



## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO INTERNO VIVIENDAS TUTELADAS DE MAYORES

---

El Ayuntamiento de **Casarrubios del Monte (Toledo)** y la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, desean a través de la puesta en funcionamiento de esta Vivienda Tutelada para personas mayores, que todos ustedes residan en ella encontrando un clima cordial y familiar; para ello es necesario el esfuerzo de todos, profesionales y residentes, al tiempo que unas elementales normas de convivencia a saber:

### I. NORMAS GENERALES:

- a) En beneficio de todos, cuiden las instalaciones de la Vivienda Tutelada (V.T.) ya que se trata de su propio hogar.
- b) Para que esta casa funcione como su propio hogar, guarde las normas de convivencia e higiene más elementales.
- c) Contribuya con su actitud a fomentar el respeto mutuo entre los compañeros. En el interior de la vivienda no se puede fumar.
- d) Esta Vivienda Tutelada para personas mayores estará coordinada por una Gobernanta que será responsable de su funcionamiento, ayudada por el personal auxiliar.
- e) Cuide de que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias, y evite el consumo innecesario de agua y teléfono.
- f) El traslado de haberes propios a la Vivienda estará limitado a criterio de la Gobernanta, en función de la limitación de espacio y el respeto a los compañeros.
- g) Vele por que tanto los dormitorios, armarios y cuartos de aseo, así como los espacios comunes de la vivienda, estén en perfecto orden, garantizando con ellos una vivienda confortable y acogedora.
- h) Facilite el trabajo de las personas que cuidan de la vivienda y absténgase de utilizar los espacios comunes durante el tiempo de limpieza de los mismos.
- i) Colabore en la limpieza de su habitación realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado, y en todos los casos cuide de la limpieza de los objetos de uso personal o de adorno que utilice o que tengan colocados en su habitación.
- j) Tanto en los lugares comunes como en su propia habitación o cuarto de baño, evite ensuciar el suelo o las paredes.

- k) No se permitirá, salvo prescripción facultativa, servir las comidas en las habitaciones. Tampoco se podrán guardar en los dormitorios alimentos o bebidas.
- l) De muestras de comportamiento solidario, y ayude a sus compañeros en lo que estos precisen.
- m) El horario normal de actividad del centro se fija entre las 8,00 horas en verano; 9,00 horas en invierno y las 23,00 horas en verano; 22,00 horas en invierno. Antes y después de estas horas no se realizarán tareas de aseo personal, ni de otro tipo que pudiera molestar a los demás residentes. En caso de duda será la Gobernanta y/o el personal auxiliar quien señala la falta de idoneidad de las actividades que resulten molestas.
- n) La televisión podrá verse después de la hora de acostarse, siempre que no se oiga en las habitaciones y que se hubieran realizado previamente, las tareas de aseo personal.
- o) Si algún residente hubiera de levantarse antes o volver después de las horas señaladas arriba, deberá ponerlo en conocimiento de la Gobernanta así como si hubiera de pernoctar o faltar algún día.

## II. COMEDOR:

- a) Las comidas se servirán a las siguientes horas:

HORAS	VERANO	INVIERNO
<b>Desayuno</b>	9,00 a 10,30 h	9,00 a 10,30 h
<b>Comida</b>	14,00 a 14,30 h	13,30 a 14,00 h
<b>Cena</b>	20,30 a 21,00 h	20,00 a 20,30 h

- b) Si alguna persona no fuera a hacer alguna comida o tuviera que llegar tarde por causa justificada, deberá ponerlo en conocimiento de la gobernanta, con suficiente antelación.
- c) El menú, adaptado a las necesidades dietéticas de las personas mayores, es único para todos, salvo los regímenes descritos por el médico.
- d) No se podrán sacar alimentos o utensilios del comedor.

## III. ASEO PERSONAL:

- a) Todo residente que pueda hacerlo por si mismo deberá bañarse o ducharse según sus necesidades y todo el que lo precise contará para ello con la ayuda del personal auxiliar.
- b) El residente cuidará el aseo diario de cara y manos, peinado, afeitado y aseo íntimo.

## IV. VESTUARIO-LAVANDERÍA:



## **AYUNTAMIENTO DE CASARRUBIOS DEL MONTE (TOLEDO)**

---

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

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

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

### **V. VISITAS:**

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

- a) Que no interfieran en las tareas de limpieza.
- b) Que no accedan a otras habitaciones o zonas de servicio.
- c) Que respeten las normas de la Vivienda Tutelada.

### **VI. SUGERENCIAS:**

- a) Le recordamos que la Vivienda Tutelada es su nuevo hogar, así pues colabore en su buen funcionamiento.
- b) El teléfono de la Vivienda Tutelada es una herramienta de trabajo y de conexión con el exterior en previsión de urgencias. Las llamadas personales deberán ser abonadas por los interesados.
- c) La buena marcha de la Vivienda Tutelada exige que cualquier sugerencia que pueda ir en beneficio del mismo, deba ser manifestada al personal de la misma (gobernanta y/o auxiliares) o al asistente social de su zona.

### **VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.**

Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tienen los derechos y deberes que aparecen reflejados en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, artículos 7 y 8, o en la normativa que los sustituya.

#### *VII.I.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA VIVIENDA TUTELADA DE MAYORES*

1. Derechos relacionados con la protección social:

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

2. Derechos relacionados con la información:

- a) A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- b) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- c) A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
- d) A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.
- e) A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- f) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin



## AYUNTAMIENTO DE CASARRUBIOS DEL MONTE (TOLEDO)

---

- perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
- g) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.
3. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:
- a) A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
  - b) A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.
  - c) A recibir servicios de calidad.
  - d) A recibir atención del profesional de referencia en la Vivienda Tutelada, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.
  - e) A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales.
  - f) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
  - g) A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.
  - h) A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en el ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

### VII.II.- DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA VIVIENDA TUTELADA DE MAYORES

1. Las personas usuarias de la Vivienda Tutelada de Mayores tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.
2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:

- a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
  - b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
  - c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos del centro.
3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en la Vivienda Tutelada, tendrán los siguientes deberes:
- a) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
  - b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
  - c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.
  - d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
  - e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.
4. A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la Ley 14/2010 y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

## **VIII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FAMILIARES.**

### *VIII.I.- DERECHOS DE LOS FAMILIARES DE RESIDENTES.*



## AYUNTAMIENTO DE CASARRUBIOS DEL MONTE (TOLEDO)

---

- A mantener relaciones interpersonales con los familiares residentes, bien en los horarios de visita establecidos o fuera de la Vivienda, contactos telefónicos, correspondencia.
- Recibir información respecto al familiar, normas de funcionamientos, así como problemas surgidos intentando que esta información puede ser en horarios de los trabajadores de la Vivienda y personal del Ayuntamiento.

### VIII.II.- DEBERES DE LOS FAMILIARES DE RESIDENTES.

- Tienen obligación de dejar los datos personales, sobre todo lo referente a su localización en el expediente del residente y comunicar los cambios surgidos.
- A la atención del familiar residente en caso de enfermedad.

## IX. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Es el órgano encargado del seguimiento de los posibles acuerdos con otras instituciones así como del mantenimiento y funcionamiento de las viviendas tuteladas de mayores.

La Comisión de Seguimiento estará compuesta por el Alcalde o Concejal en quién delegue, la gobernanta y un trabajador social de la zona.

## X. FALTAS

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

Son faltas leves:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar en la vivienda.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de la Vivienda o perturbar sus actividades.
- Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración de entre siete y veinticuatro horas. Sobre todo, cuando suponga ausencia de alguna de las comidas.

Son faltas graves:

- La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar en la vivienda.
- No comunicar la ausencia de la vivienda cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas.
- La demora injustificada de un mes en el pago de la tasa.
- Utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizadas.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad de la vivienda tutelada de mayores, del personal o de cualquier usuario.
- Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

Son faltas muy graves:

- La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
- La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios, personal del centro o a cualquier persona que tenga relación con él.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.
- La demora injustificada de dos meses en el pago de la tasa.
- No comunicar la ausencia de la vivienda tutelada cuando ésta tenga una duración superior a dos días.
- Estar en estado de embriaguez

## **XI. SANCIONES**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el apartado anterior, serán las siguientes:

Por faltas leves:

- Amonestación individual verbal o por escrito.

Por faltas graves:

- Suspensión de los derechos de residente por un tiempo no superior a seis meses.

Por faltas muy graves:





## AYUNTAMIENTO DE CASARRUBIOS DEL MONTE (TOLEDO)

---

- Suspensión de los derechos de residente por un período de seis meses a dos años.
- Pérdida definitiva de la condición de residente.

Prescripción: Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro meses y las muy graves a los seis meses. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la falta se hubiera cometido.

El plazo de prescripción se interrumpirá a la recepción por el residente del escrito en el que se le comunica la incoación del expediente disciplinario. Si el expediente se paralizase por causas ajenas a la voluntad del expedientado, transcurrido un período de dos meses sin reanudarse, seguirá contando del plazo de prescripción.

Procedimiento sancionador: Denunciado ante la Comisión de Seguimiento o advertido por ésta, un hecho de ser susceptible de ser tipificado como falta con arreglo a lo dispuesto en esta Ordenanza, llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo.

En los supuestos de faltas estimadas como graves o muy graves, la Comisión de Seguimiento dará traslado de la iniciación del expediente a los Servicios Periféricos de la Consejería de Bienestar Social, a la mayor brevedad posible. El Ayuntamiento notificará su resolución al interesado y a la Comisión de Seguimiento.

### **XII. USUARIOS**

Los usuarios pueden ser:

- Residentes.- Las personas que residan en la Vivienda Tutelada.
- No residentes.- Las personas que utilicen los servicios externos de comedor, así como todos aquellos que en un futuro puedan ser establecidos.

### **XIII. CRITERIOS DE ACCESO A LA VIVIENDA TUTELADA**

Para acceder a la Vivienda Tutelada las personas deberán reunir los requisitos que a continuación se detallan, sin perjuicio de que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha establezca otros requisitos que sean de aplicación preferente:

- Personas mayores de 60 años, excepto cuando se trate del cónyuge o pareja de hecho, residentes en Castilla La Mancha y preferentemente en el ámbito de influencia de la vivienda.

- No padecer enfermedad que pueda suponer un riesgo grave para la salud de los demás residentes.
- No presentar problemas de conducta que puedan perturbar seriamente la convivencia en la Vivienda Tutelada.
- Expresar su deseo e vivir en grupo
- Ser continentes y no necesitar atención y supervisión las 24 horas del día.

Para obtener la condición de residente es necesario presentar en el Ayuntamiento de Casarrubios del Monte la solicitud en modelo normalizado, acompañada de la documentación que en la misma se exige.

Para obtener la condición de usuario no residente los solicitantes deberán tener más ser de 60 años, ser pensionistas, estar empadronados en el municipio de Casarrubios del Monte y contar con Informe Social favorable.

#### **XIV. PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO**

Perderán la condición de usuarios

- Los que dejen de reunir los requisitos exigidos para adquirir la condición de usuarios
- Los que voluntariamente desistan de la condición que ostentan.
- Los usuarios sancionados por infracción muy grave.