



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Servicio de Promoción de la
Autonomía Personal en
Domicilio



ÍNDICE

- 1. Finalidad y objetivos generales del SPAP en Domicilio**
 - 1.1. Finalidad
 - 1.2. Objetivos
 - 1.3. Principios sustentadores del trabajo realizado en el SPAPD
 - 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 SPAPD
- 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**
- 6. Sistema de participación**
 - 6.1. Participación de los/as usuarios/as

6.2. Participación de los/as trabajadores/as**7. Régimen de funcionamiento.****7.1. Horarios****7.2. Sistema de información****7.3. Ausencias, entradas y salidas****7.4. Bajas del servicio****8. Faltas y sanciones.****8.1. Faltas****8.2. Sanciones.**

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN DOMICILIO

1. Finalidad y objetivos generales del SPAP

1.1 Naturaleza del servicio

La gestión del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio (en adelante SPAPD) es realizada por **ACUFADE (Asociación de Cuidadora/es, Familiares y Amigo/as de personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias)**, entidad sin ánimo de lucro cuyas dependencias físicas se ubican en el Centro Acufade Norte (c/Canales s/n) en el municipio de La Matanza de Acentejo, que proporciona el soporte organizativo y corporativo necesario del servicio.

El SPAPD se presenta como un conjunto de **actuaciones terapéuticas, no asistenciales, destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas promoviendo las capacidades que le permitan mantener y desarrollar la autonomía en su vida personal, familiar y social en su entorno el mayor tiempo posible**, siendo dichas intervenciones llevadas a cabo por parte de los y las profesionales en el **domicilio de residencia de las personas**.

1.2 Finalidad

Rehabilitar, mantener y/o promover la autonomía física, cognitiva y emocional en el medio natural donde se desenvuelven las personas que conviven con una situación de dependencia, así como de **asesorar y orientar a sus familiares** acerca de cómo afrontar el cuidado en el hogar, por parte de un equipo de profesionales que ajustan sus intervenciones a la realidad concreta de las personas en el propio entorno domiciliario y familiar.

1.3 Objetivos

Objetivo General

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 favorecer el mantenimiento de las actividades 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 en su entorno familiar, social y comunitario.

Objetivos específicos

- Favorecer el mantenimiento de la autonomía funcional, cognitiva y emocional en el contexto familiar y domiciliario.
- Potenciar, conservar o ralentizar la pérdida de las capacidades de las personas en la realización de actividades de la vida diaria en el propio contexto donde se desarrollan.
- Mantener y desarrollar las habilidades socioafectivas para la interacción y la comunicación con las personas en su medio habitual.
- Optimizar la independencia funcional y desarrollo motor que favorezcan el desempeño de las actividades y rutinas diarias en su domicilio.
- Trabajar las capacidades intelectuales más significativas para la persona para su mantenimiento cognoscitivo, fomentando aquellas que le permitan mantener su autonomía en su entorno.
- Promover contextos cotidianos en el domicilio en los que se desarrollen experiencias significativas e historia de vida positivas.
- Potenciar la autoestima y favorecer un estado psicoafectivo adecuado para afrontar los retos que se desarrollen en su entorno familiar.
- Promover la búsqueda de estrategias de afrontamiento y soluciones a las particularidades de cada situación vital, favoreciendo al bienestar emocional, personal y familiar, tanto a las personas usuarias como a sus familiares.
- Ofrecer asesoramiento, orientación y formación a las personas cuidadoras para facilitar el afrontamiento del cuidado en el domicilio.

1.4 Principios sustentadores del trabajo realizado en el SPAPD.

La actividad desarrollada desde Acufade se fundamenta en una serie de principios explícitos y compartidos por todas las personas integrantes del sistema de intervención y que impregnan el desempeño profesional en los distintos servicios que oferta la entidad. 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 que se desarrollan en el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en el Domicilio.

1.5 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 que conforman su vida en el domicilio.
- **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 que guiarán las atenciones en el domicilio.
- **Los servicios y programas deben ser accesibles a las personas.** Se debe proporcionar servicios que se ajusten a las circunstancias de las personas en función de criterios de accesibilidad, ofreciendo atenciones personalizadas en el domicilio para aquellos casos en los que difícilmente puedan acceder a otros recursos fuera del ambiente familiar.
- **Las intervenciones han de estar insertas en la proximidad física, familiar y comunitaria.** Planteamos intervenciones en el propio entorno de las personas e insertas en la cotidianidad como punto de partida para valorar e intervenir en las capacidades que permiten a las personas favorecer su autonomía en las actividades diarias y cotidianas.
- **Las intervenciones han de tener flexibilidad.** Los programas deben tender a adaptarse a las necesidades específicas de las personas usuarias – y no viceversa –, ofreciendo, dentro de las posibilidades reales, diversidad de actividades que se ajusten a las expectativas, las particularidades y al proceso de cambio vital 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 servicio debe

posibilitar programas de las áreas susceptibles 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 en sus entorno domiciliario y comunitario, debe dar respuesta a las diferentes realidades, experiencias y relatos de vida del colectivo.
- **El servicio debe promover la participación de lo/as agentes en la gestión de los propios programas del servicio.** Se 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 y comunicación entre todas las partes implicadas.
- **La familia como parte indispensable del bienestar general de la persona mayor o dependiente.** El servicio ofrece apoyo, asesoramiento y/o orientación ajustado a sus necesidades y realidades.

Asimismo, dado el contexto de aplicación de los programas que se desarrollan en el medio habitual de las personas, hay que tener en cuenta las siguientes **consideraciones metodológicas** relacionadas con la intervención que se lleva a cabo en el ámbito domiciliario:

- Las **intervenciones son personalizadas**, las cuales se diseñan, planifican y ajustan a las necesidades y particularidades específicas de cada persona y situación familiar en el domicilio.
- Las intervenciones en ambientes reales facilitan un **análisis más objetivo de las capacidades, circunstancias y rutinas de las personas**, así como de los elementos implicados en el desempeño de las actividades de la vida diaria en el hogar y en la comunidad.
- El propio entorno familiar y domiciliario favorece la aplicación de las intervenciones, debido a la **seguridad y confianza** que conceden a las personas mayores y dependientes al encontrarse en un entorno conocido para ellas.
- Las **intervenciones se ajustan e integran en las rutinas diarias** de las personas, tanto a los horarios, como a los entornos físicos del domicilio, convirtiéndose en experiencias únicas y significativas para ellas.
- La intervención domiciliaria propicia la **utilización de materiales y objetos significativos de las personas como recursos** potentes de cara a la aplicación de actividades de estimulación cognitiva y/o funcional.

- Se favorece por tanto la **accesibilidad a las intervenciones** en situaciones en las que no es posible el traslado físico o integración en otros recursos o servicios sociosanitarios.

2. 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.

2. 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 SPAPD.** Este primer contacto podrá llevarse a cabo telefónica o presencialmente en las dependencias físicas de ACUFADE.
- A continuación el/la trabajadora social concertará **una entrevista inicial con 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 y del entorno físico donde se desarrollarán posteriormente las intervenciones.
- En este momento, se proporcionará la información necesaria acerca de la organización, programas, actividades y profesionales del servicio y cómo acceder al mismo.
- También deberá presentarse la documentación de admisión necesaria para realizar la preinscripción.

2.2 Inscripción

- Los criterios de admisión y exclusión para recibir intervenciones en el domicilio son los siguientes:

Criterios de admisión	Criterios de exclusión
-----------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas mayores a partir de 65 años 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menores de 18 años.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas que conviven con diagnóstico de enfermedad de Alzheimer y otras demencias, en sus fases leve, moderada y severa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas con enfermedad infectocontagiosa.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas mayores de 18 años que conviven con una situación de dependencia (grados I, II y III). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas que presenten alteraciones grave de conducta que imposibiliten el desarrollo óptimo de las actividades físicas y/o cognitivas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas Cuidadoras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situación de gran dependencia que impida altamente el desarrollo del vínculo entre la persona usuaria y los y las profesionales

- Con carácter excepcional se permitirá la inclusión de aquellas personas que, aun no reuniendo los criterios anteriormente expuestos, la Dirección o el equipo técnico del SPAPD, de manera motivada aconseje su inclusión.

2.3 Formalización

- El proceso de formalización de la solicitud de plaza queda recogido en el protocolo de admisión del SPAPD.
- Una vez formalizado el alta 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** del SPAP pudiendo descargar en la página web www.acufade.org copia del **Reglamento de Régimen Interno** del servicio que con carácter previo ha examinado detenidamente en la entrevista con el/la trabajador/a social.

2.4 Condiciones económicas

- El/la usuario/a, o en su caso su familia, deberá abonar a ACUFADE como contraprestación económica por la prestación del servicio **la cantidad estipulada en el Contrato de Admisión**, de acuerdo con las tarifas del SPAPD publicitadas anualmente en el tablón de anuncios en la sede de ACUFADE.

- En el precio están incluidos los servicios básicos prestados, que se detallan en el apartado Servicios de este Reglamento.
- El precio **incluye**: Entrevistas de valoración profesional, asistencia en domicilio para sesiones de intervención según programa, días y horarios al mes acordados; desplazamientos de profesionales al domicilio, uso de materiales de tipo no fungible propiedad de la entidad (p.e. portátil, pelotas, material de estimulación cognitiva, etc.).
- En el precio **se excluyen** los materiales de tipo fungible (p.e. cuadernos, lapiceros, pegamentos, geles de masaje, cremas, etc.) que sean necesarios durante las intervenciones, así como los desplazamientos y gastos derivados de intervenciones fuera del domicilio familiar (como por ejemplo, las salidas externas tutorizadas).
- El pago se realizará **por adelantado dentro de los diez primeros días del mes de prestación del servicio, 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.
- El precio del servicio no se verá reducido por ausencias, justificadas o no, de la persona usuaria.
 - **Apertura de Expediente**
- Una vez que se haya formalizado el alta para empezar las intervenciones en el domicilio, **se abrirá y registrará el oportuno expediente personal** de la persona usuaria.
- 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 el Reglamento General de Protección de Datos de 2018, el expediente será **debidamente custodiado por la dirección o por la persona en quien delegue**, y sólo tendrán acceso al mismo aquellos profesionales autorizados por ésta.
- Los datos recogidos en el expediente personal serán registrados en soporte informático, de acceso restringido de acuerdo con el citado Reglamento.

2.6 Asignación de los días de asistencia al servicio

- La dirección, y en su caso por delegación de esta, el/a trabajador/a social junto el resto de profesionales que conforman el equipo técnico,

determinarán, los días y horarios de la prestación del servicio en domicilio, teniendo en cuenta las preferencias y demandas de la persona usuaria o de sus familiaridades y criterios organizativos de la propia entidad.

3. Prestaciones del servicio.

3.1 Prestaciones

Las prestaciones que ofrece el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal en Domicilio 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).

- Actividades de ocio y excursiones.
- Elaboración de informes de valoración.
- Otros.

4. Los derechos y deberes de las personas usuarias.

Algunos de los derechos y deberes de las personas usuarias del SPAPen domicilio quedan trasladados al familiar que los representa, ya que por el carácter invalidante de algunas enfermedades en estadios avanzados (principalmente Alzheimer u otras demencias) éstas están incapacitadas para el ejercicio de los mismos.

4.1 Derechos de lo/as usuario/as

- Recibir información permanente sobre el estado de tramitación de su solicitud, de inicio y/o de modificación del servicio.
- Recibir información de los objetivos, actividades y particularidades del Plan Individualizado de Atención que se establezca, así como participar en la medida de lo posible en su elaboración.

- Participar en la toma de decisiones acerca del cambio de intervención y actividades que se lleven a cabo en el hogar, así como de la evolución de su situación particular por parte de lo/as profesionales.
- Ser atendido/a de forma adecuada respetando la individualidad y dignidad como persona, con cordialidad y amabilidad en el trato recibido.
- A ser escuchadas por cuantas incidencias observen en la prestación del SPAPD, con especial interés sobre el trato humano dispensado por lo/as profesionales del mismo.
- Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- Formar parte de las Comisiones que pudieran constituirse.
- Elevar por escrito a la Junta Directiva de Acufade o Dirección del servicio, propuestas relativas a mejoras las intervenciones en el domicilio.
- Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto (sólo en el caso de asociado/as).
- Participar como elector/a y ser elegible en los procesos de designación de los órganos de representación de la entidad(sólo en el caso de asociado/as) así como en los órganos de participación de las personas usuarias.

4.2 Deberes de lo/as usuario/as.

- Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interno del SPAPD, así como los acuerdos e instrucciones emanados de la Junta Directiva de Acufadeo Dirección del servicio.
- 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 prestaciones y demás información que implique cambios en su situación de dependencia. De igual modo, se ha de presentar a la mayor brevedad posible información y documentación relativa a cualquier cambio de salud.
- Utilizar adecuadamente los materiales y recursos técnicos empleados durante las intervenciones.
- Guardar normas de respeto mutuo y cordialidad con los/as profesionales que dispensan el servicio.

- Poner en conocimiento de la Dirección del servicio las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- 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.
- Facilitar el acceso a la vivienda o domicilio en el que se realicen las intervenciones, así como estar preparado/a para recibir el servicio.
- Asumir los deberes y derechos de los familiares, cuando la persona usuaria disponga de la suficiente autonomía.

4.3 Derechos de las cuidadoras/es y familiares.

- Tener conocimiento de cómo ha transcurrido las intervenciones diarias en el domicilio.
- 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.
- Participar en reuniones de equipo cuyo objetivo sea mejorar la adaptación de la persona dependiente a las intervenciones realizadas.
- Conocer todos los servicios que Acufade presta, así como las particularidades de sus programas de intervención en el domicilio.
- Solicitar la baja del servicio de la persona dependiente.
- Solicitar informes o documentación sobre la persona dependiente que será elaborada por los y las profesionales del SPAPD.

4.4 Deberes de las cuidadoras/es y familiares.

- Facilitar el acceso al domicilio de lo/as profesionales encargados de la prestación del servicio.
- Comunicar, con al menos 24 horas de antelación, la cancelación puntual de las sesiones previstas.
- Procurar que, previo al inicio de las intervenciones, las personas usuarias se encuentren en condiciones adecuadas en cuanto a higiene y aseo personal se refiere. Asimismo, de asegurar que las personas hayan recibido alimentación e hidratación necesarias antes del comienzo de actividades, sobre todo de tipo físico.

- Del mismo modo, se procurará que las zonas de la vivienda donde se lleven a cabo las tareas y actividades estén en condiciones apropiadas de higiene y seguridad (p.e. evitar suelos mojados, objetos que obstaculicen, desorden sobre las camas, etc.).
- Proporcionar a lo/as profesionales los materiales fungibles, medios y recursos disponibles en el domicilio que éstos necesiten para realizar las actividades en el domicilio (p.e. cuadernos, lapiceros, mesas, álbumes de fotos, objetos de la vida diaria, etc.).
- En el caso de convivir con mascotas en el domicilio, asegurar que estos animales no interfieran en el desarrollo óptimo de las intervenciones y evitar su contacto directo con profesionales, siempre y cuando la salud de éstos se vea afectada (p.e. alergias).
- Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado del domicilio que impida la prestación del servicio, tanto las ausencias ocasionales como la bajadefinitiva.
- Permanecer en el domicilio durante el horario de prestación del servicio.
- Recibir un trato cordial de las personas que llevan a cabo el servicio, respetando sus funciones profesionales.
- 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.
- Seguir las indicaciones del equipo técnico en materia de cuidados de la persona que atienden en el domicilio.
- Informar puntualmente a lo/as profesionales responsables de cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a la salud del/la usuario/a.
- Asumir los deberes y derechos de los/as usuarios/as del servicio, cuando estos no puedan hacerse cargo de ello.
- Colaborar, a petición del equipo técnico, en la resolución de cualquier incidencia en el domicilio o problema relacionado con la persona dependiente durante las intervenciones en el domicilio.

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

5.1 En relación a la entidad:

- A cumplir con la normativa que le sea aplicable.
- 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.
- Cumplir con lo estipulado en el Reglamento de Régimen Interno del SPAPD.
- Mantener informados a los/as usuarios/as publicitando y poniendo a su disposición la siguiente información:
 - Condiciones de admisión.
 - Lista de precios.
 - Solicitudes y documentación a acompañar.
 - Reglamento de Régimen Interno del SPAPD.
- Tener actualizada toda la documentación exigida en el presente Reglamento.

5.2 En relación a lo/as profesionales que dispensan el servicio:

- Escuchar las demandas y peticiones de las personas usuarias en relación a la propia intervención, actividades o programas de sus PIAs que rigen las actuaciones en el domicilio.
- Cumplir con los objetivos, actividades, tareas, horarios y días que se hayan acordado y especificado en el PIA de las sesiones en el domicilio.
- Cumplir estrictamente el horario establecido, asistiendo a los servicios con puntualidad en el domicilio.
- Organizar, cuidar y mantener el material no fungible que la entidad les proporciona para desempeñar sus funciones en el domicilio.
- Comunicar a la dirección, o en su caso al profesional responsable, y a lo/as familiares de las ausencias en el domicilio con antelación suficiente.
- Desarrollar el trabajo en el contexto familiar con estricto cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene.
- Guardar el máximo respeto y consideración a la intimidad personal y familiar de lo/as usuario/as en sus hogares.
- Mantener completa discreción y confidencialidad acerca de cuantos datos llegue a conocer en razón de la proximidad personal que se derive de la prestación del servicio en el domicilio.
- Atender a las personas usuarias y a sus familiares con respeto, cordialidad y trato digno.

- Comunicar a los familiares cualquier variación en los servicios prestados, así como las incidencias que se hayan producido durante su desarrollo.

6. Sistema de participación

ACUFADE, como entidad, promueve como valor fundamental la **participación de todas las personas, usuaria/os, familiares, cuidadora/es, profesionales, colaboradore/as, ...**, creando espacios donde las personas puedan expresar sus opiniones, quejas o deseos acerca de los programas y servicios que conforman la entidad.

Por un lado, la **participación de los/as usuario/as, sus cuidadoras/es y familiares así como de los y las profesionales del SPAPD en el propio proceso de cambio**, en el desarrollo de los programas y actividades que están recibiendo, es uno de los motores fundamentales para la consecución de los objetivos planteados.

Por otro lado, las **reuniones de coordinación de equipo del SPAPD**, así como las de seguimiento entre el equipo y las personas usuarias del servicio, han demostrado dar respuestas más creativas y productivas que las valoraciones y decisiones tomadas unilateralmente.

También las **asambleas y reuniones de socios y socias**, constituyen espacios para escuchar las necesidades de las personas usuarias o cuidadoras, tomar decisiones para mejorar los servicios que se prestan en el entorno familiar y velar porque éstos se cumplan.

Asimismo, es relevante mencionar que 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 contribuir al 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 y en la elección y construcción de su propio plan individualizado de intervención (PIA), 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.

6.2. Participación de los/as trabajadores/as

Las **reuniones de coordinación** constituyen el espacio de participación de los/as trabajadores/as donde se valorarán sus opiniones de modo que contribuyan a mejorar la calidad del servicio en el domicilio. Dichas reuniones tienen como objetivo el diseño de las actividades, puesta en común de nuevas metodologías, supervisión del trabajo de profesionales, análisis y preparación de las acogidas en el domicilio, así como la propuesta de cualquier iniciativa que cualquier miembro del equipo proponga en aras

de mejorar el SPAPD. Las reuniones de equipo y coordinación se realizarán de manera periódica, al menos una vez al mes, en las dependencias físicas del SPAPD.

7. Régimen de funcionamiento.

7.1 Horarios

- El conjunto de servicios y programas que se prestan dirigidos tanto a las personas mayores y dependientes como a sus familiares se llevarán a cabo en el domicilio familiar de lunes a viernes, en horario de **8:00 a 20:00 horas**.
- En algunos casos, las entrevistas iniciales y/o seguimiento, así como algunas acciones de formación podrían realizarse en las dependencias físicas de la entidad en el horario de apertura de éste.

7.2 Sistema de información

Acufade pone a disposición de usuario/as y familias toda la información relacionada con la Acreditación del servicio, el Reglamento de Régimen Interno, la relación de precios actualizada, el organigrama funcional, hojas de reclamaciones, así como cualquier otra información que sea solicitada por los/as usuarios/as y familiares.

7.3 Ausencias, entradas y salidas

- Se llevará a cabo un **control de las intervenciones diarias** a través de un registro por parte de lo/as profesionales: asistencia, día, horario así como de intervención domiciliaria realizada (Véase Protocolo de Control del Personal).
- Lo/as familiares deben permanecer en el domicilio familiar durante las intervenciones.
- En caso de que la persona usuario o sus familiares deseen suspender alguna sesión, **deberán notificarlo con antelación suficiente (al menos 24 horas)** al profesional responsable y/o coordinador/a del SPAPD. Sólo cuando este se solicite de manera puntual se intentará facilitar un cambio de fecha para la sesión.
- En el caso de que las intervenciones en el domicilio coincidan con **días festivos o no laborables en el Calendario Laboral de Acufade**, el/a profesional pactará con la persona usuaria y/o familiares el cambio de fecha y horario según disponibilidad, sólo cuando se hayan contratado dos o menos sesiones al mes de cualquiera de los programas de intervención del SPAPD.
- Si se produce un cambio de domicilio, la persona usuaria o su familia **deberán notificar con una antelación mínima de 15 días, los datos referidos al nuevo domicilio**, en cuyo caso no se garantiza que puedan mantenerse los horarios pactados inicialmente ni la continuidad de los mismos profesionales.
- En caso de **suspensión voluntaria de las sesiones en domicilio**, los familiares o personas responsables deberán comunicarlo, preferiblemente por escrito, a

dirección del SPAPD, indicando los motivos y periodo de suspensión. En este caso se mantiene la facturación del mismo.

7.4 Bajas del SPAPD

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 la adaptación a las intervenciones y/o profesionales** en el domicilio durante las primeras semanas. Cuando la **propuesta de baja de un/a usuario/a provenga del equipo** de profesionales del SPAPD, éste ha de seguir el procedimiento establecido en el protocolo correspondiente (ver protocolo de bajas).
- c) Por padecer **enfermedad infectocontagiosa, enfermedad mental u otra circunstancia** que impida al/a profesional desarrollar las actividades en el domicilio.
- d) Por **agravamiento de la salud física y/o cognitiva** que imposibilite a la persona responder adecuadamente a las actividades de estimulación en su entorno.
- e) Por **fallecimiento**.
- f) Por **sanción disciplinaria y/o faltas graves** contempladas en el presente Reglamento.
- g) Por impago acumulado de dos o más mensualidades.
- h) El **incumplimiento de los deberes exigidos** a las personas usuarias, la no presentación de la información requerida en el plazo indicado y la ocultación de datos.
- i) El **trato inadecuado y falta de respeto reiterada** a lo/as profesionales del servicio.

8. Faltas y sanciones.

8.1 Faltas

El incumplimiento del *Reglamento de Régimen Interior del Servicio*, 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 del SPAPD.

- Alterar las normas de convivencia y el respeto mutuo.
- Utilizar inadecuadamente los medios y recursos técnicos de la entidad que lo/as profesionales dispongan para el desarrollo de los programas en el hogar.
- La demora en el pago de la mensualidad.
- No respetar los horarios de las actividades en el domicilio y retrasar el mismo sin causa justificable.
- Cancelación de sesiones de manera continuada.
- No hallarse nadie en el domicilio en el horario pactado para la celebración de la/s sesión/es.

Se consideran **faltas graves**:

- La reiteración de tres faltas leves en un período no inferior a tres meses.
- La sustracción de bienes u objetos propiedad de la entidad o del personal (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 las ausencias en el domicilio, así como del cambio de residencia.
- No proporcionar los medios físicos y recursos básicos necesarios para el desarrollo óptimo de las tareas del servicio (higiene personal, de la vivienda, ...).
- El impago de la mensualidad.

Se consideran **faltas muy graves**:

- La reiteración de dos faltas graves.
- La agresión física o verbal deliberada o los malos tratos graves, de palabras u obra a personal del servicio o a cualquier persona del entorno familiar.

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 15 a 30 días (manteniéndose el abono del importe correspondiente), valorando las circunstancias familiares y sociales del interesado/a.
- **Por faltas muy graves:** Baja en el servicio.

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 de profesionales) a la hora de establecer la sanción correspondiente.

La persona usuaria o familiar sancionado 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 7 de febrero de 2019.