

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA DE “EL RAJOLAR” DE BETXÍ, DEL INSTITUTO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES (IVASS)

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y marco normativo.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

CAPÍTULO I: TITULARIDAD, FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL RECURSO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL.

Artículo 3.- Titularidad, ubicación, ámbito territorial y capacidad.

Artículo 4.- Definición y objetivos.

CAPÍTULO II: DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 5.- Ingreso en el centro.

Artículo 6.- Baja del recurso y reserva de plaza.

CAPÍTULO III: RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Artículo 7.- Personal.

Artículo 8.- Organización y coordinación del centro.

Artículo 9.- Documentación técnica del centro.

Artículo 10.- Normas básicas de organización del centro.

CAPÍTULO IV: DERECHO Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 11.- Principios.

Artículo 12.- Derechos de las personas usuarias.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 14.- Derechos de los familiares y/o representantes legales o de hecho.

Artículo 15.- Deberes de los familiares y/o representantes legales o de hecho.

CAPÍTULO V: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 16.- Régimen Económico.

CAPÍTULO VI: ÓRGANOS DE PARTICIPACION

Artículo 17.- Régimen de participación.

CAPÍTULO VII: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 18.- Infracciones y sanciones

Artículo 19.- Procedimiento aplicación régimen disciplinario.

DISPOSICIONES FINALES.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-Objeto y marco normativo

El presente Reglamento de Régimen Interior tiene por objeto regular el servicio de atención diurna prestado por el Instituto Valenciano de Servicios Sociales (en adelante IVASS) en el Centro de día "EL RAJOLAR"

Este centro se rige por la normativa autonómica constituida por:

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana [DOGV núm 8491, de 21 de febrero de 2019] .
- Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales [DOGV núm 8546 de 13 de mayo de 2019].
- Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económica [DOGV núm 9404, del 12 de agosto de 2022].
- Decreto 27/2023 de 10 de marzo, del Consell por el que se regulan la tipologías y funcionamiento de los centros y, servicios y programas de servicios sociales y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales [2023/2822].
- Orden de 20 de diciembre de 2005 de la Conselleria de Bienestar social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores [2005/14438]. Derogado lo referente al Reglamento de Régimen Interior por Disposición derogatoria del decreto 27/2023, apartado K.

También de conformidad con la normativa estatal e internacional vigente sobre la promoción de la autonomía personal y la atención social por:

- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia [BOE núm 299 de 15 de diciembre de 2006]
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ello sin perjuicio de las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para las personas usuarias, el personal que presta servicios en el centro, sus familiares y/o representantes legales o de hecho.

CAPÍTULO I: TITULARIDAD, DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL RECURSO RESIDENCIAL

Artículo 3.- Titularidad, ubicación, ámbito territorial y capacidad.

El centro de día para personas mayores dependientes "EL RAJOLAR", se encuentra ubicado en la calle Colom, nº 39 de Betxi (Castellón) con una capacidad para atender a 40 personas usuarias.

En este centro de día se atiende a personas que residen preferentemente en la Comarca de la Plana Baixa.

Artículo 4.- Definición y objetivos.

4.1.- Definición.

Centro que presta atención integral e individualizada a personas mayores dependientes con el fin de mantener o mejorar el mayor nivel de autonomía posible y la vinculación con su entorno sociocomunitario.

4.2.- Objetivos.

Ofrecer apoyos de distintos tipos a personas que presentan limitaciones funcionales o de sus capacidades, que impidan el mantenimiento de su autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria, a través de un plan de atención que incluya un tratamiento integral de sus limitaciones y la atención asistencial que requiera para favorecer, en la medida de lo posible, la permanencia en los entornos naturales de la persona.

El centro de día será complementario al plan de apoyo domiciliario al proyecto de vida de la persona usuaria en su entorno sociofamiliar, buscando en todo momento la mayor inclusión en la comunidad y la generalización de las actuaciones a los entornos donde la persona vive

Para el cumplimiento de sus finalidades el centro ofertará las siguientes prestaciones básicas:

- a. **Restauración.**
Se ofrecerán los servicios de desayuno, comida y merienda a todas las personas usuarias del centro de día. Los menús se someterán a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, y contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de las personas usuarias.
- b. **Higiene personal.**
El centro de día para personas mayores dependientes, cuenta con los medios necesarios para atender las necesidades de higiene personal de las personas usuarias y velará por el cuidado de su higiene e imagen personal.
- c. **Atención social.**
En concreto:
 - o Animación socio-cultural: El centro de día para personas mayores dependientes cuenta con actividades, lúdicas encaminadas a la autopromoción de las personas usuarias.
 - o Atención individual, grupal y comunitaria a las personas usuarias del centro a través del área social para informarles, asesorarles y orientarles en todos los trámites que necesiten de forma individual o como colectivo para garantizar sus derechos.
 - o Atención social familiar: El centro de día adquiere un compromiso de apoyo y asesoramiento a las familias de nuestras personas usuarias para disminuir la sobrecarga física y emocional que comportan este perfil de personas para sus familiares.
- d. **Atención a la salud a través de programas que garanticen una correcta.**
 - o Atención médica: programas de control y seguimiento sanitario.
 - o Atención psicológica: programas para el control afectivo y conductual.
 - o Atención de enfermería: programas que garanticen un seguimiento
 - o Actividades de rehabilitación: programas para el mantenimiento y/o mejora de la autonomía a través de las actividades de estimulación y/o rehabilitación.
 - o Prevención y promoción de la salud: programas para el desarrollo de formas de vida saludables.
- e. **Transporte adaptado.**
El servicio de transporte adaptado realizará el traslado de las personas usuarias desde el domicilio al centro y/o viceversa.
El centro dispone de vehículo adaptado para realizar estos traslados organizados en diferentes rutas según la localidad de procedencia de cada persona usuaria
- f. **Servicios opcionales.**
Se entenderán como servicios opcionales aquellos que no sean necesarios para la atención integral básica de la persona usuaria
El centro de día para personas mayores dependientes puede ofrecer los siguientes servicios opcionales:

1. Peluquería
2. Podología
3. Terapias complementarias como músico-terapia, terapia canina. Estas actividades podrán ser continuas o temporales y las realizarán profesionales especializados.

CAPÍTULO II: DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 5.- Ingreso en el centro.

5.1.- Requisitos de la persona usuaria.

El perfil de usuarios de centro de día es de personas mayores de 60 años, con problemas de dependencia que presenten enfermedades crónicas, pluripatología, con limitación de su autonomía y que requieran una atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería o rehabilitación que no se puedan prestar adecuadamente en el domicilio.

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

- Enfermedades neuro-degenerativas que no requieran cuidados sanitarios continuados por la evolución de la enfermedad.
- Personas con enfermedades crónicas y patologías que generan problemas funcionales y/o cognitivos
- Personas con enfermedades crónicas que conlleven patología osteoarticular degenerativa y traumatológica.
- Personas que presenten secuelas funcionales post-intervención quirúrgica o accidente.

Quedan excluidas las personas dependientes que requieran cuidados sanitarios intensivos y generalizados y aquéllas que presenten habitualmente problemas de conducta que perturben gravemente la convivencia y no puedan ser estabilizadas.

5.2.- Formalización del ingreso.

- 1.- La tramitación del ingreso al centro día para personas mayores dependientes se gestiona a través de las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas.
- 2.- Comunicada a IVASS la concesión de una plaza en el centro por las Direcciones Territoriales correspondientes de la Conselleria de Igualdad y políticas inclusivas, IVASS, a través de sus profesionales, citará a la persona usuaria y sus familiares para mantener una entrevista preliminar para recabar la información y documentación necesaria para formalizar su ingreso en el centro.
- 3.- Valorada por los profesionales del centro la idoneidad del servicio decentro de día para la persona usuaria, telefónicamente se le comunicará la fecha de ingreso prevista y la documentación que deberán aportar.
- 4.- La formalización del ingreso se llevará a cabo con la entrega de la documentación requerida al mismo por parte de la persona usuaria o sus representantes legales, la consignación de sus datos en el Libro Registro de Altas y Bajas del Centro y con la comunicación del Ingreso a la Dirección Territorial correspondiente.

5.3.- Acogida.

Este proceso tiene como objetivo facilitar la adaptación de la persona usuaria al servicio y con el resto de personas usuarias y profesionales del centro. Se facilitará la información de las características del servicio que se prestará a la persona, así como se informará de sus derechos y obligaciones. Se cuidará por parte del equipo profesional que la integración de la nueva persona usuaria sea adecuada, progresiva y lo menos traumática posible, tanto para él/ella como para sus familiares.

Artículo 6.- Baja del recurso y reserva de plaza.

1.-Las causas de baja automática en el centro de día serán:

- a. Por decisión de la persona usuaria, y/o su representante legal o figura tuitiva que tenga atribuida esa función (en el caso de personas con medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica), renunciando al servicio que tiene reconocido.
- b. Por fallecimiento de la persona usuaria.
- c. Por traslado a otro recurso.

2.-Serán causas de tramitación de baja que no operan de modo automático y que deberán ser autorizadas por la Dirección Territorial de la Conselleria competente en servicios sociales correspondiente las siguientes:

- a. Ausencia injustificada por un periodo de tiempo continuado superior a un mes.
- b. Propuesta de traslado o baja de recurso como consecuencia de un procedimiento disciplinario en aplicación de este RRI.
- c. Por modificaciones sustanciales en sus necesidades asistenciales que excedan la capacidad del Centro de Día para asumir las mismas conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Tramitada la baja de la persona usuaria del centro, sin perjuicio de los trámites internos que procedan, se comunicará a la Dirección Territorial de la Conselleria competente en Servicios Sociales correspondiente para que adopte, si procede, la resolución oportuna. En caso definitivo de baja se procederá a registrar la misma en el Libro Registro de Altas y Bajas del centro.

CAPÍTULO III: RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Artículo 7. - Personal.

Los/as profesionales que atenderá el centro poseen la formación y experiencia idóneas y adecuadas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la normativa vigente.

La plantilla del centro está compuesta por las siguientes figuras profesionales:

- Dirección
- Supervisor/a socio asistencial
- Administrativo/a
- Psicólogo/a
- Médico/a
- Enfermero/a
- Fisioterapeuta
- Trabajador/a Social
- Terapeuta Ocupacional
- Tasoc
- Gerocultores/as-Cuidadores/as

Los/as profesionales tienen como funciones:

- a. El seguimiento y observación de las personas usuarias y la prestación puntual e individual de todos los servicios y atenciones que de su cargo se derivan en todas y cada una de las dependencias del centro.
- b. La prestación de los apoyos necesarios en sus tareas y actividades destinadas a la consecución de los objetivos específicos del programa individual.

- c. La realización o complementación de aquellas tareas que se requieran para el buen funcionamiento del centro y de las personas usuarias .
- d. La vigilancia y supervisión de las personas usuarias o grupo asignado.
- e. La custodia de las normas internas establecidas para el centro.
- f. La custodia de la información reservada sobre las personas usuarias.
- g. La custodia de las instalaciones y bienes del centro.
- h. La asistencia a Asambleas del centro y asunción de funciones de moderación.
- i. Supervisión y seguimiento de los programas terapéuticos.
- j. La información necesaria a las personas usuarias, familiares y/o representantes legales o de hecho.
- k. La asistencia a las Asambleas de personas usuarias y familias, aportando su información y conocimiento y asumiendo las decisiones derivadas de ellas.
- l. Todas aquellas tareas y actividades que se determinen dentro de sus competencias en el apoyo y asistencia en las actividades de la vida diaria de las personas usuarias.

El centro dispondrá de un sistema de coordinación de los distintos servicios que asegure una adecuada atención a las personas usuarias.

Los/as profesionales y personas usuarias del Centro de día parapersonas mayores dependientes "El Rajolar", respetarán los horarios establecidos para cada una de las actividades del centro, así como realizarán las actividades programadas o los talleres ofrecidos por el centro. Se garantizará que todas ellas tengan las suficientes oportunidades de elección de aquellas actividades cuya organización de las mismas lo permita.

Las personas usuarias respetarán los bienes, enseres y materiales del centro y la funcionalidad de sus espacios haciendo un uso adecuado de los mismos.

Los derechos, obligaciones y régimen disciplinario del personal del centro se regulan en el Convenio Colectivo del Personal Laboral del IVASS vigente en cada momento y en los arts. 12 y 13 de La Ley de Servicios Sociales Inclusivos.

Artículo 8.- Organización y coordinación del centro.

El centro organizará su funcionamiento para garantizar la atención de las personas usuarias conforme a los servicios y prestaciones establecidos en el artículo 4 de este reglamento.

Para el seguimiento y evaluación del funcionamiento, se mantendrá un sistema de coordinación interno planificado que incluya al menos:

- a. Reuniones de carácter general del equipo multiprofesional, con una periodicidad mínima mensual.
- b. Reuniones periódicas internas de cada área de atención, conforme al seguimiento de las programaciones y de las necesidades de atención de las personas usuarias.
- c. Reuniones periódicas entre el equipo técnico y personal de atención directa conforme al seguimiento de las programaciones y de las necesidades de atención de las personas usuarias.
- d. Todas aquellas instancias de coordinación entre el equipo profesional del centro que se valoren necesarias para el adecuado funcionamiento de este.

Este sistema de coordinación estará detallado en el Plan de Centro, con indicación expresa en cada una de las instancias de coordinación de sus objetivos genéricos y específicos, su periodicidad y la composición de personal de cada una.

La dirección del centro mantendrá un sistema de seguimiento continuo de la planificación del sistema de coordinación interno, facilitando su realización, velando por su cumplimiento e introduciendo las mejoras y/o cambios que optimicen la eficacia del mismo.

Artículo 9.- Documentación técnica del centro.

Sin perjuicio de la documentación de otra índole, en el centro se deberá disponer, para el desarrollo de programas de atención a la persona usuaria, de la siguiente documentación:

- Plan de actividades del Centro que detalla su funcionamiento técnico, los objetivos y prestaciones del servicio, los programas y metodologías a utilizar y el sistema de evaluación a aplicar.

Este plan de actividades será evaluado anualmente a través de la realización de una Memoria.

El expediente de cada persona usuaria, que contenga como mínimo:

- Documentación aportada en el dossier remitido por la dirección territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales,
- Copia de la resolución, si procede, de grado de dependencia.
- Copia de DNI
- Copia de la Tarjeta sanitaria.
- Documentación aportada por la persona usuaria y/o su familia en el momento del ingreso.
- Valoración inicial de la persona usuaria.
- Documentación cumplimentada en el ingreso por las distintas áreas técnicas del centro.
- Documentación generada en cada área técnica y registros pertinentes.
- Valoración integral de la persona usuaria de los aspectos de salud, funcionamiento, participación y entorno.
- Programa de atención individualizado y sus evaluaciones.

Este expediente deberá mantenerse actualizado, realizándose como mínimo, una revisión anual del mismo, y semestral en cuanto a los datos sanitarios.

- Plan de atención Individual

Cada persona usuaria del centro tendrá un Plan de Atención Individual elaborado por el equipo interdisciplinar, que establecerá los objetivos de atención a la persona, los responsables de su desarrollo y el plan de actividades individualizado desde un enfoque centrado en la persona y bajo una perspectiva biopsicosocial, dirigido a la mejora de la calidad de vida de la persona usuaria.

El plan de atención personalizado se actualizará al menos semestralmente y siempre que se produzca algún cambio significativo en la evolución de la persona usuaria

Los familiares y/o representantes legales tendrán conocimiento y participarán en la elaboración del plan de programación individualizado del usuario/a, así como del seguimiento y de los resultados conseguidos con el mismo. A su vez, con el fin de llevar un correcto desarrollo de los programas, los familiares y/o representantes legales deberán facilitar a los profesionales del Centro la documentación e información que éste solicite y considere conveniente.

En relación a la medicación de la persona usuaria y sus pautas de dosificación, serán aportadas por la persona usuaria o sus familiares responsables, estando debidamente firmada por el correspondiente facultativo,. El centro administrará dicha medicación atendiendo a dicha información cuando así se prescriba.

La persona usuaria del Centro de Día y los familiares comunicarán de forma inmediata al centro cualquier informe o cambio en su tratamiento médico, normas dietéticas, de higiene, etc., que le hayan sido prescritas por el facultativo que le atiende en el Sistema General de Sanidad.

Cualquier otra necesidad de la propia persona usuaria (pañales de incontinencia, mudas, aparatos ortopédicos, material de aseo personal, etc.) deberá ser aportado por el mismo, su tutor o familiares responsables, debidamente identificados

Artículo 10.- Normas básicas de organización del centro.

El centro es un lugar donde conviven una pluralidad de personas que forman parte de una misma comunidad lo que significa que todas las personas han de atenerse a unas normas comunes de convivencia que, aun respetando los derechos y libertades de cada uno/a, permitan la realización de los fines comunes a todos. Es por ello por lo que se establecen unas normas de convivencia y de uso de instalaciones, que todas las personas usuarias, representantes legales y personal deben conocer y respetar, en consonancia con los derechos y obligaciones reconocidos en el presente Reglamento.

El centro promoverá un trato basado en la ética y los derechos de las personas usuarias.

10.1.- Horario.

El centro de día de personas mayores ofrecerá el servicio de acogida diurna y de asistencia en las actividades de la vida diaria, debiendo ofrecer sus servicios los días laborales de lunes a viernes en horario de 9.00 a 18.00, con posibilidad de abrir los sábados

La persona usuaria y sus familiares deberán cumplir con el horario de apertura y cierre del centro

10.2.- Régimen de visitas.

La dirección del Centro garantizará que se puedan realizar visitas a las personas usuarias en el horario que se establezca a tal fin preservando en todo momento la no interrupción en el funcionamiento normal del Centro.

El centro podrá limitar de forma motivada, justificada y expresa, las visitas de familiares para evitar su interferencia con el normal funcionamiento del centro.

10.3.- Régimen de entradas y salidas.

El régimen de salidas y comunicación con el exterior será libre cuando las condiciones de la persona usuaria y actividades del centro así lo permitan.

La persona usuaria puede asistir al centro por medios propios o medio de transporte facilitado por el Centro. En el caso de que se desplace al centro por medios propios deberá llegar y marcharse siempre dentro del horario de funcionamiento del centro.

Si la persona usuaria tiene concedido el servicio de transporte, adquiere el compromiso de acudir, a la hora que se le haya indicado a la parada correspondiente a la ruta establecida al efecto.

El servicio de transporte no incluye los desplazamientos entre el domicilio de la persona usuaria y la parada del vehículo. Si la persona usuaria precisa ayuda para realizar dichos desplazamientos, deberá comprometerse la persona que lo tenga a su cuidado a garantizar que recibirá dicha ayuda y a comunicar quien se la prestará.

10.4.- Sobre las actividades del centro.

Todas las personas usuarias estarán incluidos en los programas y actividades del Plan de actividades del centro, en función de sus capacidades, limitaciones, necesidades de apoyo y preferencias.

El centro tendrá establecido una planificación de actividades tanto grupales como individuales, con mecanismos de seguimiento de su ejecución.

El personal del centro llevará a cabo las actividades obligatorias durante el horario de apertura, centrándose en la rehabilitación básica y terapia ocupacional durante la mañana, así como aquellas actividades de mayor dinamismo físico y reservando las de animación sociocultural y de carácter más lúdico y reposado para los horarios de tarde.

El Horario de actividades serán actualizados y publicados mediante los tabloneros de anuncio señalados al efecto.

Se respetará al máximo la realización de las actividades programadas. En caso de anulación por parte de los profesionales responsables de las mismas deberá ser puesto en conocimiento de la Dirección de manera inmediata y se informará a los/as usuarios/as sobre dicha anulación y las causas.

Se fomentará el respeto de los principios generales de convivencia en el desarrollo de las actividades

10.5 Actividades en el entorno inmediato.

El centro establecerá unos horarios y normas para el disfrute de salidas individuales o colectivas en el entorno cercano o en actividades programadas por el centro.

Para el disfrute de este derecho, el equipo técnico realizará valoración individualizada de la situación de las personas usuarias para determinar su participación o no en las mismas, dependiendo de su naturaleza.

En el caso de su participación en actividades extraordinarias (no incluidas en el Plan de Centro) que se realicen fuera del mismo será necesaria la autorización pertinente de los familiares/representantes legales.

10.6 Comedor.

Los horarios serán los establecidos en el tablón de anuncios,. Igualmente se hará público los menús en el tablón, a ser posible con al menos una semana de antelación

Las personas usuarias podrán colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y utensilios utilizados en el comedor.

Las personas usuarias no podrán introducir o sacar alimentos o vajilla del comedor, a menos que tengan autorización expresa para ello.

La distribución de los comensales por mesas se realizará según criterios técnicos respetando, en la medida de lo posible, las preferencias y demandas de las personas usuarias

10.7.- Sobre las instalaciones y su uso en general.

Las diversas dependencias del centro se destinarán a los fines y usos concretos que tienen asignados, por lo que se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.

Tanto los/as profesionales, personas usuarias y visitas tendrán cuidado con las instalaciones y mobiliario del centro, colaborando de esta forma en la conservación de estos.

Queda terminantemente prohibido fumar en las instalaciones del centro, excepto en los espacios y para los casos especialmente autorizados.

El centro velará por el cumplimiento de las obligaciones en materia higiénico-sanitaria de las instalaciones.

10.8.- Sobre la información del centro a la persona usuaria/familia/representante legal o de hecho.

Las personas usuarias, familiares y/o representantes legales o personas tuitivas, recibirán información periódica de los programas de actuación establecidos para las mismas, así como de su seguimiento y resultados de la intervención individualizada.

Con el fin de no entorpecer el normal funcionamiento del centro y para consultas de carácter

exclusivamente técnico o profesional, se establecerá un horario de atención telefónica y/o entrevistas presenciales de los distintos miembros del equipo a familiares y/o representantes legales con el fin de facilitar información sobre las personas , intercambiar opiniones o recibir información. Las reuniones solicitadas por familiares y/o representantes legales deberán concertarse previamente.

En periodos vacacionales, siempre que ello fuera preciso, el equipo técnico facilitará a los familiares cuantas instrucciones se consideren necesarias para mantener los objetivos de las intervenciones llevadas a cabo por el Centro

10.9.- Situaciones de urgencia.

La persona usuaria, o su familiar o representante legal, tendrá establecida una persona de referencia en caso de urgencia sanitaria, consensuándose con el equipo técnico y la dirección del centro.

El familiar responsable, o persona en quien se autorice por escrito, se personará de forma inmediata ante el aviso recibido por situación sanitaria urgente. En caso de no poder localizarse al familiar responsable, se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para preservar el bienestar de la persona usuaria, incluidas las derivaciones médicas u hospitalarias urgentes

10.10.- Reclamaciones y sugerencias.

El centro dispone de documentos oficiales e internos, para formular reclamaciones, quejas sugerencias y/o agradecimientos, las cuales serán tramitadas conforme a los procedimientos que lo regulan.

CAPÍTULO IV: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 11.- Principios.

Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua a las personas mayores, a partir de una intervención holística centrada en la persona y favoreciendo una actuación transversal y coordinada, de acuerdo con los principios orientadores de la intervención y metodológicos que establece el art. 6 de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Artículo 12. Derechos de las personas usuarias

El centro se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias reconocidos legalmente y de manera muy especial, los reconocidos en el artículo 10 de la ley 3/19, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana [2019/1653] y el art 1 del anexo Orden de 20 de diciembre de 2005, Estatuto de los usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de las Personas Mayores, concretamente a:

- a. Derecho a participar como elector y poder ser elegido en los procesos de elección del Consejo de Usuarios que se desarrollen en el centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones del Estatuto de Usuarios.
- b. Participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
- c. Formar parte de los grupos de actividades que en el centro se constituyan.
- d. Presentar sugerencias a la dirección del centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
- e. Tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.
- f. Formular reclamaciones, para lo que se habilitarán los sistemas adecuados con el fin de que puedan ser cumplimentadas y depositadas por los usuarios y resueltas por la dirección del centro o en su caso la Dirección Territorial correspondiente.
- g. A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. Tienen derecho al máximo respeto de su

- persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y las otras personas residentes o usuarias.
- h. A recibir una información clara y completa sobre la organización del centro, sus condiciones y normativas del centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados de cualquier cambio que pueda originarse en la dinámica de funcionamiento del centro y que le afecten.
 - i. A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del centro o la entidad.
 - j. A conocer a los profesionales del centro y derecho a conocer quién es la persona o personas a las que puede dirigir sus preguntas o solicitar información sobre cuestiones relacionadas con el centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido en horarios convenientes para ambas partes.
 - k. A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
 - l. A recibir todos los servicios que se presten en el centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre la persona usuaria y/o su representante legal o cualquier otra figura tuitiva, y el centro.
 - m. A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del centro.
 - n. A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando la persona usuaria no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el centro consultará a su representante legal o cualquier otra figura tuitiva, o la persona designado al efecto.
 - o. A conocer su historia socio-sanitaria.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas usuarias.

Cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior del Centro y el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

- a. Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la dirección del Centro.
- b. Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
- c. Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
- d. Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.
- e. Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.
- f. Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su autocuidado, según sus capacidades.
- g. Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a las otras personas usuarias. Toda persona usuaria tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de las demás personas usuarias.
- h. En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de persona usuaria y contempladas en el presente estatuto.
- i. Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas. En dicho documento deberá expresarse con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informada de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

Artículo 14.- Derechos de los familiares y/o representantes legales o personas tuitivas

Los familiares de las personas usuarias del centro para personas mayores dependientes“ EL RAJOLAR”o las personas que tengan atribuida la representación legal o guarda de hecho, deberán colaborar en el apoyo a la persona usuaria y el buen fin de las estancias y tendrán los siguientes

derechos:

- a. A visitar a su familiar o persona representada en el centro respetando el horario establecido.
- b. A la información sobre:
 - b.1.- La evolución de la persona usuaria en el centro, de forma periódica.
 - b.2.- La atención individualizada que acorde a sus necesidades específicas recibe la persona usuaria.
 - b.3.- Los servicios que se le prestan en el centro.
 - b.4.-Cualquier problema grave que esté relacionado con la persona usuaria.
- c. A formar parte e intervenir en los órganos de participación del centro establecidos al efecto.
- d. A la orientación técnica como apoyo en el proceso de intervención.
- e. Ser atendidos/as y recibidos/as, previa cita, por las personas responsables del programa individual de su familiar.
- f. Formular reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos que crean oportunas, a través de los cauces establecidos a tal efecto.

Artículo 15.- Deberes de los familiares y/o representantes legales o personas tuitivas.

Serán deberes de los familiares y/o representantes legales o de hecho de las personas usuarias del IVASS:

- a. Facilitar cuanta documentación se considere necesaria para la adecuada atención de la persona usuaria y para las tramitaciones administrativas pertinentes, que a tal fin le sea requerida por el propio centro o entidad, así como cualquier variación sobre las mismas.
- b. Suscribir junto con la persona usuaria, el contrato asistencial en caso de ostentar una curatela representativa.
- c. Comprometerse y fomentar que la persona usuaria cumpla con las normas y obligaciones del centro.
- d. Abonar el importe de las liquidaciones de los servicios opcionales en su caso , dentro del plazo establecido al efecto.
- e. Cubrir las necesidades materiales, que no estén estipuladas como servicios básicos, que se les soliciten desde el centro para una óptima atención.
- f. Proporcionar al centro el material de productos de apoyo individualizados que precise la persona usuaria que sean requeridos por el personal técnico del centro.
- g. Respetar el régimen de salidas acordado con el centro, así como comunicar las ausencias de la persona usuaria con la mayor antelación posible. En caso de ausencia prolongada, la comunicación deberá realizarse por escrito y de forma justificada, valorándose dicha situación por IVASS.
- h. Mantener informado al centro de cualquier variación sociofamiliar (estructura familiar, figuras tuitivas...), datos de contacto (domicilio, teléfono...) o sanitaria relevante que afecte a una correcta atención de la persona usuaria.
- i. Colaborar con el equipo técnico en el desarrollo o consecución de los objetivos señalados en el Plan individual de atención de la persona usuaria.
- j. Acudir a todas las citaciones que desde el centro se les hicieran para tratar asuntos referentes a su familiar o representado/a.
- k. Respetar las normas internas del centro establecidas en el presente Reglamento, así como atender a las indicaciones de la dirección para el correcto funcionamiento del centro o mejora de la atención de las personas usuarias en su conjunto.
- l. Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención y apoyo del centro, del resto de personas usuarias y de sus representantes legales o de hecho.
- m. Colaborar en el cumplimiento de las sanciones por infracciones cometidas por su familiar y/o persona representada.
- n. Acudir al centro de forma inmediata cuando sea requerido/a para atender una situación urgente de la persona usuaria que así se estime por la Dirección del centro. Los familiares y/ o representantes legales podrán delegar en otras personas siempre que sea comunicado por escrito previamente al centro.

CAPÍTULO V: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 16.- Régimen Económico.

- 1 Es de aplicación la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de tasas (DOGV n.º 8202 de 30-12- 2017) que establece en su Título V el régimen jurídico de las tasas en materia de atención social, y las normas que se desarrollen a este respecto durante la vigencia del contrato de la persona usuaria con el centro de día.
- 2 El importe a abonar por el Servicio de Centro de Día será el que se refleja en su Resolución PIA o resolución de plaza de Servicio de Centro de Día de la Generalitat Valenciana por la cual ingresa. Dicho importe tiene la consideración de tasa y su pago se realizará directamente por la persona usuaria a la Generalitat Valenciana de acuerdo con los criterios que se establezcan. La persona usuaria, representante legal o guardador/a y el centro se someterán a las modificaciones que la propia Generalitat realice durante la vigencia del contrato respecto a los importes o forma de pago.
- 3 Los costes de los servicios regulados como básicos no podrán ser facturados independientemente.
- 4 Cualquier otro gasto que la persona usuaria genere en el transcurso de su estancia, no incluido en los servicios básicos del Centro, y catalogado como opcional, debidamente publicitados en el Tablón de Anuncios del Centro, así como sus condiciones y precios, correrá a cargo de la propia persona usuaria, abonando puntualmente su importe directamente al prestador del servicio. En el supuesto que la persona no lo abone directamente, las personas que constan en el contrato asistencial como GARANTES-RESPONSABLES asumirán la obligación solidaria del pago de dichos servicios.

CAPÍTULO VI: ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 17.- Régimen de participación.

La participación se canalizará a través de órganos de representación, donde estén representadas las personas usuarias, los equipos técnicos profesionales, las familias o tutores o representantes legales y la dirección del centro, conforme al art. 101 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos.

A tal fin, se establecerá en el ámbito del centro un proceso de participación democrática de las personas usuarias, de sus familias o representantes legales y de las personas profesionales.

17.1.- Órganos de participación de las personas usuarias.

Asamblea de personas usuarias:

La fórmula participativa de todas las personas usuarias del centro será a través de asambleas periódicas, con un mínimo de una cuatrimestral, a las que asistirán también todas las personas usuarias y profesionales del centro que se determinen previamente.

En ellas se debatirán las cuestiones de interés de las personas usuarias del centro y se redactará un acta a tal fin.

La Asamblea de personas usuarias tiene como funciones las reguladas legalmente y se hace hincapié en las siguientes:

- a. El análisis de situaciones del centro de día que requieran toma de nuevas decisiones.
- b. La determinación concreta de:
 - o Menús, a partir de los criterios higiénicos y dietéticos bajo revisión profesional.
 - o Planteamiento de actividades y necesidades, bajo los criterios de viabilidad y funcionalidad y según las características individuales de las personas usuarias.
 - o Criterios y normas que establezcan la convivencia y el respeto a los demás componentes del centro de día.
 - o Criterios y normas de mantenimiento y respeto de las infraestructuras y materiales del centro de día.
 - o Criterios y normas de relación con el entorno social.
 - o Horarios del centro de día.

- c. Recogida y análisis de cualquier propuesta que afecte al funcionamiento del centro de día surgida de usuarios o profesionales mientras que se mantenga dentro de los márgenes establecidos.
- d. En análisis y valoración de situaciones de incumplimiento de normas y conductas de relación establecidas en este Reglamento.
- e. Informar de las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el Consejo.
- f. Elevar a la Dirección las propuestas que se estimen oportunas para el buen funcionamiento del mismo.
- g. Mantener debidamente informados a todas las personas usuarias de aquello que pueda afectarles.
- h. Fomentar y colaborar en el desarrollo de todas las actividades y programas del centro.
- i. Estimular la solidaridad entre los usuarios/as impulsando y procurando la integración en la comunidad.
- j. Fomentar las relaciones de convivencia de las personas usuarias en el centro.

Comité de representantes de personas usuarias:

Estará constituido por la dirección del centro y tres representantes elegidos/as, con carácter bienal mediante votación, de entre las personas usuarias del centro.

Dicho comité se reunirá con una periodicidad mínima trimestral en la que se debatirán las propuestas, quejas y/o sugerencias relacionadas con sus intereses. No obstante, podrá convocarse todas aquellas reuniones extraordinarias que se requieran.

De las reuniones mantenidas se redactará un acta, que reunirá los temas debatidos y acuerdos adoptados. Dicha acta se difundirá por los medios que la dirección estime oportunos a fin de garantizar que la misma llegue a todas las personas usuarias y profesionales del centro.

17.2.- Asambleas de familias.

Con carácter semestral se convocará a todas las personas familiares o representantes legales de las personas usuarias a una reunión donde, junto con la dirección y equipo técnico, se tratarán los siguientes aspectos:

- a. Información sobre el funcionamiento general del centro.
 - o Información sobre las programaciones y actividades que el centro oferta conforme a su cartera de servicios.
 - o Información sobre el estado y gestión de las infraestructuras y equipamientos.
 - o Otras cuestiones de interés general.
- b. Formulación de propuestas sobre medidas que puedan repercutir en beneficio del funcionamiento y organización del centro o en el bienestar de las personas usuarias.
- c. Informar de las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas de interés general que han sido transmitidas por las personas usuarias o familiares y de su gestión.
- d. Recoger propuestas y sugerencias de interés general para tratar en siguientes reuniones.

CAPÍTULO VII: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 18.- Infracciones y sanciones.

El presente artículo no será de aplicación para aquellos casos en los que las conductas/acciones realizadas por las personas usuarias estén causadas por su diagnóstico y/o trastorno asociado temporal o crónico, en cuyo caso se abordará desde el ámbito terapéutico.

18.1.- Infracciones o faltas.

18.1.1.- Infracciones.

Las infracciones o actuaciones anómalas de las personas usuarias en los centros o en las actividades desarrolladas por los mismos se clasificarán en leves, graves y muy graves.

Son infracciones leves:

- a. Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente Reglamento de Régimen Interno y en el Estatuto de Usuarios, que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
- b. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.
- c. Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.
- d. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.

Son infracciones graves:

- a. La reincidencia de tres o más faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un periodo de 1 año.
- b. Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar de carácter grave en el centro.
- c. Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios/as y/o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.
- d. Faltar al respeto o insultar al personal del centro, a la Dirección del centro, o al resto de personas usuarias o a visitantes.
- e. Falsear u ocultar datos, en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
- f. No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

Son infracciones muy graves:

- a. La reincidencia de de tres o más faltas graves, aunque sean de distinta naturaleza,
- b. Agresiones físicas o malos tratos psicológicos graves a otras personas usuarias o personal del centro o a terceros que estuvieren en el centro.
- c. Ser condenado por acoso sexual a personas usuarias o empleadas del centro.
- d. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y que sean relevantes en relación con la condición de persona usuaria.
- e. Sustraer bienes o deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del centro, de otras personas usuarias o de personal del centro.
- f. Ausencia injustificada del centro, siempre que exceda de 45 días naturales al año y no haya sido notificada previamente a la dirección del centro con al menos cuarenta y ocho horas de antelación.

18.2.- Sanciones o medidas correctoras.

Las sanciones o medidas correctoras tendrán siempre carácter temporal ante conductas contrarias a la convivencia y su finalidad será que la persona usuaria tome conciencia de sus incumplimientos en obligaciones o deberes, a fin de reintegrar el clima de convivencia o reparar el daño causado.

En ningún caso, las sanciones impuestas podrán atentar contra la dignidad de la persona sancionada, ni podrán consistir en ofensas verbales, castigos corporales o privación de alimentos. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir

Las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro podrán ser corregidas con:

- o Amonestación privada.

- Comunicación a la familia e implicación de ella en las medidas a tomar.
- Suspensión del derecho a participar en alguna actividad extraordinaria.
- Suspensión de asistencia a la actividad habitual del centro por un plazo a determinar por el órgano competente.
- Otras de naturaleza similar, teniendo en cuenta que no pueda generar contraindicaciones o recaídas en su atención terapéuticas.

Serán competentes para decidir las correcciones previstas en el apartado anterior:

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, el equipo técnico, junto con la dirección decidirán la sanción, comunicándoselo a la persona usuaria en privado la persona de referencia, o quién se decida en su ausencia.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, el equipo técnico, junto con la dirección, seguirán el mismo procedimiento que el punto anterior.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del director/a, serán tratadas según indica el proceso de incidentes graves de la entidad.

En la aplicación de las sanciones deberá tenerse en cuenta:

- Arbitrariamente, ninguna persona usuaria podrá ser privada de sus derechos sin existir una valoración técnica y de la dirección del servicio, que tendrá en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de la persona, recabando toda la información necesaria sobre la falta y los hechos.
- Será informada, en primer lugar, la persona a la que se le aplica la sanción de las condiciones de la misma; posteriormente se informará a los familiares y/o representantes legales o de hecho.
- Las sanciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso terapéutico, prevaleciendo la intervención basada en el apoyo conductual positivo.

Sin perjuicio de las conductas que puedan ser consideradas incluidas en la sintomatología de la enfermedad de la persona usuaria, y sobre las que serian de aplicación en todo caso lo previsto en el capítulo de admisión y bajas, las personas usuarias o familiares que por acción y omisión causen alteraciones en el Centro, perturben el régimen de convivencia del mismo, falten al respeto a las personas usuarias, familiares o personas que por cualquier motivo se encuentren allí serán responsables de los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pueden incurrir y que les sea exigible ante los Juzgados y Tribunales competentes.

Artículo 19.- Procedimiento aplicación régimen disciplinario.

1. Las conductas y actos contrarios a la convivencia que afecten negativamente a la vida en el centro y/o a otras personas usuarias o profesionales, o que alteren el normal desarrollo de las actividades del mismo son objeto de corrección mediante la aplicación de lo explicitado en el presente reglamento de régimen interno cuando estas tengan lugar en las instalaciones del recurso, durante la realización de las actividades planificadas por el mismo o en el servicio de transporte que presta el centro.

2. Los procedimientos **por incumplimientos leves** se llevarán a cabo del siguiente modo:

- a. La Dirección y/o el personal técnico del centro, dentro de su ámbito de actuación, serán competentes para decidir las acciones correctivas previstas en el presente reglamento, observando las normas del procedimiento y archivándose en el expediente personal de la persona usuaria.
- b. El centro notificará la medida correctiva, de forma escrita o telemática, a la familia, representante legal o persona que preste medidas de apoyo en un plazo máximo de 24 horas. Dichas personas podrán presentar alegaciones en un plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente de la notificación, transcurrido el cual se procederá a adoptar las medidas oportunas.

3. Los procedimientos **por incumplimientos graves y muy graves** se llevarán a cabo del siguiente modo:

- a. La Dirección del centro iniciará el procedimiento por incumplimiento grave o muy grave. Con anterioridad al acuerdo de iniciación, la Dirección del centro podrá abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, en cuyo caso se procederá al archivo de las actuaciones.
- b. El centro comunicará el acuerdo de iniciación, de forma escrita o telemática, a la familia, representante legal o persona que preste medidas de apoyo en un plazo máximo de 24 horas desde que se tiene conocimiento del suceso. Dichas personas podrán presentar alegaciones en un plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente de la notificación, transcurrido el cual se procederá a adoptar las medidas oportunas.
- c. Si se valora el incumplimiento como grave, la Dirección del centro será competente para decidir las acciones correctivas previstas en el presente reglamento. Asimismo, podrá valorar si procede la comunicación a la correspondiente Dirección Territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales.
- d. Si se valora el incumplimiento como muy grave, la Dirección del centro dará traslado del incidente a la correspondiente Dirección Territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales para que esta realice las actuaciones oportunas.
- e. Sin perjuicio de la comunicación a la correspondiente Dirección Territorial, la Dirección del centro será competente para tomar las medidas cautelares o provisionales que considere oportunas a fin de garantizar el buen funcionamiento del centro y la seguridad de las personas usuarias y profesionales.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Cualquier aspecto no contemplado en el presente Reglamento de Régimen Interior se ajustará a la normativa vigente de servicios sociales o cualquier otra que específicamente le pueda ser de aplicación.

SEGUNDA. - El presente Reglamento permanecerá siempre disponible en el centro, pudiendo acceder al mismo, tanto profesionales como personas usuarias y/o representantes legales. Igualmente quedará expuesto permanentemente en el tablón de anuncios del centro.

TERCERA. - El Reglamento entrará en vigor tras su aprobación administrativa mediante Resolución de la Dirección General del Instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS), dando traslado para su conocimiento a la Dirección General competente en la materia de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES