

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Servicio de Promoción de la
Autonomía Personal en
Centro. Granadilla de Abona



ÍNDICE

1. Finalidad y objetivos generales del SPAP

- 1.1. Finalidad
- 1.2. Objetivos
- 1.3. Principios sustentadores del trabajo realizado en el servicio.
- 1.4. Régimen Jurídico

2. Sistema de admisión y condiciones económicas.

- 2.1. Pre-inscripción
- 2.2. Inscripción
- 2.3. Formalización
- 2.4. Condiciones económicas
- 2.5. Apertura de Expediente
- 2.6. Asignación de los días de asistencia al servicio

3. Prestaciones y actividades del servicio.

- 3.1. Prestaciones
- 3.2. Servicios Complementarios

4. Los derechos y deberes de los/as usuarios/as.

- 4.1. Derechos de lo/as usuario/as
- 4.2. Deberes de lo/as usuario/as.
- 4.3. Derechos de las cuidadoras/es y familiares.
- 4.4. Deberes de las cuidadoras/es y familiares.

5. Obligaciones de la entidad y de lo/as profesionales

- 5.1 Obligaciones de la entidad
- 5.2 Obligaciones de lo/as profesionales del equipo

6. Sistema de participación

6.1. Participación de los/as usuarios/as

6.2. Participación de los/as trabajadores/as

6.3. La Junta de Coordinación

6.3.1. Facultades de la Junta de Coordinación

6.4. Comité de Calidad

7. Régimen de funcionamiento.

7.1. Horarios

7.2. Sistema de información

7.3. Ausencias y salidas del servicio

7.4. Bajas del servicio

8. Faltas y sanciones.

8.1. Alteración de las normas de convivencia

8.2. Sanciones.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN CENTRO (SPAP)

1. Finalidad y objetivos generales del SPAP

1.1 Naturaleza del servicio

El Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Centro que ACUFADE (Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amig@s de personas con Alzheimer y otras Demencias) presta, está situado en el municipio de Granadilla de Abona, C/ Las Flores nº 40, cuya titularidad y gestión corresponde a la misma entidad.

1.2 Finalidad

Desarrollar y mantener la capacidad personal de controlar, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, además de facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, de modo que se contribuya a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores, personas dependientes, sus cuidadoras/es y familias.

1.3 Objetivos

Objetivo General

Promover la autonomía y el desarrollo personal de las personas mayores y personas dependientes, así como servicios de apoyo a sus cuidadora/es y familias.

Objetivos específicos

1. Potenciar, conservar o ralentizar la pérdida de las capacidades de las personas en la realización de actividades de la vida diaria.
2. Mantener y desarrollar las habilidades socio-afectivas para la interacción y la comunicación con los/as demás.
3. Optimizar la independencia funcional y desarrollo motor de este colectivo.
4. Trabajar las capacidades intelectuales más significativas para la persona en su mantenimiento cognoscitivo.
5. Promover contextos en los que se desarrollen experiencias significativas e historia de vida positivas.

6. Ofrecer asesoramiento y formación a las personas que les cuidan.
7. Ofrecer un tiempo de respiro a las personas que cuidan de este colectivo, aliviando la carga que supone y el estrés que ello genera.

2. Principios sustentadores del trabajo realizado en el servicio

La actividad desarrollada desde Acufade se fundamenta en una serie de principios explícitos y compartidos por los y las integrantes del sistema de intervención. El conocimiento y el sentirse partícipes - profesionales, usuario/as, cuidadores/as y familiares - de esta filosofía de trabajo es fundamental para poder consensuar objetivos y desarrollar actuaciones concretas.

- ✓ *Los valores éticos han de estar siempre presentes en los cuidados.* Se trata de que la práctica profesional esté impregnada de un profundo respeto a los derechos humanos (privacidad, intimidad, dignidad, libertad...) de la persona y de su entorno físico, social y familiar.
- ✓ *La cercanía y la calidez como pilares fundamentales.* Creemos que uno de los mayores motores de cambio es el afecto y la calidez que caracteriza nuestro trato a las personas.
- ✓ *La atención ha de ser integral.* Debe cubrir las necesidades funcionales, psicológicas y sociales de la persona para mantener su autonomía en las distintas actividades y rutinas que se desarrollan en el SPAP.
- ✓ *Toda intervención produce cambios.* Abogamos por la creencia de que cualquier tipo de intervención genera cambios (en mayor o en menor medida) en la persona, y que dicho cambio, siempre y cuando sea significativo para la persona, justifica la eficacia de la intervención.
- ✓ *El concepto de globalidad ha de presidir el proceso de intervención.* Debe conceptualizarse el proceso de intervención bajo el enfoque sistémico donde interactúan los diversos componentes del proceso de intervención: usuarios/as, cuidadores/as, ambiente (físico y psicosocial) y contexto comunitario.
- ✓ *La atención ha de desarrollarse desde un enfoque Interdisciplinar.* La intervención ha de concebirse desde el concepto y metodología del trabajo interdisciplinar a través de la cual diferentes profesionales actúan bajo una filosofía, objetivos, metodología y actuaciones comunes en relación al proceso de intervención.

- ✓ *Los programas que preste el servicio han de tener flexibilidad.* El servicio debe tender a adaptarse a las necesidades específicas de las personas usuarias – y no viceversa - ofreciendo, dentro de las posibilidades reales, diversidad de servicios, programas y/o actividades que se ajusten a las expectativas, las particularidades y al proceso de cambio de las personas en cada momento.
- ✓ *El servicio debe estar abierto e integrado en la comunidad.* Además de incluirse dentro de una red sociosanitaria coordinada, el centro debe posibilitar servicios y programas de las áreas susceptible de intervención que se desarrollen en el contexto comunitario inmediato de las personas, dentro de una optimización racional de los recursos.
- ✓ *La intervención debe ser significativa.* El desarrollo de programas de intervención ajustados a los intereses e inquietudes de los/as usuarios/as debe dar respuesta a las diferentes realidades, experiencias y relatos de vida del colectivo.
- ✓ *La entidad debe promover la participación de lo/as agentes en la gestión del servicio.* El servicio ha de fomentar una política participativa de lo/as agentes, personas mayores, familias y profesionales creando los mecanismos necesarios para posibilitar los cauces de una real participación.
- ✓ *La familia como parte indispensable del bienestar general de la persona mayor o dependiente.* El servicio ofrece apoyo y asesoramiento ajustado a sus necesidades y características.

3. Régimen Jurídico

El contenido del presente Reglamento de Régimen Interior se encuentra regulado en virtud de lo dispuesto en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia*, la *Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones*, y el *Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias*, así como en las demás disposiciones vigentes que le sean de aplicación.

4. Sistema de admisión y condiciones económicas

2.1 Pre-inscripción

- ✓ El/la trabajador/a social del servicio será la persona encargada de atender las solicitudes iniciales de las personas y proporcionar información del servicio, programas, actividades y cómo acceder al mismo (documentación a entregar y tramitación de la misma).
- ✓ Además de acompañar a las personas durante la visita a las instalaciones, recogerá la información sociofamiliar y legal pertinente, así como le informará acerca de recursos sociosanitarios y tramitación de ayudas.
- ✓ A continuación invitará a concertar una entrevista de valoración inicial con el/la psicólogo/a inicial a lo/as familiares que lo deseen, así como con la persona usuaria (dependiendo de las particularidades de cada caso), para construir conjuntamente las demandas y recabar información personal, sociosanitaria en mayor profundidad.
- ✓ En el caso que las personas muestren su interés de acceder a la plaza, se les entregará la documentación de admisión pertinente, que tendrá que formalizarse según el proceso que queda recogido en el protocolo de admisión del SPAP en Centro.

2.2 Inscripción

- ✓ Los criterios de admisión y exclusión establecidos son los siguientes:

Criterios de inclusión	Personas mayores a partir de 65 años
	Personas mayores frágiles
	Personas mayores de 18 años que conviven con una situación de dependencia (grados I, II y III).
	Personas que conviven con diagnóstico de enfermedad de Alzheimer y otras demencias, en sus fases leve, moderada y severa.
	Personas cuidadoras
Criterios de exclusión	Menores de 18 años.
	Personas que presenten alteraciones grave de conducta que imposibilite el desarrollo óptimo de las actividades físicas y/o cognitivas.
	Padecer enfermedad infectocontagiosa.
	Situación de gran dependencia que impida altamente el desarrollo del vínculo usuario/as y equipo, así como requiera atención sanitaria continuada.

- ✓ El ingreso en el servicio se realizará siguiendo el orden cronológico de presentación de solicitudes. No obstante, se dará prioridad de ingreso a aquellas personas residentes en el municipio de Granadillas de Abona, así como a aquellas que presenten especial vulnerabilidad y que así lo aconsejen los Servicios Sociales Municipales o del Centro de Salud. En última instancia, la decisión de ingreso en el servicio recae, en delegación de la entidad titular del mismo, en su Dirección.
- ✓ Con carácter excepcional se permitirá el ingreso de aquellas personas que, aun no reuniendo los criterios anteriormente expuestos, el equipo técnico del servicio de manera razonada aconseje su inclusión.

2.3 Formalización

- ✓ La plaza en el servicio se formalizará con la recepción de la documentación de admisión necesaria, así como de documentación personal, tal y como se establece en el protocolo de admisión.
- ✓ Una vez formalizado el ingreso de la persona en el servicio, el/la usuario/a o, en su caso, la persona cuidadora o familiar, recibirá copia del *Contrato de Admisión* y, en el mismo acto, copia del *Reglamento de Régimen Interno del SPAP en Centro*.

2.4 Condiciones económicas

- ✓ El/la usuario/a, o en su caso su familia, deberá abonar a ACUFADE como contraprestación económica por su participación en el SPAP la cantidad estipulada en el *Contrato de Admisión del SPAP en Centro*, que figurará en la relación de tarifas del servicio publicitadas anualmente en el tablón de anuncios.
- ✓ En la tarifa están incluidos los Servicios Básicos prestados por el centro en horario del servicio, que se detallan en el apartado Servicios de este Reglamento.
- ✓ En la tarifa se excluyen el servicio de transporte, materiales de tipo fungible (p.e. libro cognitivo personalizado, materiales para manualidades, etc.), desplazamientos y gastos derivados de actividades de ocio fuera del horario de los programas del SPAP, informes técnicos a petición de las familias, entre otros.
- ✓ El pago se realizará por adelantado dentro de los diez primeros días del mes, mediante domiciliación bancaria u otras vías que se consideren oportunas,

devengándose proporcionalmente en los períodos inferiores cuando se inicie o se finalice la prestación del servicio.

- ✓ La tarifa no se verá reducida por ausencias justificadas o no de la persona usuaria.

2.5 Apertura de Expediente

- ✓ Para cada una de las personas que esté disfrutando de cualquier servicio ofrecido por ACUFADE, se abrirá y registrará el oportuno expediente personal.
- ✓ En dicho expediente se recogerá toda la documentación que se ha solicitado para la inscripción y toda aquella que se genere durante su permanencia en el servicio.
- ✓ De acuerdo con la Ley Orgánica, 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Documento de Seguridad de Acufade, el expediente será debidamente custodiado por la dirección o trabajador/a social, y sólo tendrán acceso al mismo aquellos/as profesionales autorizados por éste/a.
- ✓ Los datos recogidos en el expediente personal serán registrados en soporte informático, de acceso restringido de acuerdo con el citado documento de seguridad.
- ✓ La persona mayor o dependiente, su cuidador/a o la familia, será informada de la creación de dicho expediente así como de los derechos que les asisten de acuerdo con la citada Ley.

2.6 Asignación de los días de asistencia al servicio

- ✓ La dirección, y en su caso por delegación de ésta, el/a trabajador/a social del servicio, determinará, teniendo en cuenta las preferencias de la persona usuaria o de su cuidador/a, la disponibilidad de plazas y del volumen de solicitudes a atender, el número de días de prestación del servicio.

3. Prestaciones del servicio.

3.1 Prestaciones

- ✓ Las prestaciones que ofrece el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Centro (SPAP) son:
 - Programa de estimulación cognitiva

- Programa de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional
- Programa de asistencia y formación en tecnología de apoyo y adaptaciones
- Programa de terapia ocupacional
- Programa de apoyo social
- Programa de asesoramiento y orientación
- Programa de formación en cuidados

3.2. Servicios Complementarios (no incluidos en la tarifa básica y que pueden llegar a prestarse)

- ✓ Servicio de transporte.
- ✓ Actividades de ocio fuera del servicio (excursiones).
- ✓ Servicio de Atención Psicológica
- ✓ Elaboración de informes de valoración a petición de familias
- ✓ Elaboración de Libros Cognitivos personalizados
- ✓ Otros

4. Los derechos y deberes de los/as usuarios/as.

Algunos de los derechos y deberes de los/las usuarios/as del SPAP en Centro quedan trasladados al familiar que los representa, ya que por el carácter invalidante de algunas enfermedades en estadios avanzados (principalmente Alzheimer u otras demencias) éstos están incapacitados para el ejercicio de los mismos.

4.1. Derechos de lo/as usuario/as

1. Recibir información permanente sobre el estado de tramitación de su solicitud, de inicio y/o de modificación del servicio.
2. Recibir información de los objetivos, programas, actividades y particularidades del Plan Individualizado de Atención que se establezca, así como participar en la medida de lo posible en su elaboración.
3. Participar en la toma de decisiones acerca del cambio de intervención, programas y actividades que se lleven a cabo en el servicio, así como de la evolución de su situación particular por parte de lo/as profesionales.

4. Utilizar las instalaciones, materiales y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del servicio, dentro de las normas que se establezcan.
5. Ser atendido de forma adecuada respetando la individualidad y dignidad como persona, con cordialidad y amabilidad en el trato recibido.
6. A ser escuchadas por cuantas incidencias observen en la prestación del servicio, con especial interés sobre el trato humano dispensado por lo/as profesionales del mismo.
7. Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
8. Formar parte de las Comisiones que pudieran constituirse.
9. Elevar por escrito a la Junta Directiva de Acufade o Dirección, propuestas relativas a mejoras los programas e intervenciones del servicio.
10. Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto (en el caso de asociado/as).
11. Participar como elector/a y ser elegible en los procesos de designación de los órganos de representación de la entidad y participación de las personas usuarias.

4.2. Deberes de lo/as usuario/as

1. Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interno del SPAP en Centro, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Junta Directiva de Acufade o Dirección del servicio.
2. Contribuir a mantener actualizados su información personal y sociosanitaria, a través de la entrega regular, o al menos una vez al año, de informes de salud, documentación relativa a la tramitación de ayudas y demás información que implique cambios en su situación de dependencia.
3. Utilizar adecuadamente las instalaciones, materiales y recursos técnicos empleados durante las intervenciones en el servicio.
4. Guardar normas de respeto mutuo y cordialidad con los/as profesionales que dispensan el servicio, así como en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

5. Poner en conocimiento de la Junta o Dirección del servicio las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
6. Abonar puntualmente y de manera anticipada el importe de los servicios, tasas, o tarifas, y constituir las garantías adecuadas para el pago que establece la normativa vigente.

4.3 Derechos de las cuidadoras/es y familiares

1. Conocer todos los servicios que Acufade presta, así como las particularidades de los programas del SPAP en Centro.
2. Tener conocimiento de cómo ha transcurrido la estancia del/a usuario/a en el servicio.
3. Ser informada sobre los cambios en la evolución de la situación de su familiar, así como del tipo de actividades y metodologías propuestas establecidas en el PIA.
4. Participar en reuniones de equipo cuyo objetivo sea mejorar la adaptación de la persona dependiente en el servicio.
5. Participar en las actividades relacionadas en Formación, así como percibir el Asesoramiento y Orientación en cuidados.
6. Solicitar la baja del servicio de la persona dependiente.
7. Solicitar informes o documentación interna del servicio sobre la persona dependiente que será elaborada por el equipo.

4.4 Deberes de las cuidadoras/es y familiares

1. Cordialidad en el trato con las personas que llevan a cabo el servicio, respetando sus funciones profesionales.
2. Facilitar la documentación precisa para la correcta valoración y actualización de su expediente, presentando regularmente, o en su defecto una vez al año, la documentación sociosanitaria y legal relacionada con los cambios en la situación de dependencia de su familiar.
3. Seguir las orientaciones del equipo técnico en materia de cuidados y fomento en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

4. Informar a lo/as profesionales responsables de cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a la salud del/la usuario/a.
5. Asumir los deberes y derechos de las personas usuarias, cuando éstas no puedan hacerse cargo de ello.
6. Colaborar, a petición del equipo técnico, en la resolución de cualquier incidencia relacionado con la persona dependiente durante las intervenciones en el servicio.

5. Obligaciones de la entidad y de lo/as profesionales

5.1 Obligaciones de la entidad

1. A cumplir con la normativa que le sea aplicable.
2. Informar a la Administración de cuantos extremos les sean requeridos en el ámbito de sus competencias y visitas se realicen por parte de los Servicios de Inspección acreditados para ello.
3. Cumplir con lo estipulado en el Reglamento de Régimen Interno.
4. Mantener limpias y en condiciones de buen uso las instalaciones, materiales didácticos, recursos técnicos y el mobiliario. Así mismo, deberá mantener en buenas condiciones de buen uso los sistemas de detección y protección contra incendios, calefacción, teléfono e instalación eléctrica.
5. Mantener informados a los/as usuarios/as publicitando y poniendo a su disposición la siguiente información:
 - Condiciones de admisión.
 - Tarifa de precios.
 - Solicitudes y documentación a acompañar.
 - Reglamento de Régimen Interno.
6. Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente Reglamento.
7. Comunicar a los familiares cualquier variación en los servicios prestados, así como las incidencias que se hayan producido durante su desarrollo.

5.2 Obligaciones de lo/as profesionales que dispensan el servicio:

1. Escuchar las demandas y peticiones de las personas usuarias en relación a la propia intervención, actividades, programas de sus PIAs que rigen las actividades del servicio.
2. Cumplir con los objetivos, programas y actividades que se hayan acordado y especificado en el PIA.
3. Organizar, cuidar y mantener actualizado el material y los recursos del servicio para el desempeño de las actividades.
4. Desarrollar el trabajo en el servicio con estricto cumplimiento de las medidas de seguridad, limpieza e higiene del personal.
5. Guardar el máximo respeto, consideración y confidencialidad acerca de cuantos datos llegue a conocer en razón de la proximidad personal que se derive de la prestación del servicio.
6. Atender a las personas usuarias y a sus familiares con respeto, cordialidad y trato digno.
7. Comunicar a los familiares cualquier variación en los servicios prestados, así como las incidencias que se hayan producido durante los mismos.

6. Sistema de participación

- ✓ La participación de los/as usuario/as, sus cuidadoras/es y familiares así como de los y las profesionales del servicio es uno de los motores fundamentales para la consecución de los objetivos planteados.
- ✓ Por ello, se recoge un sistema asambleario de participación donde se establecen estrategias que posibilitan una implicación directa en la toma de decisiones que tienen que ver con la mejora de las prestaciones que se ofrecen.
- ✓ Las asambleas son el instrumento práctico más definitorio de la organización democrática e igualitaria. Por su parte, las reuniones, como manifestación del trabajo en equipo han demostrado dar respuestas más creativas y productivas que las valoraciones y decisiones tomadas unilateralmente. Las asambleas y reuniones, por lo tanto, confieren sentido social, comunitario y cooperativo a la gestión de cualquier colectivo.
- ✓ Por otra parte, Acufade cuenta con una estructura organizativa que se denominan Vocalías, formadas por cuidadora/es de personas dependientes de los diferentes municipios en los que la organización presta servicios. La misión de la vocalía es velar por el cumplimiento de los fines de Acufade en su territorio. Por ello, sus representantes forman parte activa en la toma de decisiones de los diferentes servicios que se presten.

6.1. Participación de los/as usuarios/as

- ✓ El equipo de profesionales, se encargará de escuchar y atender no solo las demandas iniciales en la elección y construcción de su propio plan de intervención, sino también mantendrá una actitud de escucha activa durante todo el proceso, concediendo importancia a las nuevas demandas que puedan surgir durante el transcurso de la implementación de los programas, considerándose las opiniones de las personas en cualquier intervención y ajustando los cambios necesarios en el día a día.
- ✓ Además, cada seis meses, y como mínimo una vez al año, se llevará a cabo una asamblea de usuarios/as en la cual se podrán plantear acciones como la toma de decisiones respecto a los programas y servicios que se están prestando, informar sobre algún tema en concreto, recoger información de los/as usuarias respecto a indicadores de calidad, etc.
- ✓ La asamblea será convocada por el equipo de trabajo o por el 50% de los/as usuarios/as del servicio.
- ✓ En estas asambleas participarán tanto los miembros del equipo de profesionales, voluntariado adscrito al servicio como lo/as representantes de la Vocalía correspondiente.
- ✓ Los canales de comunicación con usuario/a y familiares se basan en conversaciones informales y entrevistas personales concertadas con miembros del equipo, reuniones con el equipo para valorar el seguimiento, uso del buzón de sugerencias para plantear cualquier aspecto a mejorar, así como la formalización de sugerencias y mejoras a través del registro de Hojas de Sugerencias y Registro de Felicitaciones (ver protocolo de quejas, reclamaciones y felicitaciones). Además se planteará un estudio anual de la satisfacción de las personas usuarias y sus familiares con el servicio (ver protocolo de las relaciones con personas usuarias y familiares).

6.2 Participación de los/as trabajadores/as

- ✓ Las reuniones de coordinación constituyen el espacio de participación de los/as trabajadores/as. Dichas reuniones tienen como objetivo el diseño de las actividades que se desarrollan en el servicio así como la propuesta de cualquier iniciativa que cualquier miembro del equipo proponga en aras de mejorar el servicio.
- ✓ Las reuniones de equipo se realizarán preferiblemente una vez en semana y se desarrollarán fuera del horario de atención al público.
- ✓ Las decisiones que se tomen a través de este sistema de participación, en la medida

de lo posible, deberán ser consensuadas por todo el equipo y requerirán de la opinión de los/as usuarios/as y de la Vocalía.

6.3 La Junta de Coordinación

- ✓ Se trata de un órgano de participación y coordinación, formado por usuarios/as, directivos/as, familiares y miembros de la vocalía correspondiente, como fórmula necesaria para armonizar el conjunto de acciones de tipo sociosanitario que se prestan a cada usuario/a.
- ✓ Lo/as usuario/as elegirán de entre sus miembros, y en su caso de sus cuidadora/es, a sus representantes en la Junta de Coordinación.
- ✓ La Junta de Coordinación se reunirá en sesión ordinaria una vez al semestre (y como mínimo una vez al año), y en sesión extraordinaria cuantas veces se requiera, por decisión de la propia Junta de Coordinación, o a petición escrita de la mitad más uno de sus miembros, o de la Dirección del centro. La convocatoria la realizará la dirección con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas, señalando el orden del día, lugar y hora de la reunión. Los acuerdos de la Junta se tomarán por mayoría de los asistentes decidiendo en caso de empate el voto del/a director/a.
- ✓ La Junta se entenderá válidamente constituida en primera convocatoria cuando se encuentren presentes la mitad más uno de sus miembros. En segunda convocatoria, media hora después, se entenderá válidamente constituida siempre que entre ellos/as se encuentre presente el/la directora/a o persona en quien delegue.

6.3.1 Facultades de la Junta de Coordinación

- ✓ Procurar el buen funcionamiento del servicio para el mejor cumplimiento de la función social que le está encomendada.
- ✓ Mantener la coordinación estable y solidaria de los/as usuarios/as, velando por unas relaciones de convivencia participativas y democráticas entre los mismos.
- ✓ Programar la realización de actividades tendentes al fomento de las relaciones de los/as usuarios/as con el medio sociocomunitario y de relaciones intergeneracionales.

6.4. Comité de Calidad

- ✓ El comité de calidad ejercerá las funciones de velar por la participación de las personas usuarias del servicio en las actividades del mismo, por el fomento de la apertura a la comunidad y de las relaciones intergeneracionales, y a la vez formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el

centro.

- ✓ El comité de calidad estará presidido por el/a Director/a del servicio y estará compuesto por:
 - Director/a del servicio o en su caso, profesional técnico que lo/a represente.
 - Un/a representante de lo/as usuario/as.
 - Un/a representante de los familiares de usuario/as del servicio.
 - Un/a representante de lo/as trabajadore/as del servicio.
 - Un/a representante de la Vocalía correspondiente.

7 Régimen de funcionamiento.

7.1 Horarios

El horario general del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Centro (SPAP) se establece del siguiente modo:

- ✓ Prestación de servicios a personas mayores y dependientes: de lunes a viernes de 9:00 am hasta las 13:00 pm.
- ✓ Prestación de servicios a personas cuidadoras y familiares: de lunes a viernes de 9:00 am hasta las 13:00 pm y en horario de tarde en función de demandas y características organizativas de las actividades en cada momento.

7.2 Sistema de información

- ✓ El centro dispondrá de un tablón de anuncios en el que se exponga: la Acreditación del servicio, el Reglamento de Régimen Interno, la relación de precios actualizada, el organigrama, el aviso de disponibilidad de hojas de reclamaciones, así como cualquier otra comunicación que quiera ser trasladada a los/as usuarios/as y familiares.

7.3 Ausencias y salidas del servicio

- ✓ El régimen de entradas y salidas de los/as usuarios/as será libre, dentro de los horarios establecidos, comunicando la entrada y salida o posibles retrasos al personal del servicio. Aquellas personas en situación de dependencia deberán entrar y salir del servicio acompañadas por un familiar o persona debidamente autorizada.

- ✓ El número máximo de días por persona que dará derecho a una reserva de plaza será de 90 días, excepto por hospitalización que no estará sujeta a límite máximo alguno. En caso de ausencia voluntaria lo/as familiares o personas responsables deberán comunicar a la Dirección del servicio la fecha señalada de salida provisional del servicio, la causa y la duración de la ausencia en aquellos casos en los que sea posible.
- ✓ Durante el período de ausencia, el/la usuario/a y/o las personas responsables del mismo/a, continuarán abonando el coste del servicio establecido.
- ✓ La ausencia no comunicada puede estar sujeta a sanción.

7.4 Bajas del servicio

Se causará baja del servicio:

- a) A petición de la persona usuaria y/o sus familiares, debiéndose comunicar por escrito con una anticipación de quince días, salvo que ocurra alguna circunstancia imprevisible.
- b) No lograr el periodo de adaptación durante las primeras semanas.
- c) Cuando la propuesta de baja de un/a usuario/a provenga del equipo de profesionales del SPAP, éste ha de seguir el procedimiento establecido en el protocolo correspondiente (ver protocolo de bajas).
- d) Por padecer enfermedad infectocontagiosa, enfermedad mental u otra circunstancia que impide al/a profesional el desarrollo óptimo de las actividades del servicio.
- e) Por agravamiento de la salud física y/o cognitiva que imposibilite a la persona responder a los estímulos necesarios durante las actividades e intervenciones en el servicio.
- f) Por fallecimiento.
- g) Por sanción disciplinaria y/o faltas graves contempladas en el presente Reglamento.
- h) El incumplimiento de los deberes exigidos a las personas usuarias, la no presentación de la información económica requerida en el plazo indicado y la ocultación de datos.
- i) Se contemplará la posibilidad de bajas temporales por periodos inferiores a seis meses, a causa de ingresos temporales en centros hospitalarios y/o gerontológicos, o bien por estancias transitorias fuera de la residencia habitual. En estos supuestos en el reinicio de la atención no se garantiza la reserva de los días que tenían asignados. Las bajas temporales, así como las altas en esta

modalidad, se comunicarán con un mínimo de quince días. Se exceptúan de esta obligación los hospitalarios y/o residenciales de carácter urgente.

8 Faltas y sanciones.

8.1 Faltas

El incumplimiento del Reglamento de Régimen Interior del SPAP en Centro, podrá ser motivo de sanción, incluso de expulsión, si la falta se considera muy grave.

Se consideran **faltas leves**:

- ✓ Incumplir las normas del Reglamento de Régimen Interno.
- ✓ Alterar las normas de convivencia y el respeto mutuo.
- ✓ Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.
- ✓ La demora en el pago de la mensualidad no habiendo causa que lo justifique.
- ✓ No respetar los horarios del SPAP y del transporte (si lo hubiera) y retrasar con ello el horario general del servicio y la recogida de los demás usuarios/as.

Se consideran **faltas graves**:

- ✓ La reiteración de tres faltas leves en un período no inferior a tres meses.
- ✓ La sustracción de bienes u objetos de la propiedad del centro, del personal o de cualquiera de sus usuarios/as (siempre que esta no se deba a un comportamiento inherente a la enfermedad y que por tanto las posibles sustracciones sean devueltas por los familiares de manera regular).
- ✓ La no comunicación de ausencias en el servicio durante periodos de tiempo prolongados, sin motivos que se justifiquen.
- ✓ El impago de la mensualidad, siempre que no haya causas que justifiquen dicho impago.

Se consideran **faltas muy graves**:

- ✓ La reiteración de dos faltas graves en un período inferior a tres meses.
- ✓ La agresión física o verbal deliberada o los malos tratos graves, de palabras u obra, a otros/as usuarios/as, personal del servicio o a cualquier persona que tenga relación con él o ella.

8.2 Sanciones.

- ✓ **Por faltas leves:** Amonestación privada, verbal o escrita.

- ✓ **Por faltas graves:** Suspensión de la condición de usuario/a por un período de 5 a 15 días (manteniéndose el abono de tarifa correspondiente), valorando las circunstancias familiares y sociales del interesado/a.
- ✓ **Por faltas muy graves:** Suspensión de la condición de usuario/a por período superior a un mes (manteniéndose el abono de tarifa correspondiente), o expulsión, valorando las circunstancias familiares y sociales del/a interesado/a.

Antes de tomar cualquier decisión respecto a una posible sanción, se podrá llevar a cabo un proceso de mediación. El objetivo de esta mediación es el de procurar llegar a un acuerdo entre las partes (usuario/a y equipo directivo) a la hora de establecer la sanción correspondiente.

El/a usuario/a sancionado/a siempre tendrá derecho a recurrir frente a quien corresponda. Las sanciones a que se refieren los puntos anteriores se resolverán independientemente de las responsabilidades de carácter civil o penal reguladas por la legislación vigente en este momento.

El presente Reglamento ha sido aprobado por unanimidad, en sesión ordinaria de la Junta Directiva de Acufade, celebrada el día 5 de mayo de 2015.