomo del Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua.

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El objeto del presente Reglamento de Régimen Interior (RRI en adelante) es recoger con claridad el conjunto de normas para su conocimiento y aplicación que regulan el funcionamiento del centro, a fin de garantizar una correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los derechos y deberes de los y las residentes.

Artículo 2. Principios.

Los principios básicos a tener en cuenta en la prestación de la atención a las personas usuarias de los servicios de la Residencia Aita Barandiaran son:

1. **Dignidad y respeto:** Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad, sin importar su edad, estado de salud o nivel de dependencia.
2. **Autonomía y participación:** Se fomenta la toma de decisiones y la participación activa en la vida del centro.
3. **Atención personalizada:** Cada persona es única y su historia de vida guía la atención y cuidados que recibe.
4. **Normalización del entorno:** Se promueve un ambiente que respete los hábitos, costumbres y preferencias de cada persona.

5. **Atención integral y coordinada:** Se garantiza una atención multidisciplinar, abordando las necesidades físicas, emocionales y sociales de cada residente.
6. **Relaciones sociales y familiares:** Se potencia el contacto con familiares y la comunidad, facilitando su integración en el entorno.
7. **Entorno accesible y hogareño:** Los espacios deben ser cómodos, acogedores y adaptados a las necesidades de las personas mayores.
8. **Actividades con sentido:** Se organizan actividades significativas, evitando la monotonía y fomentando el bienestar emocional.
9. **Formación y motivación del personal:** Se garantiza una capacitación continua para mejorar la calidad de la atención.
10. **Enfoque inclusivo y equitativo:** Se fomenta la igualdad de género y la accesibilidad para todas las personas.

TITULO II. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

CAPÍTULO I. PRESTACIONES Y SERVICIOS

Art. 3. Prestaciones y Servicios.

A) Prestaciones y Servicios:

Servicio de cuidado, cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento y enfermería propios, así como fisioterapia y terapia ocupacional externos.

- B) El centro podrá poner a disposición de las personas usuarias, previo pago correspondiente, la utilización de servicios adicionales tales como peluquería, etc., así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria.

Art. 4. El Plan de Desarrollo Individual.

El Plan de desarrollo individual (PDI) es la herramienta para prestar una atención integral y personalizada adaptada a las necesidades de cada residente que tiende a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que deberá abarcar, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, físicos, sociales, familiares, psicológicos, convivenciales, relacionales, culturales y otros.

CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 5. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias tendrán los siguientes derechos:

- a) Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia siempre que se respeten las normas del servicio, y la salida del establecimiento, con los apoyos establecidos conforme a la legislación vigente para las personas que precisen de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y sin perjuicio del derecho de admisión.
- b) A recibir del personal que presta el servicio un trato personalizado, acogedor, cercano, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad, orientación sexual, expresión de género e identidad sexual o de género, respeto a la lengua que usa habitualmente y a sus creencias, poniendo en valor y respetando la singularidad de cada persona, acercándose a sus biografías, circunstancias y proyectos de vida personales y atendiendo la diversidad como un elemento de riqueza.
- c) A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas (sociales, sanitarias, culturales y educativas), deseos, preferencias y los objetivos establecidos en su Plan de Desarrollo Individual y a recibir apoyos que se orienten al logro de una vida significativa.
- d) A mantener la relación con su familia, amistades y personas de su entorno social, facilitándoles el acceso al centro, sin más límites que los derivados de la convivencia y necesaria organización de cualquier hogar, salvo que no lo desee o, por razón excepcional, no se considere oportuno.

e) A participar, activa y responsablemente, de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten en sus cuidados, compartiendo y coparticipando en su Plan de Desarrollo Individual, junto con sus familiares y personas de referencia o apoyo si así lo desea.

f) A participar en la organización, actividades y desarrollo en la vida del centro y a gozar de sus prestaciones y servicios, siempre respetando los derechos del resto de usuarios y usuarias; así como a renunciar a los mismos en los términos establecidos en la legislación vigente.

g) A la intimidad y privacidad. Se garantizará la intimidad corporal y espacial de las personas en todo momento, procurando habitaciones individuales, poniendo especial atención en las actividades de autocuidado y respetando la confidencialidad de su información y datos personales conforme a la legislación vigente.

h) A decidir de acuerdo a su grado de autonomía, sin menoscabar la organización del centro, los horarios de acostarse o levantarse, o las horas de las comidas, a cuyos efectos es válido fijar franjas horarias siempre que permitan un margen de decisión para las personas usuarias.

i) A recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sobre sus derechos y deberes, que se entregarán a las personas usuarias en cualquier soporte en un lenguaje comprensible, acerca de sus cuidados, de su salud, pronóstico, tratamientos médicos prescritos y toma de decisiones anticipadas, conforme a la normativa en materia de salud. Sobre el derecho a votar y sobre los apoyos que precisen para ejercer su derecho al voto.

j) A formular quejas y reclamaciones ante la dirección del centro y a recibir contestación en el mismo formato.

k) A estar libre de sujeciones físicas y químicas. Solamente podrán prescribirse en supuestos excepcionales, y cuando sea la única alternativa probada, de acuerdo con la normativa vigente en esta materia.

l) A no ser expulsadas de un servicio o actividad, sin haberse llevado a cabo un procedimiento en el que haya sido informada sobre la causa de la expulsión y oída antes de la decisión final, sin perjuicio de la posibilidad de adopción de medidas cautelares inmediatas para la protección del servicio o de terceras personas, que serán obligatorias en casos de violencia contra las mujeres.

Art. 6. Deberes de las personas usuarias.

El Derecho al ejercicio de la libertad individual conlleva también el compromiso con determinados deberes:

a) Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos, para la obtención y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo uso responsable de los mismos.

b) Hacer frente a la obligación del pago del precio de la plaza, en caso de que sea no concertada, derivada de su condición de personas usuarias de la Residencia.

El precio será el establecido por el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua de acuerdo al procedimiento de aprobación de precios públicos que de forma anual se lleva a cabo.

c) Facilitar información veraz de los datos personales, convivenciales, económicos y patrimoniales y a presentar documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.

d) Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el centro y contribuir en la medida de lo posible a la resolución pacífica de los conflictos.

e) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios y de las personas usuarias.

f) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles del centro, incluido mobiliario exterior, plantas y flores, procurando que el exterior permanezca limpio; así como respetar los bienes de todas las personas usuarias y del personal que presta sus servicios.

g) Cumplir los compromisos y acuerdos convenidos con el centro, así como las orientaciones acordadas con los y las profesionales referentes, comprometiéndose a participar activamente en su Plan de atención individual, destinado a favorecer y promover su autonomía, y en la vida en el centro en general (planificación y desarrollo de actividades etc.)

Art. 7. Las normas generales de convivencia.

Las normas generales de convivencia son reglas básicas de conducta que determinan cuál es el comportamiento adecuado en la residencia, para cohabitarla pacíficamente con los demás. Comprenden una serie de deberes, además de los recogidos en el artículo 6, y normas de obligado cumplimiento fundamentadas en el respeto mutuo, la tolerancia y el desempeño compartido de los deberes. Para que funcionen deben ser conocidas y comprendidas por todos los que deseen compartir el espacio y las actividades que surjan de dicha convivencia.

A. NORMAS DEL PERSONAL TRABAJADOR

1. Tratarán a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad profesional, respetando en cualquier circunstancia y condición la singularidad de cada individuo.
2. Intentará ponerse siempre en el lugar de la persona residente, mostrando empatía para así poder entender y comprender sus sentimientos, su manera de ser y de pensar, aceptándola incondicionalmente, valorándola, sin emitir juicios sobre ella.
3. Tendrá presente que es la persona quien ha de tomar las decisiones que afecten a su vida, o en su defecto su representante legal.
4. Deberá asumir las alteraciones del comportamiento de otra persona residente como algo ajeno a la persona, como algo derivado de su enfermedad.
5. Conforme al Derecho a la intimidad y privacidad se respetará la confidencialidad sobre la información recibida por las personas usuarias y sus datos personales, cumpliendo el secreto profesional, no revelando hechos conocidos en el ejercicio de su profesión y transmitiendo únicamente la información pertinente en cada caso cuidando especialmente los lugares y el modo en que se transmite dicha información.
6. El personal trabajador mantendrá el respeto entre sí, evitando las confrontaciones, la violencia física o verbal, así como las manifestaciones hostiles encubiertas.

B. NORMAS PARA LAS PERSONAS RESIDENTES

1. Se deben guardar las normas de convivencia, aseo e higiene y respeto mutuo, recordando en este sentido que la libertad de cada uno termina donde empieza los

derechos de los demás.

2. En beneficio de todos, se deben cuidar las instalaciones de la Residencia, ya que constituyen su propio hogar y el del resto de compañeros/as, respetando el mobiliario en todas las zonas comunes, que pueden ser utilizadas en ciertos momentos para actividades programadas por el Centro, comunicándose oportunamente a todas las personas residentes con la debida antelación mediante carteles, megafonía etc. Además:

-Se deberá respetar el mobiliario exterior e interior y no trasladarlo a otro lugar ni otra zona.

-Si desea colaborar en algún tipo de mantenimiento de los espacios y/o instalaciones del centro comuníquelo al equipo técnico para que le informe como hacerlo.

-Existen espacios de uso polivalente en los que se deben respetar los horarios y días en los que deben permanecer libres para alguna actividad grupal concreta, así como cuidar los ordenadores, materiales y objetos.

-Las salas y espacios para el uso de visitas, así como el resto de zonas comunes podrán ser usadas por familiares y amistades de residentes. La Dirección podrá restringir la presencia de familiares u otras personas a determinadas dependencias o zonas del Centro, para garantizar el respeto a la intimidad del resto de residentes que comparten los espacios, y su adecuada atención. Los familiares no pueden acceder al comedor.

3. Las personas residentes deben intentar seguir realizando por sí mismas todas aquellas actividades de la vida diaria de las que sean capaces en consonancia con un envejecimiento activo y saludable.

4. Se deben respetar todos los horarios fijados. Cualquier modificación en los mismos, deberá ser notificada cuanto antes al personal para su conocimiento.

5. Las personas residentes, siempre que sea posible, deben abstenerse de utilizar las zonas comunes durante las horas de limpieza por parte del personal, con el fin de facilitar dicha tarea.

6. Desde las 22:00 a las 8:00hs. y desde las 14:3 hasta las 16:30hs. se deberá observar el máximo silencio en las zonas de habitaciones, para respetar el descanso de los demás.

7. A las 22:00h se cerrará la puerta principal de entrada. Si algún residente va a permanecer fuera del Centro después de esta hora, deberá comunicarlo al personal con la debida antelación debiendo especificar la hora aproximada de regreso para que se avise al personal Cuidador de Noche. Si no se conoce la hora exacta de regreso, deberá comunicar

la misma telefónicamente un cuarto de hora antes de llegar al centro.

8. Cuando se desee dormir fuera del Centro, se deberá comunicar al personal técnico o de recepción con la suficiente antelación. Si por circunstancias familiares u otras causas debidamente justificadas, se debe ausentar temporalmente del centro, lo comunicará con la mayor antelación posible.

9. No se permitirán alteraciones de la convivencia en los espacios comunes. Si surge algún problema o se ve en un conflicto, evite discutir y póngalo en conocimiento del personal técnico responsable en ese momento.

10. No se cogerán entendiendo como prestados utensilios u objetos sin el consentimiento de su dueño.

11. No se permite fumar en el interior del centro, ni en espacios comunes ni en las zonas de uso privado. En el caso de ser fumador/a podrá hacerlo en el exterior del centro utilizando los ceniceros o bien en el interior, cumpliendo en este caso la zona que se pudiera habilitar los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

12. La embriaguez o el consumo excesivo de bebidas alcohólicas o drogas, será objeto de intervención cuando repercuta negativamente en la convivencia del Centro.

13. El personal trabajador del Centro merece todo su respeto.

B.1) Normas referidas al uso de habitaciones.

1. A cada persona usuaria se le adjudicará 1 habitación, favoreciendo su elección, pero siempre siendo decisión de la Dirección, garantizando siempre el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

2. Es preciso mantener las habitaciones en perfecto estado de limpieza y orden. Se puede colaborar en el arreglo de la misma en función de la capacidad de la persona usuaria. Se pondrá especial cuidado en dejar los grifos bien cerrados, y las luces apagadas al salir de la habitación. Se utilizará la papelera existente en la habitación, para depositar los desperdicios y cualquier tipo de basura.

3. La utilización de aparatos de radio, TV y/o musicales estará condicionada a que no moleste al resto de las personas usuarias, respetando, en cualquier caso, los horarios de descanso/ silencio.

4. Si se desea introducir alguna innovación importante en la habitación, se deberá consultar antes con la Dirección. Se permite adaptar la habitación en función de gustos y preferencia, pero respetando la libre circulación del espacio para permitir el desempeño del trabajo del personal de limpieza.
5. Por razones de seguridad no está permitido tener en las habitaciones: hornillos, planchas o similares. Tampoco se permite la tenencia de armas, aunque se cuente con licencia para su uso.
6. Periódicamente se efectuará revisión de las habitaciones y armarios con la persona usuaria o de su representante legal presente. Así mismo si hay alguna anomalía se le invitará para que la retire y/o corrija voluntariamente. En el caso de tener que retirar cualquier objeto o prenda será la Dirección quien autorice tal actuación. Esta inspección se pretende sea la garantía de que todo funciona perfectamente.
7. Cuando la persona usuaria abandone provisionalmente o definitivamente su habitación, ningún familiar podrá entrar en ella, ni tendrá derecho a nada que se encuentre en la misma, salvo que acredite tener derecho legal para ello, según protocolo.
8. Cuando un residente cause baja en el centro, la propia persona residentes o los familiares y/o tutores legales, deberán retirar del Centro toda la ropa, objetos personales y bienes o enseres de cualquier tipo, en el plazo máximo de 1 semana siguiente a la baja. Si no es así se entiende que el Centro podrá hacer el uso que estime oportunos con dichos enseres. La Dirección tomará las medidas oportunas para retirar y disponer de los efectos personales que queden en la habitación, según convenga en cada caso.
9. En casos excepcionales, la Dirección a solicitud de personal cuidador, podrá dar el visto bueno al cambio de habitación de manera forzosa cuando sea por causas mayores, bien para garantizar una mayor individualización de los cuidados o para mediar en conflictos o como medida sancionadora. Dichos cambios deberán estar debidamente justificados en la historia del residente.

C. NORMAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

1. Servicio de lavandería.
 - a) El servicio de Lavandería, contempla las siguientes condiciones mínimas:
 - b) El lavado, secado, planchado, clasificación, distribución de la lencería del recurso y en algunos casos el arreglo elemental, de la ropa de uso personal de los/las

residentes siempre que sea necesario, así como su correcto marcaje.

- c) El mantenimiento y reposición de la lencería (sábanas, toallas, colchas, etc....) del Centro. El cambio normal de la ropa de cama y toallas, se realizará semanalmente y a demanda en aquellos casos que sea necesario
- d) Las personas residentes deberán atender las indicaciones del personal del Centro, en materia de reposición y adquisición de ropas, utensilios de aseo, etc.... que posteriormente pueda necesitar
- e) No está permitido entregar para su lavado ropa ostensiblemente estropeada. Se recuerda la obligación de renovar su vestuario y de cambiarse frecuentemente de ropa, por higiene y respeto a los demás.
- f) Es imprescindible que la ropa y/o enseres de nueva adquisición estén marcados para su utilización y/o lavado.

2. Servicio de comedor.

El servicio de Comedor contemplará las siguientes condiciones mínimas:

- a) La dispensación de 4 comidas diarias.
- b) Los menús atienden las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, siendo supervisados por profesionales del centro, garantizando el aporte calórico y dietético adecuado.
- c) La elaboración del menú general, y dietas especiales para todas aquellas personas que así lo requieran. Los menús que se ofrecen en el Centro son variados, cuidando especialmente la presentación. Se mantiene la temperatura adecuada hasta su servicio, y se ofrecen en varias texturas.
- d) Se sirven menús especiales en las celebraciones propias de nuestro entorno.
- e) Se informa previamente a las personas usuarias, sobre los horarios de las comidas, y menú previsto a diario.
- f) Los horarios deberán cumplirse con la mayor exactitud posible, para evitar trastornos en el servicio.
- g) Si se desea comer en la propia habitación será responsabilidad de la persona residente llevar la bandeja con su comida desde el comedor, así como devolverla al terminar.
- h) No está permitida la alteración del orden en el comedor. Si surge algún problema hay que contactar con el personal cuidador que esté en ese momento.
- i) No se debe intercambiar alimentos, bebidas ni medicaciones con otras personas residentes. Se permitirá el consumo de suplementos siempre que sean autorizados por la Dirección del centro

3. Servicio de Limpieza.

El servicio de limpieza contemplará las siguientes condiciones mínimas:

- a) El orden, limpieza y desinfección de los distintos espacios tanto comunes como de uso individual, así como el mobiliario y demás equipamiento del Centro, se realiza por parte del personal de limpieza, utilizando los productos adecuados según la normativa vigente
- b) La limpieza de las habitaciones y baños será diaria y la de despachos y zonas comunes según programación establecida por la Dirección. En situaciones especiales (epidemia de virus o situaciones excepcionales) se aplicará el protocolo correspondiente.
- c) Las personas usuarias pueden colaborar en la limpieza de su propia habitación, en la medida de sus posibilidades, realizando aquellas tareas para las que se encuentren capacitadas. En cualquier caso, y siempre que las circunstancias personales de la persona residente lo hagan posible, se deberá abandonar la habitación durante el tiempo que permanezca en ella el personal de limpieza para favorecer su tarea.

4. Servicio de Mantenimiento

El Centro dispone de servicio de mantenimiento para las siguientes circunstancias:

- a) La reparación de las averías que se produzcan en el propio Centro
- b) La inspección y mantenimiento de las instalaciones, equipos y sistemas en general, de los que dispone el Centro, así como la conservación de los mismos.
- c) El arreglo menor de elementos utilizados por las personas usuarias: mobiliario de habitación, actuaciones en aparatos de luz, pequeñas actuaciones en ayudas técnicas (colocación de reposapiés, reposabrazos, apretar tornillos, engrase e inflado de ruedas, etc...).

Las inversiones que hubiera que acometer en el edificio son competencia del Gobierno de Navarra, al ser este propietario de las mismas, y será Dirección quien deba solicitar su ejecución.

CAPÍTULO III. DEL ACCESO Y LA ESTANCIA

Artículo 8. Condición de persona usuaria.

1. La adquisición de la condición de persona usuaria o la pérdida de tal condición se efectuará mediante Resolución del Órgano competente en la materia.
2. Corresponde al Departamento competente en materia de Servicios Sociales del Gobierno de Navarra determinar qué personas han de ocupar las plazas y si estas son concertadas o no concertadas (privadas).

Artículo 9. Período de adaptación.

1. Desde el momento del ingreso en el Centro, se establece un periodo de adaptación como máximo de 3 meses, que excepcionalmente podrá ser ampliado.
2. Cuando la persona usuaria no supere este periodo de adaptación, podrá desde el Centro proponerse al órgano competente, la pérdida de la condición de usuario y/o el traslado a otro Centro, debidamente justificado mediante informe.

Artículo 10. Ausencias y reserva de plaza.

1. Se considera ausencia la no pernoctación en el centro de las personas usuarias, así como la utilización de dicho servicio residencial únicamente para pernoctar
2. La ausencia superior a 10 días consecutivos, requerirá previa notificación a la Dirección del Centro, especificando la causa/motivo de la ausencia y la fecha prevista de vuelta.

La ausencia inferior a 60 días al año, consecutivos o alternos por ingreso en Centro Sanitario, vacaciones o cualquier otra causa justificada, dará derecho a la reserva de la plaza.

3. La reserva de la plaza por un periodo de ausencia igual o superior a 60 días, deberá ser autorizada por el Órgano competente si existe alguna de las siguientes causas justificada:
 - a. Ingreso en Centro hospitalario
 - b. Vacaciones
 - c. Cualquier otra causa justificada y acreditada por la persona usuaria.

Dicha autorización podrá supeditarse a la ocupación temporal de la plaza por otra persona usuaria.

4. Durante la ausencia temporal del Centro, con reserva de plaza, la persona usuaria mantendrá la obligación de pagar la tarifa correspondiente.

No obstante, si el Departamento competente en materia de Servicios Sociales del Gobierno de Navarra ocupase la plaza temporalmente con otra persona, mediante Resolución administrativa, se eximirá a la persona titular de la plaza, del pago de la tarifa correspondiente al tiempo que permanezca ocupada. En ese caso será la persona que temporalmente ocupa la plaza, la que deba abonar la tarifa correspondiente.

Artículo 11. Pérdida de la condición de persona usuaria.

Las causas que puede dar lugar a la pérdida de la condición de persona usuaria del Centro son:

1. El fallecimiento de la persona usuaria.
2. La voluntad expresa de la persona usuaria, o de quien ostente su representación legal, formalizada por escrito y comunicada a la Dirección del Centro.
3. No haber superado el periodo de adaptación.
4. Expulsión del Centro o suspensión temporal del uso del servicio en aplicación del presente Reglamento.
5. Traslado a otro Centro acordado mediante Resolución del Órgano competente del Gobierno de Navarra.
6. La ausencia del Centro superior a 15 días consecutivos sin causa justificada o superior a 60 días a lo largo del año natural, consecutivos o alternos, salvo autorización del Órgano competente del Gobierno de Navarra.

Art. 12. El régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.

a) Visitas.

Las personas residentes podrán recibir visitas todos los días del año entre las 10:30 y las

13:00hs. y entre las 17:00 y las 19:45hs. en las dependencias preferentemente destinadas a tal efecto, respetando los horarios de comida y de descanso. Se podrá acceder a la habitación previa autorización. El acceso a las habitaciones de las personas residentes por parte de los/as familiares será entre las 11:00 y las 12:45hs. y entre las 17:00 y las 19:30hs.

La Dirección podrá restringir la presencia de familiares u otras personas en determinadas zonas o dependencias del centro sólo para asegurar el respeto a la intimidad del resto de quienes comparten los espacios y su adecuada atención.

b) Salidas del centro.

1. Las personas usuarias podrán salir libremente, solas o acompañadas, siempre que sus condiciones físicas o psíquicas lo permitan.

2. Si a juicio del personal responsable la persona residente no es capaz de asumir las consecuencias de una salida, que puede conllevar un peligro evidente, para su integridad física o para terceros, se intentará evitar dicha salida. Se notificará al familiar, persona de referencia o representante legal, dejando constancia escrita del hecho.

3. Cuando la persona residente prevé que no va a regresar para realizar alguna comida lo deberá notificar a Dirección para evitar trastorno en los servicios y se tomen las medidas pertinentes.

4. Para las salidas programadas (consulta médica y demás...) cuando la persona no pueda hacerlo de forma autónoma será su círculo social quien tendrá la primera obligación de asumir el acompañamiento.

5. En ningún caso personal no trabajador de la Residencia puede abrir la puerta de acceso al Centro.

c) Comunicación con el exterior.

Las personas usuarias podrán tener acceso a las comunicaciones telefónicas o mediante pantallas, que se ubicarán en un lugar que permita la intimidad. Asimismo, dispondrán, si fuera necesario, de ayuda de carácter personal para hacer efectivas las citadas llamadas.

Art 13. Relaciones con el personal.

1. A fin de conseguir el mejor funcionamiento de los servicios prestados y facilitar la mayor calidad en la atención, las personas usuarias del centro, familiares, persona de referencia y/o sus representantes legales, colaborarán con el personal del centro.
2. No están autorizadas las propinas o retribuciones de cualquier tipo al personal del Centro por la realización de sus servicios
3. El personal está identificado con nombre y puesto que ocupa y dispone de lugares reservados para su uso exclusivo.

TITULO III: REGIMEN DISCIPLINARIO Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

CAPITULO I: REGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 14. Principio de aplicación y sujetos responsables.

1. El principio que inspira la aplicación del presente Régimen disciplinario es valorar la capacidad y la competencia que tiene la persona, para tomar decisiones y su capacidad para asumir las consecuencias de sus actos, así como el grado de intencionalidad de la falta cometida.
2. Son sujetos responsables, las personas físicas a las que sean imputables las acciones u omisiones, constitutivas de infracciones tipificadas en este capítulo.

Artículo 15. Faltas. Criterios de aplicación y atenuantes.

1. Se consideran faltas disciplinarias las acciones u omisiones de las personas usuarias de los servicios, contrarias a la normativa legal o reglamentaria, tipificadas y sancionadas en el presente reglamento.
2. Las faltas se clasifican en: leves, graves y muy graves y no podrán ser objeto de sanción, sin la previa instrucción del oportuno expediente.

3. Las faltas aplicadas serán proporcionales a la infracción cometida y se establecerán valorándose según los siguientes criterios:

- a) La especial relevancia de los perjuicios causados al centro, a cualquiera de las personas que prestan sus servicios en el centro y a las personas usuarias, así como de los daños causados en la salud de las personas.
- b) Número de personas afectadas.
- c) Beneficio obtenido.
- d) Premeditación y reiteración.

4. Para la aplicación de las sanciones pueden considerarse como ATENUANTES las siguientes circunstancias:

- a) El reconocimiento espontáneo de la conducta incorrecta, y en su caso su reparación
- b) La falta de intencionalidad
- c) La petición de disculpas
- d) El ofrecimiento de actuaciones compensatorias del daño causado.
- e) La voluntad de participación de la persona infractora, en procesos de mediación o en actividades socioeducativas de fomento de la convivencia.

Artículo 16. Faltas leves.

Constituyen faltas leves las siguientes:

- a) La inobservancia de los deberes y las normas recogidas en el Reglamento que generen una alteración o distorsión de escasa entidad en las normas de convivencia, respeto mutuo, solidaridad del colectivo y participación en el centro.
- b) Utilización negligente de las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
- c) No comunicar las ausencias al personal del centro.
- d) Cualesquiera otros incumplimientos del presente Reglamento no tipificados en los dos apartados siguientes.

Artículo 17. Faltas graves.

Son faltas graves las siguientes:

- a) La comisión de tres faltas leves en el término de un año.
- b) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.
- c) Causar daños en las instalaciones y medios del centro o impedir las actividades del mismo.
- d) Alterar de forma habitual las reglas de convivencia creando situaciones de malestar en el centro o generando una alteración o distorsión importante en las normas de convivencia, de respeto mutuo, de solidaridad del colectivo y de participación en el centro.
- e) Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- f) Falsear u ocultar datos relacionados con el disfrute de cualquier prestación o servicios propios del centro.
- g) La demora injustificada de un mes en el pago.
- h) Las coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión ejercitada sobre el personal, las personas residentes, las familias o cualquier persona usuaria del servicio.
- i) Fumar fuera de las áreas designadas para tal fin.

Artículo 18. Faltas muy graves.

Son faltas muy graves las siguientes:

- a) La comisión de tres faltas graves en el término de un año.
- b) Promover o participar en altercados que alteren la convivencia cuando se produzcan graves daños a terceros.
- c) Las actuaciones que causen un grave perjuicio a las personas usuarias, a sus familias o al propio Centro.
- d) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos, cuando sean relevantes en

relación con la condición de personas usuarias del Centro.

- e) La demora injustificada de 3 meses en el pago de la aportación mensual establecida.
- f) Las actuaciones que atenten gravemente contra los derechos fundamentales de las personas.
- g) La comisión o participación en hechos tipificados como delito o falta en el Código Penal.
- h) La comisión de cualquier hecho que cause notables alteraciones en la estancia y la convivencia en el Centro.

Artículo 19. Prescripción de las faltas.

1. Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro meses y las muy graves a los seis meses.
2. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la infracción hubiera sido cometida y se podrá interrumpir por la notificación a la persona usuaria y/o a su representante legal de la incoación de expediente disciplinario.

Artículo 20. Medidas cautelares.

1. Iniciado el procedimiento, la Dirección del Centro podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas, para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer
2. Las medidas cautelares podrán consistir en la suspensión temporal en actividades del Centro o en el disfrute de los servicios, y en la realización de actividades socioeducativas.
3. Las medidas cautelares deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretendan garantizar en cada supuesto concreto.

Artículo 21. Sanciones.

1. Las faltas LEVES se sancionarán con AMONESTACION por escrito
2. Las faltas GRAVES se sancionarán con:
 - a) Cambio de la ubicación asignada en el servicio (habitación, comedor...)
 - b) Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de actividades del Centro o suspensión

del uso del servicio de entre 1 día hasta 1 mes.

c) Realización de tareas socioeducativas que reviertan positivamente en las instalaciones, en la prestación del servicio o en la adquisición de habilidades para la convivencia.

3. Las faltas MUY GRAVES se sancionarán con:

a) Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de actividades del Centro o suspensión del uso del servicio, de entre 1 mes hasta 3 meses.

b) Traslado de la persona usuaria a otro Centro.

c) Expulsión definitiva del servicio.

4. Las personas sancionadas por faltas GRAVES y MUY GRAVES, no podrán formar parte de los órganos de representación del Centro, ni participar como elegibles en los procesos electorales para su constitución.

CAPITULO II: PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 22. Procedimiento sancionador.

1. En el caso de las FALTAS LEVES y GRAVES, el órgano competente para la resolución del procedimiento sancionador, será la Dirección del propio Centro, que iniciará el expediente disciplinario una vez hechas las comprobaciones previas.

2. En el caso de las FALTAS MUY GRAVES, el órgano competente para la resolución del procedimiento sancionador, será la Presidencia del Patronato que gestiona la Residencia.

3.- El procedimiento sancionador se llevará a cabo aplicando de forma supletoria la normativa aplicable al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua en esta materia.

TITULO IV. EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS RESIDENTES Y FAMILIAS

Artículo 23. Consejo de Participación.

Teniendo las personas residentes derecho a participar en la organización y desarrollo del Centro, dos representantes de estas podrán participar en el Consejo de Participación, en el que también participarán la Presidencia del Patronato de la Residencia, la Dirección, una persona del servicio de enfermería, una persona del servicio de cuidados, una persona del servicio del comedor, una persona del servicio de limpieza y una persona del servicio de mantenimiento.

Artículo 24. Formulario de queja/sugerencia/reclamación.

El derecho de las personas residentes o sus familiares a formular quejas y reclamaciones ante la dirección del centro y a recibir contestación, por escrito, informando lo que proceda acerca del objeto de su queja o reclamación se lleva a cabo mediante el formulario para realizar queja, sugerencia o reclamación.

En caso de querer ejercerlo anónimamente podrá hacer uso del buzón de sugerencias.