

CONSEJO DE REPRESENTANTES EN RESIDENCIAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID  
**(ANTES DE USUARIOS/RESIDENTES)**

Dando cumplimiento al deber de las Administraciones públicas de fomentar la participación de las personas usuarias y sus familiares en la gestión de los Servicios Sociales y para concretar lo establecido en el artículo 41, de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en donde se establece que *“En todos los centros públicos donde se presten servicios sociales o se realicen actividades sociales, así como en los privados dependientes de entidades colaboradoras u otros que reciban financiación pública, se establecerán sistemas de participación democrática de los usuarios o de sus familias en la forma que se determine reglamentariamente.”*

Y considerando el significativo aumento que se ha producido en la edad de los mayores que se encuentran en las residencias y, por ende, el mayor deterioro en sus condiciones físicas y/o psíquicas, lo que hace imprescindible que se modifiquen los componentes de los Consejos de Usuarios/Residentes hasta ahora existentes en algunas residencias, facilitando el acceso de los familiares y representantes a los mismos, aunque no estén incapacitados legalmente, de forma que en todas las residencias de mayores, tanto públicas (de gestión directa e indirecta) como privadas (al menos las que tengan plazas concertadas) de la Comunidad de Madrid, exista un Consejo de Representantes, tal como aquí se indica.

Por ello, en cada Centro existirá un Consejo de Representantes, elegido democráticamente, de carácter representativo y participativo, con funciones asesoras, consultivas, de control y propuesta, tal como a continuación se describe.

**Órganos de participación y representación**

Los órganos de participación y representación en las residencias de mayores son la Asamblea General y el Consejo de Representantes.

**ASAMBLEA GENERAL**

La Asamblea General es el órgano de participación del que forman parte los residentes o sus representantes legales (si estos están incapacitados legalmente), por sus familiares hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad (o sus representantes, si no tienen familiares directos), aunque no estén incapacitados legalmente.

Las funciones básicas de la Asamblea serán conocer de la gestión del Centro y de los aspectos relacionados con la asistencia y el cuidado de los residentes, proponiendo mejoras a través del

Consejo de Representantes, conocer de la gestión del Consejo de Representantes y controlar su funcionamiento, la revocación de los miembros del Consejo de Representantes y cualquier otra que en cada momento se acuerde.

En cuanto a su funcionamiento, la Asamblea se reunirá como mínimo una vez cada seis meses, debiendo ser convocada automáticamente por el Consejo de Representantes y en sesión extraordinaria en los supuestos siguientes:

- a) Por acuerdo del Consejo de Representantes.
- b) A petición del Director del centro.
- c) A petición de más del 20% de componentes de la Asamblea General.

### **CONSEJO DE REPRESENTANTES**

En cada Centro existirá un Consejo de Representantes, elegido democráticamente, de carácter representativo y participativo, con funciones asesoras, consultivas, de control y propuesta.

El Consejo de Representantes constituye el órgano de representación del que forman parte los miembros de la Asamblea General (residentes o sus representantes legales -si estos están incapacitados legalmente-, por sus familiares hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o sus representantes, si no tienen familiares directos, aunque no estén incapacitados legalmente) a tal fin elegidos y estará formado por Presidente, Vicepresidente, Secretario y Vocales.

El número de componentes del Consejo de Representantes será siempre impar y no podrá ser menor de cinco.

El Consejo de Representantes será elegido por un período de tres años, por mayoría de los votos emitidos.

### **Funciones del Consejo de Representantes**

#### **1.- Instalaciones y equipamiento**

Conocimiento de las instalaciones y equipamiento de la residencia, así como del inventario que a este respecto se hubiera adjuntado al formalizar el contrato con la Comunidad de Madrid.

## **2.- Protocolos**

Conocer todos los Protocolos que se realizan en la residencia, así como los programas informáticos u otros medios que se utilizan para el control de su ejecución .

Los Protocolos son las guías que hay que seguir en los casos, por ejemplo, de:

Caídas, colocación de medidas de sujeción, atención a residentes inmobilizados, de detección y tratamiento precoz de úlceras por presión, de atención a residentes con incontinencia, de hidratación, de cuidados de sonda nasogástrica , de cuidados de sonda vesical, de cuidados de ostomías, de actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA, de aislamiento (actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitida al resto), de actuación con personas con trastornos conductuales, de actuación para la preparación y administración de la medicación, de traslado a servicios de urgencias, ante el suicidio de residentes, ante un fallecimiento, ante la supuesta incapacitación de un residente, de información a la familia, ante desaparición de residentes, de higiene personal, de manejo de objetos punzantes o de manejo de residuos sanitarios.

## **3.- Registros**

Conocer todos los Registros que se realizan en la residencia, así como los programas informáticos u otros medios que se utilizan para el control de su ejecución. En este caso estarían, por ejemplo:

Registros de caídas, de medicación administrada, de curas diarias individualizado, de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes), de control de "Sintrom", de diuresis, de control de oxígeno, de cambio de sonda vesical, nasogástrica y otras, de alimentación por sonda nasogástrica , de alimentación oral, de hidratación (cantidad y tipo de líquido ingerido), de deposiciones o de gestión del PAI.

Igualmente son registros el libro de incidencias de gerocultores, de DUES o de otros profesionales, los de entradas y salidas de los residentes, de visitas, las hojas de ruta y las incidencias del transporte o el control de presencia que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional.

Se consideran, asimismo, registros las operaciones de mantenimiento de cada instalación.

## **4.- Relación de residentes**

Conocer la relación de los residentes, así como las bajas, altas e incidencias en el día que se produzcan.

Conocer los datos, de los residentes y sus familiares, necesarios para que se pueda contactar con ellos, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

## **5.- Servicios que ofrece la residencia**

Conocer el grado de utilización de los distintos servicios que ofrece la residencia como Atención Psicológica, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Hidroterapia, Peluquería, Podología, Velatorio, Transportes, etc.

Conocimiento del grado de utilización de comedor, salas de convivencia, jardín y/o patio y demás espacios comunes.

Conocer los servicios de Asistencia religiosa que se prestan en la residencia.

## **6.- Reglamento de Régimen Interior**

Conocer el Reglamento de Régimen interior e informar de las propuestas de modificación que se quieran realizar.

Informar en los expedientes a residentes por faltas y sanciones.

El Reglamento de Régimen Interior recogerá la representación y participación de los usuarios y sus familiares en el Consejo de representantes.

## **7.- Desempeño de tareas**

Conocimiento de la frecuencia prevista y real de la limpieza de habitaciones, zonas comunes y resto de instalaciones, así como de su mantenimiento.

Conocimiento de la frecuencia prevista y real de la limpieza de ropa de cama, de aseo y de comedor.

Conocimiento de la frecuencia prevista y real de la limpieza del distinto vestuario de uso personal, así como de los demás materiales, como silla de ruedas, por ejemplo.

Conocimiento de las pérdidas de ropa o utensilios de carácter personal de los residentes.

Conocimiento de la no reposición de prendas o materiales, posteriormente a haberse solicitado a los residentes y familiares.

Conocimiento de la frecuencia prevista y real de cada tipo de aseo personal, así como del material que se utiliza: Piel, ojos, dientes, cabello y cuero cabelludo, oídos, orificios nasales, región genital, manos, pies. Igual con la crema hidratante corporal y facial.

Conocimiento de la frecuencia y tipo de limpieza prevista y real de los útiles de aseo de uso personal : Peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares.

Conocimiento de los cambios reales de los distintos tipos de absorbentes o pañales a los residentes.

## **8.- Alimentación**

Conocimiento de las medidas higiénico-sanitarias que se siguen.

Conocer los distintos tipos de dietas que se prevén para los residentes y los diferentes menús que se ofrecen, así como la variedad de los platos o el tamaño de sus raciones.

Conocimiento de los protocolos que se siguen para dar de comer al residente que lo necesite, tanto para que sea realizado por operarios de la residencia como por los familiares que lo soliciten.

## **9.- Temas médicos**

Conocer el modelo de Programa de Atención Individualizada (PAI) que exista normalizado en la residencia, así como la frecuencia prevista y real de sus actualizaciones.

Conocimiento de las medidas de protección y control existentes en la residencia para evitar situaciones de riesgo, por condicionamientos de índole física o psíquica.

Conocimiento de los protocolos de visitas médicas y de enfermería, así como de los controles que se siguen de la medicación recetada y de la que se suministra al residente.

Conocimiento de los protocolos que se siguen ante cualquier cambio de tratamiento, aplicación de técnica, etc.

Conocimiento de los protocolos que se siguen para la prevención de enfermedades o de inmovilidad.

Conocimiento de los protocolos que se siguen ante casos de enfermedad terminal y/o grave o en situación de agonía.

Conocimiento de los protocolos que se siguen ante dolores crónicos o agudos.

Velar por el cumplimiento de la Ley de Autonomía del Paciente vigente en cada momento.

## **10.- Organigrama**

Conocer el organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones previstas y reales de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, así como las sustituciones de los cargos de responsabilidad.

Conocer los órganos o grupos de trabajo creados para la gestión del centro y la asistencia a los usuarios, con detalle de las funciones y el funcionamiento previstas y reales.

Conocer la plantilla por turnos, prevista y real, con indicación de horarios y número de horas de cada operario y de su función.

Conocimiento de la previsión y realidad de las rondas de control que realizan los operarios de turno de noche.

Conocimiento de la previsión y realidad de los cambios posturales.

Conocimiento del sistema de control de las llamadas desde las habitaciones.

Conocimiento de los medios técnicos y humanos, estos últimos por turnos, asignados a las unidades de atención psicogerítrica o zonas donde se ubiquen personas con trastorno cognitivo o que tengan episodios de desorientación que requieran estar permanentemente vigiladas.

Conocer, por categorías laborales, los operarios que deben estar en cada turno, con indicación de si es jornada completa o parcial, con número de horas de trabajo, con indicación del lugar de trabajo concreto, si está asignado a una zona en concreto.

Velar por el cumplimiento de los ratios de personal/residentes en cada turno de trabajo.

### **11.- Formación**

Conocimiento del plan de formación del personal tanto a largo como a corto o medio plazo y sus actualizaciones, así como su realización.

### **12.- Instalaciones y su mantenimiento**

Conocimiento del Sistema de protección contra incendios, con todos los equipos que lo forman, incluidos alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos y de evacuación así como la señalización de la misma, con las actualizaciones pertinentes.

Conocimiento del Plan de emergencias y evacuación.

Conocimiento de los sistemas de climatización (calefacción y aire acondicionado) en las habitaciones y zonas comunes, así como de los mantenimientos previstos y reales.

Conocimiento de los servicios de desinsectación y desratización previstos y reales de los locales y espacios de los centros, con indicación de su periodicidad.

Conocimiento de los servicios previstos y reales de desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento.

Conocimiento de los servicios hasta aquí enumerados o de cualquier otro y si estuvieran concertados externamente, sus condiciones contractuales.

Conocer la articulación del mantenimiento del centro fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento normales.

### **13.- Actividades Terapéuticas**

Conocer el programa de actividades de animación sociocultural previsto y real, participando en la elaboración del mismo.

### **14.- Relaciones familiares**

Conocer el horario ordinario y extraordinario de visitas de los familiares y comprobar las facilidades que se dan en la residencia para que los familiares puedan estar presentes en los cambios, lavados, comidas, consultas médicas o de enfermería, etc., de los residentes.

Conocer el sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares que tiene la residencia, proponiendo y participando en la elaboración de encuestas para conocer el grado de satisfacción de los distintos servicios que se prestan en el centro.

Promover relaciones de colaboración de los residentes, familiares y representantes con la Dirección de la residencia.

#### **15.- Reclamaciones, quejas y sugerencias**

Conocimiento de las reclamaciones, quejas y sugerencias que se produzcan en la residencia, tanto si son en el libro de registro de reclamaciones oficial como si se trata de quejas o sugerencias destinadas únicamente a la residencia.

En este último caso, la Dirección de la Residencia pondrá a disposición de todos los residentes, representantes y familiares Documentos de Sugerencias y Quejas numerados y autocopiativos donde una copia será para el Consejo de Representantes.

#### **16.- Inspecciones**

Informará en las inspecciones que se realicen en la residencia y tendrá conocimiento de los informes que se emitan al respecto, así como de la corrección de las anomalías, si se hubiera encontrado alguna.

#### **17.- Testamento vital**

Comprobar facilidad en la realización del testamento vital y su registro, así como su inclusión en la historia clínica del residente.

Conocimiento de que los familiares y representantes conozcan el contenido de dicho testamento vital.

Conocimiento de que el máximo responsable de la residencia respete y haga respetar las decisiones de dicho testamento dentro del marco legal en vigor en cada momento.

#### **18.- Propuestas de mejora**

Presentar propuestas de mejora de la residencia a la propia Dirección de la misma, a la Empresa gestora y también a la Consejería de Asuntos Sociales.

En los casos de plazas concertadas con Ayuntamientos, igualmente se le remitirían las citadas propuestas de mejora.

En los casos de que el Ayuntamiento tenga también relación con la residencia aquellas plazas concertadas con Ayuntamientos

Del mismo modo, presentar propuestas de mejora a la Consejería de Asuntos Sociales que puedan redundar en el mejor funcionamiento de todas las residencias.

## **19.- Otros temas**

Comprobar el cumplimiento de cualquier otro tema no contemplado en los puntos anteriores y recogido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas o en cualquier otro acuerdo contractual entre la Empresa de gestión de la residencia y la Comunidad de Madrid.

Conocer e informar del anteproyecto de presupuesto del centro.

Cumplir con lo acordado por la Asamblea General y realizar los informes pertinentes, sometiéndolos a la aprobación de la misma.

Convocar en los plazos reglamentarios las elecciones al Consejo de Representantes.

## **20.-Protección de Datos**

Los miembros del Consejo cumplirán con lo señalado en la Ley vigente en cada momento sobre la protección de datos de carácter personal.

El Consejo de Representantes se reunirá con el Equipo Directivo y los Representantes de los Trabajadores del Centro con frecuencia, al menos, trimestral y cuando lo solicite alguna de las partes.

Por su parte, el Consejo de Representantes se reunirá como mínimo una vez al mes y cuantas veces se requiera por decisión de su Presidente, o por petición escrita de al menos tres de sus miembros.

De todas las reuniones se levantará acta y será aprobada en la siguiente reunión.

Los acuerdos del Consejo de Representantes se tomarán por mayoría simple, decidiendo, en caso de empate, el voto del Presidente.

Para facilitar la labor de los Consejos de Representantes, la Residencia pondrá a su disposición un tablón de anuncios para su uso exclusivo y en lugar visible, así como local, mobiliario, equipamiento y material para poder reunirse y realizar correctamente sus tareas.

30 de Noviembre de 2017

Documento elaborado por:

ASOCIACIÓN PLATAFORMA POR LA DIGNIDAD  
DE LAS PERSONAS MAYORES EN LAS RESIDENCIAS.  
plataformaresidencias@gmail.com