

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

EXPOSICION DE MOTIVOS.

Los Centros de Día para Personas Mayores son un recurso público municipal, de gestión indirecta, que ofrece un programa de atención especializada diurna a personas mayores, que precisan de ayuda para la realización de las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria, con el objeto de mantener, preservar y mejorar la funcionalidad de los usuarios/as y servir, en su caso, de apoyo a la familia.

La actuación que se desarrolla es la que prevé el programa terapéutico de cada Centro de Día, e implica a un conjunto de personal técnico y a las personas usuarias.

Con el fin de regular las condiciones de uso de los centros, de delimitar las funciones de todas las partes implicadas: personas usuarias, personal técnico y administración local, y de describir los derechos y deberes de las personas mayores que utilizan el recurso social, se elabora el presente Reglamento de Régimen Interno.

En lo que respecta al cumplimiento de los principios de buena regulación debe subrayarse que esta norma persigue el objetivo de impulsar la participación, la implicación y el protagonismo activo de las personas mayores en las actividades desarrolladas en los centros; la norma contiene la regulación imprescindible para atender los objetivos citados; el texto contribuirá a crear un marco normativo estable y claro para las personas mayores de la ciudad de València usuarios y usuarias de los centros; se trata de una iniciativa que evita cargas administrativas innecesarias; finalmente y no afecta a gastos o ingresos públicos.

Los principios de participación y transparencia han sido atendidos sometiendo el texto a la consideración tanto del personal técnico que gestiona la actividad de los centros constituidos como grupos de mejora, como a las personas usuarias, a través de las reuniones del Consejo de Mayores de cada centro de día.

CAPÍTULO I DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

ARTÍCULO 1.- DEFINICION.

Son Centros de Día Municipales para Personas Mayores Dependientes (en adelante CDMPMD), aquellos ubicados en locales de propiedad municipal o aquellos a cargo del Municipio, cuyas instalaciones, acondicionamiento, mantenimiento y actividades son atendidas con cargo a los Presupuestos Municipales.

ARTÍCULO 2.- OBJETO.

Los CDMPMD tienen por objeto:

Prestar atención sanitaria, preventiva, rehabilitadora, psicológica y social al colectivo de personas mayores, así como a sus familiares, con el objetivo básico de integración comunitaria y de participación. A través de un Programa de atención diurna especializado dirigido a personas que precisan ayuda para la realización de las actividades básicas y/o actividades instrumentales de la vida diaria, con el objeto de mantener, preservar y/o mejorar la funcionalidad de las personas usuarias y servir de apoyo a la familia, mediante la provisión de un recurso que posibilite la vida socio-laboral de sus miembros.

ARTÍCULO 3.- PROGRAMAS Y SERVICIOS.

En los CDMPMD para personas mayores, según la orden 4 de febrero de 2005 de la Consellería de Bienestar Social se desarrollan entre otros Programas y Servicios básicos, los siguientes:

BASICOS:

- Servicio de acogida.
- Servicio de restauración.
- Servicio de higiene personal.
- Servicio de atención psico-social: animación sociocultural, atención social comunitaria, atención social a la familia.
- Servicio de atención a la salud: atención médica, atención psicológica, enfermería, rehabilitación y prevención y promoción de la salud

OPCIONALES:

- Peluquería.
- Podología.

ARTÍCULO 4.- HORARIO.

Del horario del CDMPMD:

- El horario de atención a las personas usuarias será preferentemente de las 8:00 hasta las 19:00 horas, de lunes a viernes, excepto los festivos y aquellas fechas contempladas como tales, previa solicitud del Consejo de Mayores y aprobación de la Jefatura de Servicio de Personas Mayores. Durante el mes de Agosto el Centro de día permanecerá cerrado, preferentemente.
- El horario de Actividades y Servicios será colocado en lugar bien visible. El horario de Actividades y Servicios será colocado en lugar bien visible. El horario puede verse alterado según necesidades sanitarias y grado de dependencia de las personas usuarias.

CAPÍTULO II DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 5.- CRITERIOS DE ACCESO AL RECURSO.

Pueden ser personas usuarias de los CDMPMD las personas mayores de 60 años, con problemas de dependencias que presentan enfermedades crónicas, pluripatologías y que requieran una atención socio-sanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería o rehabilitación. Residentes y empadronados en el municipio de Valencia, que desean permanecer en su domicilio habitual.

Con carácter excepcional los centros de Día podrán atender, con independencia de las edad, a personas que se encuentren en alguna de estas situaciones:

1. Demencias que no requieran cuidados sanitarios continuados por la evolución de la enfermedad.
2. Crónicos con patologías que generan problemas funcionales y/o cognitivos.

ARTÍCULO 6.- DEFINICION PERSONA USUARIA.

Se considerará personas usuarias de un CDMPMD a toda persona a la que, por Resolución de la Junta de Gobierno Local, se le haya concedido plaza, comunicándosele ésta por medio de una autorización de asistencia.

CAPÍTULO III CONDICIONES DE INGRESO Y SISTEMA DE BAJAS.

La formalización del alta en los CDMPMD, se realizará mediante resolución de la Junta de Gobierno Local.

El ingreso en los Centros de Día Municipales para Personas Mayores:

- Deberá ser voluntario de la persona o de su representante legal mediante resolución judicial, en el caso de personas incapacitadas.
- Independientemente de la patología que presente la persona beneficiaria, se requerirá siempre el contacto de un familiar o persona de referencia que hará de interlocutor y actuará de persona responsable en todo lo relacionado con su estancia en el centro de día.

ARTÍCULO 7.- PROCESO DE ADMISION AL RECURSO.

El proceso de admisión en el Centro de día será el siguiente:

1. La admisión en el Centro de día será autorizada siempre por el Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento de Valencia, especificando el número de días, tarifa y servicios adicionales solicitados y comunicada al Centro de Día mediante una orden de alta.
2. El centro de día ante una nueva plaza vacante, se pondrá en contacto con la siguiente persona de la lista de espera o con sus familiares para concertar entrevista de preingreso con el fin de informar de la disponibilidad de días de asistencia, posibilidad de fecha de ingreso, modalidad de la plaza, tarifa, entrega R.R.I y demás temas que precisen.
3. En el momento que se concreta el ingreso se comunica al Servicio de Personas Mayores, el alta en dicho documento deben figurar como datos específicos: el centro de día correspondiente, fecha de alta. En dicho documento deben figurar como datos específicos: nombre y apellidos, tarifa a abonar, días de asistencia, si procede o no servicio de transporte, y el perfil de la persona mayor persona dependiente o no dependiente.
4. Tras recibir tal comunicación el Servicio de personas mayores realizará la autorización de ingreso y posteriormente recibirá la persona usuaria la notificación de la resolución de la Junta de Gobierno Local de la aprobación de la plaza.
5. Se permitirá la asistencia de días extra, diferente a los asignados, en circunstancias especiales con el consentimiento de la dirección del CDMPMD y comunicación al Servicio de las personas mayores.

ARTÍCULO 8.- TIPOS DE BAJA EN EL RECURSO.

Tipos de baja:

1. **Voluntaria:** a petición de la persona usuaria o familiar, con previo aviso de 15 días naturales a contar a partir de la fecha de comunicación, siempre y cuando la baja sea previsible.
2. **Forzosa:**
 - No superar el periodo de prueba y/o adaptación al Centro de día, que se establece durante el primer mes, y que será valorado por el Equipo Interdisciplinar del Centro de día, que elaborará un informe motivado que se remitirá al Servicio de Personas Mayores.
 - Ocultamiento o falsedad de los datos que han sido tenidos en cuenta al conceder el servicio.
 - El impago de la parte que corresponde al/a la usuario/a durante tres meses consecutivos, motivará la baja definitiva.
 - Cuando la persona usuaria deje de necesitar la atención especializada que ofrece un recurso de este tipo y/o precise otros recursos más idóneos a la situación socio-sanitaria de la persona.
 - Defunción.
 - Ingreso en Centro Residencial.
 - Las ausencias prolongadas e injustificadas, entendiéndose como tales aquellas de más de 15 días de ausencia sin justificación
3. **Baja de estancia por manifiesto deterioro de salud.**

Este es el procedimiento utilizado cuando el motivo de la baja en el CDMPMMD se debe al empeoramiento del estado de la persona mayor que pueda alterar la convivencia con el resto de las personas y/o cualquier otra circunstancia socio-sanitaria (deterioro progresivo y grave del estado de salud) y que requiera la aplicación de otro recurso idóneo de otro recurso más idóneo.

En este caso se procederá de la siguiente manera:

- Durante tres semanas se realizará un seguimiento pormenorizado del comportamiento para evidenciar si ha sido un problema puntual o si por el contrario se trata de un estado continuo y persistente. De ser así deberá producirse la renuncia o traslado a lo largo del mes siguiente, o, si por el contrario, se corrige el problema detectado, se paralizará el proceso iniciado.
- Excepcionalmente, si los síntomas que presenta la persona usuaria suponen un riesgo para la integridad del resto de usuarios/as, los plazos serán establecidos por el equipo multidisciplinar, en función de la gravedad de la causa.
- De todo este proceso, desde el inicio hasta el final, se informará semanalmente al Servicio de Personas Mayores, a la familia y a la persona usuaria, siempre que su estado cognitivo lo permita.

ARTÍCULO 9.- BAJA TEMPORAL.

Existe la posibilidad de solicitar bajas temporales, sin que ello signifique guarda de la plaza, y con una duración máxima de tres meses. La readmisión debe solicitarse al Trabajador/a Social del Centro de día, adjuntando un informe médico actualizado.

ARTÍCULO 10.- PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL RECURSO.

La persona usuaria, familiar de referencia o tutor legal deberá firmar el documento de baja, excepto en los casos de fallecimiento, para hacerla efectiva.

CAPÍTULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 11.- IGUALDAD DE DERECHOS Y DEBERES.

Toda persona mayor tendrá los mismos derechos y deberes, cualquiera que sea la tarifa asignada o grado de dependencia.

La designación y desarrollo de algún cargo o tarea no representará ningún privilegio para el/la titular.

ARTÍCULO 12.- DERECHOS.

Toda persona mayor del Centro de día, en cualquiera de sus modalidades de prestación, tendrá los siguientes **DERECHOS**:

- Que la prestación efectiva del Servicio suponga la menor intromisión posible en el derecho a su intimidad personal.
- Reclamar por las vías adecuadas sobre cualquier anomalía significativa que se produzca en el funcionamiento del servicio que le ha sido asignado.
- Para ello se habilitarán los sistemas adecuados para su cumplimentación y depósito, como el buzón de sugerencias.
- A un trato correcto, digno, y con respeto, a nivel verbal, no verbal y físico, por parte de los profesionales y las otras personas usuarias.
- A que sea respetada su intimidad, sus convicciones personales, sus creencias religiosas, y a no recibir ninguna discriminación como persona.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de sus datos personales y circunstancias.
- Tienen derecho a ser escuchados, y a que sus peticiones y preferencias sean estudiadas. A presentar sugerencias a dirección con propuestas de mejora de servicios y actividades.
- Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, siempre y cuando no entorpezcan el funcionamiento diario del Centro de día.
- Tener libertad de movimientos y poder comunicarse libremente con el exterior, salvo resolución judicial.
- A recibir información y orientación adecuada para la resolución de sus necesidades personales.
- A recibir las prestaciones concedidas y del modo (horario, días, prestaciones concretas) que le han sido determinadas en la resolución adoptada sobre su petición de admisión.
- A recibir información general, clara y completa sobre el centro y su normativa, que sea comprensible, suficiente y continuada.

- A usar el mobiliario del centro, y el equipamiento de las zonas comunes.
- A conocer a los profesionales del centro y saber a quién dirigir sus preguntas que les atiendan sus necesidades y les presten ayuda necesaria según su grado de dependencia.
- Tienen derecho a opinar sobre el funcionamiento del centro de día y participar voluntariamente en todas las actividades que se realizan en el mismo, según su estado.
- Tienen derecho a formar parte del Consejo de Mayores del Centro de día siempre y cuando su capacidad de toma de decisiones no se vea mermada por ningún deterioro cognitivo.
- A recibir atención sanitaria, social, educacional, rehabilitadora y cultural, para su mantenimiento y desarrollo integral.
- A estar informados/as de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse sin que esto represente ningún tipo de discriminación por parte del personal del centro o entidad.
- A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
- A ser representado/a por su tutor legal, o por un familiar de referencia en caso de presentar enfermedades que limiten su capacidad psíquica (Alzheimer y otras demencias).
- Cesar en el uso de los servicios o permanencia en el centro de día por voluntad propia.
- A no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión.

ARTÍCULO 13.- DEBERES.

Toda persona usuaria del Centro de día, en cualquiera de sus modalidades de prestación, tendrá los siguientes **DEBERES**:

- Realizar las tareas que pueda acometer por sí mismo, con el objetivo de mantener o incluso recuperar sus habilidades.
- Los/as usuarios/as, o en caso de limitación de su capacidad mediante su representante legal, facilitarán los datos e información que le sean solicitados sin omitir ni falsear ningún dato sobre su situación, aportando en su caso, la documentación acreditativa en estas circunstancias al técnico municipal o al profesional del Centro de día encargado de la valoración y/o seguimiento de su caso.
- Comunicar cualquier variación en las circunstancias específicas en el apartado anterior, que pudiera dar lugar a una alteración en las prestaciones que le hayan sido asignadas.
- Comunicar los cambios referentes a las pautas en el tratamiento médico, para la administración de tratamiento crónico puntual (p.ej. antibióticos) se deberá aportar por escrito tratamiento y/o autorización firmada por la familia. Así mismo, deberán de ser aportados las copias de informes médicos referentes a especialistas o ingresos hospitalarios, con el fin de proporcionar por parte del centro de día, un mejor seguimiento de la salud de la persona usuaria. En caso de negarse a facilitar tal información, será necesaria la firma en una comparecencia.
- Realizar el abono mensual, en su caso, de las cantidades que en concepto de aportación le hubiesen sido fijadas y debidamente comunicadas.
- Guardar un trato adecuado y respetuoso con los profesionales que prestan el servicio del Centro de día y con sus demás compañeros/as.
- Comunicar al/a la Trabajador/a Social del Centro de día con la suficiente antelación, las ausencias justificadas o los periodos más largos de no asistencia al Centro.
- Colaborar con el personal encargado de prestar la asistencia necesaria.

- Las personas mayores deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, en todas las dependencias del centro y en las actividades que se desarrollen.
- Será imprescindible que los familiares estén siempre localizables telefónicamente mientras su familiar se encuentre en el centro.
- La persona usuario/a deberá ir debidamente aseada y la familia deberá velar por ello.
- Los/as usuarios/as deberán aportar una muda marcada. Así como material para la higiene personal (absorbentes, material para realizar la ducha...), quienes lo requieran.

CAPÍTULO V FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

ARTÍCULO 14.- SERVICIOS Y COSTE.

El coste de la plaza cubre todos los servicios que ofrece el Centro de día y que sean concedidos, con excepción del transporte.

A todas las personas usuarias del centro se les hará la quiropodia una vez al mes, a las personas diabéticas o con problemáticas en los pies se les hará según necesidad, siempre según pauta marcada por el/la podólogo/a.

A todas las personas usuarias del centro que lo demanden se les realizará un servicio básico al mes de peluquería, si demandan más de lo establecido se considerará como servicio extra, por lo que se cobrará como servicio comunitario.

A todas las personas usuarias que lo demanden, tanto ellas como sus familiares, se les ofrecerá el servicio de ducha-lavandería una vez a la semana, pudiéndose incrementar esta frecuencia excepcionalmente en aquellos casos que por su situación personal, familiar y/o social no pudieran hacerse cargo de mantener unas condiciones básicas de higiene y cuidado.

Si solicitan más días, se considerará como servicio extra debiéndolo abonar como servicio comunitario, y consistirá en otra ducha semanal con opción, al lavado de la ropa que deberá estar marcada adecuadamente con los datos del/de el/la usuario/a.

ARTÍCULO 15.- ORDENACION DE LOS PRECIOS PUBLICOS.

Será la Ordenanza Reguladora de Precios Públicos por los Servicios de los Centros Gerontológicos Municipales, la que fije la cuantía de la tarifa. En el baremo emitido por el Centro Municipal de Servicios Sociales, se establecerá la correspondiente tarifa atendiendo a la renta familiar para cada uno de los/as usuarios/as, y que les será notificada en la comunicación de alta.

La persona usuaria podrá solicitar revisiones de su tarifa vigente en cualquier momento, por variación de su situación socio-económica y/o familiar.

ARTÍCULO 16.- UNIDAD DE EXPRESION DEL COSTE.

El importe de la tarifa se fija en euros por día (IVA incluido).

ARTÍCULO 17.- OBTENCION COSTE MENSUAL.

Las mensualidades se pagan antes de finalizar el mes en curso, siendo obtenidas de la siguiente manera: se multiplicará el importe/día por los días que, de acuerdo a lo asignado en su propia alta de admisión, le correspondan ese mes. De lo anterior se obtendrá el importe mensual.

ARTÍCULO 18.- FECHA DE PAGO.

El pago de las mensualidades deberá realizarse a partir del día 25 de cada mes, o el siguiente día hábil, en caso de festivo.

ARTÍCULO 19.- NO ASISTENCIA Y COSTE.

Las faltas de asistencia al Centro de día, tanto en la modalidad de estancia como transporte, no eximen al mismo de su pago.

ARTÍCULO 20.- FORMA DE PAGO.

La forma de pago es la domiciliación bancaria. En casos excepcionales, se podrá hacer el pago en efectivo, en el caso que la familia y/o usuario/a lo solicite, desde la dirección del centro se emitirá un hago constar de los importes cobrados.

ARTÍCULO 21.- CRITERIOS DE EXCLUSION PARA EL COSTE.

No se facturarán los días festivos, ni los días de cierre solicitados por el Consejo de Mayores, ni el mes de agosto.

Cuando la baja sea forzosa, no se cobrará más allá del día en que esta se produce.

En el supuesto de ser voluntaria, la persona usuaria, o familiar de referencia, deberá proceder a un preaviso de 15 días naturales. En el caso de no preavisar, deberán ser abonados según parte proporcional de no preaviso, excepto en casos tales como fallecimiento, ingresos hospitalarios o en casos de ingreso en institución-residencia a través de Ley de Dependencia, no se facturará más allá del ingreso en la misma.

CAPÍTULO VI REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO Y PARTICIPACIÓN.

ARTÍCULO 22.- PARTICIPACION DE LA PERSONAS USUARIA.

De la participación en las actividades:

- Todas las personas mayores podrán participar de forma voluntaria en las diversas actividades que se organicen en el Centro de día.
- Todas las personas usuarias y sus familias podrán hacer sugerencias a través de los siguientes medios:
 - Buzón de Sugerencias sito en la planta baja del Centro de día o
 - A través de sus representantes del Consejo de Mayores o

- Directamente a la dirección del CDMPMD o
 - al Servicio de las Personas Mayores del Ayuntamiento de Valencia,
 - Telefónicamente o por correo electrónico, al Servicio de las Personas Mayores
 - O a través de una comunicación escrita presentada por el Registro de Entrada municipal.
- Cada año se realizará una evaluación de la calidad del servicio.
 - Es política del Centro de día promover que las familias, tutores, y vecinos del barrio, participen al máximo en los programas del mismo, por lo cual todas las actividades destinadas a ello se dará publicidad convenientemente.
 - En los casos de personas dependientes (Alzheimer y otras demencias), los tutores o familiares de referencia serán informados sobre los programas diseñados para su atención. Tienen derecho a ser escuchados e informados en los asuntos relacionados con la atención de sus representados y/o familiares. Así mismo pueden manifestar sugerencias o reclamaciones, debiendo ser informados del seguimiento y resolución de las mismas.

ARTÍCULO 23.- DEFINICION, FUNCIONES Y CONSTITUCION DEL CONSEJO DE MAYORES.

El máximo órgano de participación y representación de las personas mayores del Centro de día es el **CONSEJO DE MAYORES**, formado y elegido por los/as propios/as usuarios/as, y que tiene las siguientes características:

Órgano de carácter consultivo, del Consejo de Mayores se pretende:

- Recoger las opiniones y propuestas que todas las personas usuarias deseen expresar y transmitir a la dirección, personal del Centro de día y al Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento.
- Transmitir las preocupaciones e inquietudes del resto de usuarios/as.
- Recoger las sugerencias sobre actividades de tipo lúdico y recreativo que se deseen realizar el resto de usuarios/as.
- La aprobación democrática de todas las actividades del Centro de día.
- Promover la participación activa de los/las usuarios/as en el funcionamiento y dinámica del Centro de día.

El **Consejo de Mayores** se formará de la siguiente manera:

- Se convocarán anualmente elecciones del Consejo de Mayores para elegir democráticamente a los/as representantes de todas las personas usuarias
- Podrá ser candidato/a al Consejo de Mayores toda persona que tenga plaza en el centro de día y que esté capacitada.
- Serán nombrados representantes de los mayores los/as cuatro/a candidatos/as más votados/as, quedando los/as dos candidatos/as siguientes en número de votos como suplentes. Los/as candidatos/as suplentes suplirán a los/as representantes en caso de renuncia de éstos o de baja en el Centro de día y de acuerdo a los siguientes criterios: primero, número de votos y segundo, antigüedad en el Centro de día.
- Los elegidos formarán el Consejo de Mayores, junto al/a la Trabajador/a Social y a dirección.
- Se reunirán con una frecuencia mínima mensual.
- Una de las funciones del Consejo de Mayores será:

- Formación del Comité de Bienvenida para las nuevas personas usuarias

Votaciones

- Tendrá derecho a voto toda persona que tenga plaza en el centro de día y que esté capacitada.
- La votación será secreta. Se hará durante una semana (5 días). para que así puedan votar todos los/as usuarios/as. En las papeletas estarán los nombres de los/as candidatos/as.
- Sólo se puede votar una sola vez y a un sólo candidato/a.

Representantes de los mayores.

- Los representantes de las personas mayores deberán recoger las sugerencias, propuestas, inquietudes que sus compañeros/as y ellos/as mismos aporten para comunicarlas al consejo de mayores.
- Deberán, si les es posible, asistir a las reuniones del consejo de mayores.
- Los cargos de representante del consejo de mayores tendrán una duración de doce meses, aunque un representante puede dejar su puesto cuando lo desee.
- Los representantes de los mayores podrán participar activamente en la mejora del funcionamiento del Centro de día.

Reuniones

- Anualmente se llevarán a cabo un mínimo de una reunión con el Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento de Valencia, con el fin de comunicar e informar de los aspectos más relevantes tratados en las reuniones del Consejo de mayores (sugerencias, peticiones, etc.).
- Una vez formado el Consejo de Mayores, se acordará el día en que se celebrarán las reuniones y su periodicidad (mínima mensual).
- La asistencia será voluntaria.
- En las reuniones la dinámica será de turno abierto de palabra para exponer los temas a tratar, y un turno final de ruegos y preguntas.
- El mismo Consejo de Mayores se planteará sus objetivos y metodología a seguir.
- Todo lo tratado quedará reflejado en las actas del Consejo de Mayores.

CAPÍTULO VII QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 24.- VIAS DE PRESENTACION.

Las personas que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento del centro o de los servicios, lo podrán hacer llegar:

- A la Dirección del CDMPMD o
- Directamente al Servicio de Personas Mayores o
- Escribirlo en el Libro de Reclamaciones u
- Hojas de reclamaciones internas del centro, que está a disposición de todos/as los/ las usuarios/as, y del Ayuntamiento de Valencia.

ARTÍCULO 25.- BUZON DE SUGERENCIAS.

Podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, agradecimiento o reclamación tendente a mejorar el servicio en el centro de día, por medio del Buzón de Sugerencias.

ARTÍCULO 26.- COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Existirá un Comité de Seguimiento del Servicio compuesto por el/la Directora del Centro, el responsable de Servicios socio-sanitarios de la empresa, y por personal técnico de la Servicio de Personas Mayores. El comité de seguimiento velará por el cumplimiento del contrato con el Ayuntamiento, y por la calidad del servicio.

ARTÍCULO 27.- EXENCION DE RESPONSABILIDAD SOBRE OBJETOS PERSONALES.

El centro no se hace responsable de los bienes y objetos personales (gafas, audífonos, prótesis, y material ortopédico, joyas, dinero, etc.), excepto la ropa que dejen en el servicio de lavandería si está debidamente marcada.

CAPÍTULO VIII NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 28.- REGIMEN DE SERVICIOS DEL CENTRO PARA LAS PERSONAS USUARIAS.

Respecto al régimen de salidas en horario del Centro de día:

El régimen de salidas es libre. A ninguna persona se le puede impedir la salida del Centro de día, salvo que esté incapacitada y/o medie una autorización de internamiento y se esté tramitando la incapacitación, o que la salida se realice en compañía de tutores o familiares, o allegados autorizados, siempre y cuando el Centro de día sea conecedor de dicha situación.

El centro de día no se hará responsable de los daños cuando el/la usuario/a abandone el mismo. Las personas usuarias que deseen salir del Centro de día durante el horario de funcionamiento deberán notificarlo a la dirección del CDMPMD. En aquellos casos que el/la responsable del Centro estime (y siempre en las personas usuarias que sean de la Unidad de Demencias), deberán salir acompañados por su tutor o por un familiar autorizado.

ARTÍCULO 29.- NORMAS GENERALES DE ESTANCIA.

De las normas generales de estancia en el Centro de día:

- Se utilizará una libreta/agenda como medio de comunicación con las familias.
- Se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y correctamente marcada, manteniéndose una correcta higiene personal.
- Se procurará el buen uso del mobiliario y de los enseres del centro de día. Se dispondrá de papeleras para el depósito de residuos.
- Se usarán los espacios comunes respetando la actividad que se esté realizando.
- Se evitarán las actividades que puedan ocasionar malestar a los/as demás usuarios/as. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias, establecidas por el presente Reglamento.

- No se permiten animales domésticos en el Centro de día. A excepción de animales con fines terapéuticos.
- No se permite introducir comida en el Centro de día.
- Se mantendrá un trato correcto para con el personal del Centro de día y deberán seguirse las indicaciones de los profesionales.
- No se pueden dar propinas o retribuciones a los/las trabajadores/as del Centro de día.
- No se puede fumar en ninguna dependencia del Centro.

ARTÍCULO 30.- NORMAS DE VISITAS.

De las normas de visitas en el Centro de día:

Las visitas a las personas usuarias se realizarán preferentemente en el horario fijado por el centro de día, respetando su organización y funcionamiento.

- Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en Recepción.
- En caso de que los familiares quieran utilizar el servicio de comedor, deberán abonar la tarifa establecida para ello, comunicándolo al centro, al menos, con un día de antelación.

ARTÍCULO 31.- NORMAS DE USO DE LAS ZONAS COMUNES.

De las normas de uso de las zonas comunes del Centro de día:

- Las zonas de disfrute común de los/as usuarios/as, tales como las salas polivalentes, comedor, gimnasio etc. se utilizarán dentro del horario del centro de día para las actividades programadas.
- En caso de abandonar la sala donde se realice la actividad, se deberá informar al personal auxiliar o técnico, para facilitar su localización.
- En cualquier caso se observará el debido cuidado con el mobiliario y enseres, debiéndose respetar las medidas de seguridad e higiene existentes.
- Por seguridad, el personal auxiliar y técnico, se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, videos de las zonas comunes.

ARTÍCULO 32.- NORMAS DEL AREA SANITARIA.

De las normas del Área sanitaria del Centro de día:

- El área sanitaria efectuará la administración y control de la medicación prescrita por el médico de familia o especialista.
- Toda modificación en la medicación a administrar tras la realización del ingreso en el Centro de día, donde se comunica la pauta farmacológica será notificada por escrito por el/la propio/a usuario/a o por sus familiares o tutores, al médico o D.U.E del Centro de día.
- La medicación a administrar será aportada por cada usuario/a al centro mediante blisters o caja completa dónde aparezca la fecha de caducidad, siendo custodiada por el/la D.U.E. Previamente al agotamiento de existencias se avisará por escrito a la familia para que procedan a su reposición.
- En caso de no reposición de la medicación el centro no se hará responsable de la no toma de la persona usuaria

- Dentro de las competencias del Área sanitaria no se incluye la prescripción de medicación. Las personas usuarias no podrán tomar medicación por voluntad propia y en caso de ser así, el Centro no se hará responsable.

ARTÍCULO 33.- NORMAS USO DUCHAS GERIÁTRICAS.

1. De las normas de utilización de las duchas geriátricas:

- La solicitud de este servicio ha de acompañar al alta de admisión. En aquellos casos que esta necesidad sea requerida con posterioridad al ingreso, se deberá comunicar al/a la trabajador/a social del Centro de día y/o área sanitaria.
- Diariamente se destinará tiempo y personal para la realización de duchas geriátricas guardando las normas de seguridad e higiene necesarias.

1. Los criterios a tener en cuenta:

- Imposibilidad de ducharse por condiciones físicas.
- Imposibilidad de ducharse por barreras arquitectónicas de la vivienda.
- No disponer de apoyo de terceras personas.

2. Si se produce una negativa continuada a recibir el servicio por parte de la persona mayor se comunicará a la familia y si procede se le dará de baja de este servicio.

3. En el caso de episodios de agresividad que impidan realizar el servicio de ducha, se comunicará a la familia dicha situación, procediendo a su no realización en ese momento, valorando posibles alternativas que faciliten intentos posteriores en los próximos días. Se procederá a la baja en el servicio si se producen dichos episodios de forma continuada.

ARTÍCULO 34.- NORMAS UTILIZACION LAVABOS.

De las normas de utilización de lavabos:

- Se utilizarán los lavabos guardando una higiene correcta y un buen uso.
- No se permitirá la entrada de hombres en el servicio de mujeres y viceversa, excepto en circunstancias excepcionales (por indicación del personal, deterioro de los servicios, etc.)
- Los servicios adaptados se utilizarán preferentemente por aquellas personas con problemas de movilidad.

ARTÍCULO 35.- NORMAS UTILIZACION COMEDOR.

De las normas de utilización del comedor:

- El servicio de comedor es para todas las personas que, por tener concedida plaza en el Centro de Día, acudan a éste.
- El área sanitaria, tras la valoración individual, indicarán el menú y dieta adecuado para cada persona.
- El horario del comedor debe cumplirse, para favorecer la calidad del servicio. Dicho horario comprende la franja horaria de 12:30 a 14:00 horas.
- No está permitido introducir o sacar del comedor comida, bebidas ni utensilios como platos, vasos etc.

El menú estará expuesto en un lugar visible del centro de día.

ARTÍCULO 36.- NORMAS UTILIZACION SERVICIO LAVANDERIA.

De las normas de utilización del servicio de lavandería:

- El servicio de lavandería va asociado al de baño y ducha de los/as usuarios/as, comprendiendo el lavado de la muda de quien lo solicite.
- Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de lavado y reparto de la ropa, es necesario que ésta esté marcada por el usuario/a o familiar de referencia con el nombre y apellidos de la persona mayor, y se cumplan los mecanismos de control que existan en el Centro de día. En caso contrario, se le devolverá la ropa, hasta que la misma sea correctamente marcada con el fin de evitar posibles extravíos.

ARTÍCULO 37.- NORMAS UTILIZACION SERVICIO TRANSPORTE.

De las normas de utilización del servicio de transporte:

Aquellas personas que deseen utilizar este servicio deberán conocer y acatar estas normas.

- El Centro dispone de transporte adaptado para todas las personas usuarias que lo soliciten.
- El servicio de transporte realizará el itinerario desde el domicilio de la persona mayor al Centro de día y viceversa, pudiéndose establecer unos puntos de recogida y retorno de los usuarios “paradas” y un horario para estas paradas.
- A cada persona se le asignará un punto de recogida, llegada y horario.
- El/la trabajador/a social es el/la encargado/a de organizar la ruta de transporte. Cualquier sugerencia respecto a las paradas, horarios y del transporte en general, se harán siempre a través de él o ella.
- Las paradas y horarios de recogida y vuelta establecidas se comunicarán a cada persona usuaria familia por escrito. Cualquier modificación que se realice por nuevas incorporaciones o por optimizar el servicio se comunicarán con suficiente antelación. El Centro se reserva el derecho de cambiar los horarios.
- Cuando la persona usuaria tenga varios domicilios a lo largo del año, deberá comunicar por escrito en el momento de su incorporación en el servicio de transporte de este hecho, especificando el domicilio que le corresponde cada mes en cuestión.
- Dicho servicio se prestará siempre y cuando los distintos domicilios queden dentro del área de actuación del Centro de Día.
- En caso de ausencia prolongada del servicio por motivo justificado o cambio de domicilio, el/la usuario/a o su familia deberán avisar de la reincorporación o cambio de parada con un mínimo de cinco días lectivos.
- Se deberán respetar los horarios establecidos. Se concederá como máximo 3 minutos de cortesía por cada parada a partir de la hora marcada. Transcurrido ese tiempo, la ruta de transporte continuará su itinerario, corriendo por cuenta del/ de la usuario/a o familiar la llegada al Centro de día.
- Las personas usuarias que los profesionales del centro de día estimen conveniente, y, especialmente en aquellos con demencia, deberán estar acompañados por un familiar o responsable hasta el momento de ser recogidos y en el momento de ser entregados en las paradas de regreso.
- En el caso de que el familiar considere lo contrario deberá firmar una comparecencia asumiendo la responsabilidad

- No se subirá a la fuerza al vehículo a ninguna persona usuaria.
- Cuando el personal de transporte estime que el estado de salud de la persona usuaria no es óptimo, telefonará al centro de día para hablar con el personal sanitario, transmitirle la información y tomar la decisión de recogerlo o no.
- El personal auxiliar de transporte no podrá buscar o acompañar a los/as usuarios/as a sus domicilios o llamar al timbre, para evitar demoras en las rutas y problemas de seguridad con el resto de las personas.
- En la ruta de regreso, principalmente en el caso de personas afectadas de demencias, los familiares deberán estar también en la parada a la hora acordada, en caso contrario, y tras una espera máxima de 3 minutos, la ruta de transporte continuará su itinerario, llevando al final de la misma al usuario de nuevo al Centro de día, desde donde se avisará a la familia para que acudan al mismo a recogerlo. En caso de no poder localizar a la familia se procederá a avisar a la autoridad competente.
- No se recogerá a ninguna persona fuera de la parada, horario o ruta asignados. En la ruta de regreso del Centro de día, únicamente se devolverá al/a la usuario/a a la parada acordada previamente.
- En casos excepcionales, a petición del/de usuario/a y/o familiar, se podrá dejar al/a usuario/a en otro lugar diferente del acordado, siempre que esté justificado y no interrumpa el trayecto de las rutas.
- En el caso de que varios/as usuarios/as vivan en un radio de acción próximo, se fijará un punto de encuentro equidistante. Así mismo, también se fijarán puntos de encuentro, en fechas excepcionales y por motivos de dificultad en el acceso a los domicilios (fallas).
- Únicamente podrán hacer uso del servicio de transporte las personas usuarias que teniendo contratado este servicio acudan ese día al CDMPMD.
- Si por cualquier motivo, un/a usuario/a presentase alteraciones conductuales durante el trayecto, que puedan afectar a una conducción segura, se llevará a cabo por parte del equipo interdisciplinar del Centro de día, un seguimiento de dicha conducta, con el fin de determinar el motivo que la produce y poderla reducir.
- En el caso de que la conducta persista en el tiempo, se solicitará mediante informe a la Sección de las Personas Mayores, la baja del/ de la usuario/a en el servicio de transporte.
- las personas usuarias de transporte acatarán las instrucciones de los/as Auxiliares de Transporte y de los/as conductores/as en todo aquello que se refiera a la seguridad vial.
- Las personas usuarias de transporte deberán respetar las normas que el Código de Circulación establezca, en especial en normas de seguridad. Deberán llevar correctamente los cinturones de seguridad.
- El incumplimiento reiterado de estas normas por parte de algún/a usuario/a o familiar constituirá la retirada de éste servicio.

ARTÍCULO 38.- NORMAS UTILIZACION ASCENSOR.

De las normas de utilización del ascensor:

Con el fin de evitar posibles accidentes, el ascensor deberá ser utilizado preferentemente por la persona usuaria acompañado por un empleado del Centro, cuando se trate de una persona dependiente o que padezca algún tipo de demencia o cuando lo consideren oportuno los/as profesionales.

ARTÍCULO 39.- POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL.

El Centro de día manifiesta que tiene concertada una póliza de Responsabilidad Civil para los accidentes que pudieran producirse por la intervención del personal en el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 40.- FUNCIÓN DEL SERVICIO DE PERSONAS MAYORES

Para lo no previsto en este reglamento, se estará a lo dispuesto en la normativa de aplicación supletoria a que se refiere la disposición adicional de la presente norma, sin perjuicio de que el Servicio de Personas Mayores pueda dictar instrucciones para la aplicación del Reglamento.

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.- NORMAS DE APLICACIÓN SUPLETORIA

Constituyen normas de aplicación supletoria de este Reglamento la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana; el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana; y la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.