

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DELS CENTRES DE DIA MUNICIPALS PER A PERSONES MAJORS DEPENDENTS

Aprovada per acord de: 16 de novembre de 2017
Publicació B.O.P.: 12 d'abril de 2018.
Aplicable a partir de: 13 d'abril de 2018

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DELS CENTRES DE DIA MUNICIPALS PER A PERSONES MAJORS DEPENDENTS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS.

Els Centres de Dia per a Persones Majors dependents són un recurs públic municipal, de gestió indirecta, que ofereix un programa d'atenció especialitzada diürna a persones majors, que precisen d'ajuda per a la realització de les activitats bàsiques o instrumentals de la vida diària, amb l'objecte de mantenir, preservar i millorar la funcionalitat dels usuaris/as i servir, si escau, de suport a la família

L'actuació que es desenvolupa és la que preveu el programa terapèutic de cada Centre de Dia, i implica a un conjunt de personal tècnic i a les persones usuàries.

Amb la finalitat de regular les condicions d'ús dels centres, delimitar les funcions de totes les parts implicades: persones usuàries, personal tècnic i administració local, i descriure els drets i deures de les persones majors que utilitzen el recurs social, s'elabora el present Reglament de Règim Intern.

Per assolir els principis de bona regulació ha de subratllar-se que està norma persegueix l'objectiu d'impulsar la participació, la implicació i el protagonisme actiu de les persones majors en les activitats desenvolupades en els centres; la norma conté la regulació imprescindible per a atendre els objectius citats; el text contribuirà a crear un marc normatiu estable i clar per a les persones majors de la ciutat de València usuaris i usuàries dels centres; es tracta d'una iniciativa que evita càrregues administratives innecessàries; així mateix, no afecta a les despeses o ingressos públics.

Els principis de participació i transparència han sigut atesos sotmetent el text a la consideració tant del personal tècnic que gestiona l'activitat dels centres constituïts com a grups de millora, com a les persones usuàries, a través de les reunions del Consell de Majors de cada centre de dia.

CAPÍTOL I

DELS CENTRES DE DIA MUNICIPALS PER A PERSONES MAJORS DEPENDENTS

ARTICLE 1.- DEFINICIÓ.

Són Centres de Dia Municipals per a Persones Majors Dependents (d'ara endavant CDMPMD), aquells situats en locals de propietat municipal o aquells a càrrec del Municipi, tenint en compte que les instal·lacions, condicionament, manteniment i activitats, són ateses amb càrrec als Pressupostos Municipals.

ARTICLE 2.- OBJECTE.

Els CDMPMD tenen per objecte: Parar esment sanitària, preventiva, rehabilitadora, psicològica i social al col·lectiu de persones majors, així com als seus familiars, amb l'objectiu bàsic d'integració comunitària i de participació. Açò es desenvoluparà amb un Programa d'atenció diürna especialitzat dirigit a persones que precisen ajuda per a la realització de les activitats bàsiques i/o activitats instrumentals de la vida diària, amb l'objecte de mantenir, preservar i/o millorar la funcionalitat de les persones usuàries i servir de suport a la família, mitjançant la provisió d'un recurs que possibilita la vida soci-laboral dels seus membres.

ARTICLE 3 .- PROGRAMES I SERVEIS.

En els CDMPMD per a persones majors, segons l'ordre 4 de febrer de 2005 de la Conselleria de Benestar Social es desenvolupen, entre altres, Programes i Serveis bàsics, com ara:

BÀSICS:

- :- Servei d'acolliment.
- Servei de restauració.
- Servei d'higiene personal.
- Servei d'atenció psico-social: animació sociocultural, atenció social comunitària, atenció social a la família.
- Servei d'atenció a la salut: atenció mèdica, atenció psicològica, infermeria, rehabilitació i prevenció i promoció de la salut.

OPCIONALS:

- Perruqueria.
- Podologia.

ARTICLE 4.- HORARI.

De l'horari dels CDMPMD:

- L'horari d'atenció a les persones usuàries serà preferentment des de les 8:00 fins a les 19:00 hores, de dilluns fins a divendres, excepte els festius i altres dates així contemplades prèvia sol·licitud del Consell de Majors i aprovació de la Prefectura de Servei de Persones Majors. Durant el mes d'Agost el Centre de dia romandrà tancat, preferentment.
- L'horari d'activitats i serveis serà col·locat en lloc ben visible. L'horari pot veure's alterat segons les necessitats sanitàries i grau de dependència de les persones usuàries.

CAPÍTOL II DE LES PERSONES USUÀRIES

ARTICLE 5.- CRITERIS D'ACCÉS AL RECURS.

Poden ser persones usuàries dels CDMPMD les persones majors de 60 anys, amb problemes de dependència que presenten malalties cròniques, pluripatologies i que requereixen d'una atenció soci-sanitària especialitzada, supervisió mèdica, cures d'infermeria o rehabilitació. Residents i empadronats al municipi de València, que desitgen romandre en el seu domicili habitual.

Amb caràcter excepcional els centres de dia podran atendre, amb independència de l'edat, a persones que es troben en alguna d'aquestes situacions:

1. Demències que no requereixen cures sanitàries continuades per l'evolució de la malaltia.
2. Crònics amb patologies que generen problemes funcionals i/o cognitius.

ARTICLE 6.- DEFINICIÓ PERSONA USUÀRIA.

Es consideraren persones usuàries d'un CDMPMD a tota persona que, per Resolució de la Junta de Govern Local, se li haja concedit plaça, comunicant-se-li aquesta per mitjà d'una autorització d'assistència.

CAPÍTOL III CONDICIONS D'INGRÉS I SISTEMA DE BAIXES

.La formalització de l'alta en els CDMPMD, es realitzarà mitjançant resolució de la Junta de Govern Local.

L'ingrés en els Centres de Dia Municipals per a Persones Majors:

- Haurà de ser voluntari per la persona o, del seu representant legal mitjançant resolució judicial, en el cas de persones incapacitades.
- Independentment de la patologia que presente la persona beneficiària, es requerirà sempre el contacte d'un familiar o persona de referència que farà d'interlocutor i actuarà de persona responsable en tot el relacionat amb la seua estada en el centre de dia.

ARTICLE 7.- PROCÉS D'ADMISSIÓ AL RECURS.

El procés d'admissió al Centre de dia serà el següent:

1. L'admissió al centre de dia serà autoritzada sempre pel Servei de Persones Majors de l'Ajuntament de València, especificant el nombre de dies, tarifa i serveis addicionals sol·licitats i comunicada al Centre de Dia mitjançant una ordre d'alta.

2. El centre de dia davant una nova plaça vacant, es posarà en contacte amb la següent persona de la llista d'espera o amb els seus familiars per a concertar entrevista de preingrés amb la finalitat d'informar de la disponibilitat de dies d'assistència, possibilitat de data d'ingrés, modalitat de la plaça, tarifa, lliurament del R.R.I i altres temes que precisen.

3. En el moment es concreta l'ingrés es comunica al Servei de Persones Majors, l'alta en l'esmentat document on han de figurar com a dades específiques: el centre de dia corresponent i data d'alta. En aquest document han de figurar com a dades específiques: nom i cognoms, tarifa a abonar, dies d'assistència, si escau o no servei de transport, i el perfil de la persona major persona dependent o no dependent.

4. Després de rebre tal comunicació el Servei de persones majors realitzarà l'autorització d'ingrés i posteriorment rebrà la persona usuària la notificació de la resolució de la Junta de Govern Local de l'aprovació de la plaça.

5. Es permetrà l'assistència de dies extra, diferent als assignats, en circumstàncies especials amb el consentiment de la direcció del CDMPMD i comunicació al Servei de les persones majors.

ARTICLE 8.- TIPUS DE BAIXA EN EL RECURS.

Tipus de baixa:

1. **Voluntària:** a petició de la persona usuària o familiar, amb previ avís de 15 dies naturals a partir de la data de comunicació, sempre que la baixa siga previsible.

2. Forçosa:

- Per no superar el període de prova i/o adaptació al centre de dia, que s'estableirà durant el primer mes, i que serà valorat per l'Equip Interdisciplinari del centre de dia, que elaborarà un informe motivat que es remetrà al Servei de Persones Majors.

- Ocultament o falsedat de les dades que han tingut en compte per a concedir el servei.

- L'impagament de la despesa que correspon al/la usuari/a durant tres mesos consecutius, motivarà la baixa definitiva.

- Quan la persona usuària deixi de necessitar l'atenció especialitzada que ofereix un recurs d'aquest tipus i/o precise altres recursos més idonis a la situació soci-sanitària de la persona.

- Defunció.

- Ingress en Centre Residencial.

- Les absències perllongades i injustificades, entenent com a tals aquelles de més de 15 dies d'absència sense justificació.

3. Baixa d'estada per manifesta deterioració de salut.

Aquest és el procediment utilitzat quan el motiu de la baixa en el CDMPMD es deu a l'empitjorament de l'estat de la persona major que pugui alterar la convivència amb la resta de les persones i/o qualsevol altra circumstància soci-sanitària (deterioració progressiva i greu de l'estat de salut) i que requereixi l'aplicació d'un altre recurs més idoni.

En aquest cas es procedirà de la següent manera:

- Durant tres setmanes es realitzarà un seguiment detallat del comportament per a evidenciar si ha sigut un problema puntual o si per contra es tracta d'un estat continu i persistent. En aquest cas haurà de produir-se la renúncia o trasllat al llarg del mes següent, o, si per contra, es corregeix el problema detectat, es paraitzarà el procés iniciat.

- Excepcionalment, si els símptomes que presenta la persona usuària suposen un risc per a la integritat de la resta d'usuaris/as, els terminis seran establits per l'equip multidisciplinari, en funció de la gravetat de la causa.

- De tot aquest procés, des de l'inici fins al final, s'informarà setmanalment al Servei de Persones Majors, a la família i a la persona usuària, sempre que el seu estat cognitiu ho permeti.

ARTICLE 9.- BAIXA TEMPORAL.

Existeix la possibilitat de sol·licitar baixes temporals, sense que açò signifiqui guarda de la plaça, i amb una durada màxima de tres mesos. La readmissió ha de sol·licitar-se al treballador/a social del centre de dia, adjuntant un informe mèdic actualitzat.

ARTICLE 10.- PROCEDIMENT PER A LA BAIXA DEL RECURS.

La persona usuària, familiar de referència o tutor legal haurà de signar el document de baixa, excepte en els casos de defunció, per a fer-la efectiva.

CAPÍTOL IV

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

ARTICLE 11.- IGUALTAT DE DRETS I DEURES.

Tota persona major tindrà els mateixos drets i deures, qualsevol que siga la tarifa assignada o grau de dependència. La designació i desenvolupament d'algun càrrec o tasca no representarà cap privilegi per al/la titular.

ARTICLE 12.- DRETS.

Tota persona major del Centre de dia, en qualsevol de les seues modalitats de prestació, tindrà els següents **DRETS**:

- Que la prestació efectiva del Servei supose la menor intromissió possible en el dret a la seua intimitat personal.

- Reclamar per les vies adequades sobre qualsevol anomalia significativa que es produïska en el funcionament del servei que li ha sigut assignat.
- Per a açò s'habilitaran els sistemes adequats per al seu emplenament i dipòsit, com la bústia de suggeriments.
- A un tracte correcte, digne, i amb respecte, en la vessant verbal, no verbal i físic, per part dels professionals i les altres persones usuàries.
- Al fet que siga respectada la seua intimitat, les seues conviccions personals, les seues creences religioses, i a no rebre cap discriminació com a persona.
- Dret a la privadesa i confidencialitat de les seues dades personals i circumstàncies.
- Tenen dret a ser escoltats, i al fet que les seues peticions i preferències siguen estudiades. A presentar suggeriments a la direcció amb propostes de millora de serveis i activitats.
- Mantenir relacions interpersonals, inclòs el dret a rebre visites, sempre que no entrebanquen el funcionament diari del Centre de dia.
- Tenir llibertat de moviments i poder comunicar-se lliurement amb l'exterior, excepte resolució judicial.
- A rebre informació i orientació adequada per a la resolució de les seues necessitats personals.
- A rebre les prestacions concedides i de la manera (horari, dies, prestacions concretes) que li han sigut determinades en la resolució adoptada sobre la seua petició d'admissió.
- A rebre informació general, clara i completa al voltant del centre i la seua normativa, que siga comprensible, suficient i continuada.
- A usar el mobiliari del centre, i l'equipament de les zones comuns.
- A conèixer als professionals del centre i saber a qui dirigir els seus dubtes que atenguen les seues necessitats i els presten ajuda necessària segons el seu grau de dependència.
- Tenen dret a opinar sobre el funcionament del centre de dia i participar voluntàriament en totes les activitats que es realitzen en el mateix, segons el seu estat.
- Tenen dret a formar part del Consell de Majors del Centre de dia sempre que la seua capacitat de presa de decisions no es veja minvada per cap deterioració cognitiu.
- A rebre atenció sanitària, social, educacional, rehabilitadora i cultural, per al seu manteniment i desenvolupament integral.
- A estar informats/des de manera completa i a decidir la seua incorporació en estudis o recerques clíniques, amb les degudes garanties, sabent que poden negar-se sense que açò represente cap tipus de discriminació per part del personal del centre.
- A la intimitat en el seu procés d'atenció, independentment de les condicions estructurals del centre.

- A ser representat/a per el seu tutor legal, o per un familiar de referència en cas de presentar malalties que limiten la seua capacitat psíquica (Alzheimer i altres demències).
- Cessar en l'ús dels serveis o permanència en el centre de dia per voluntat pròpia.
- A no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió.

ARTICLE 13.- DEURES.

Tota persona usuària del centre de dia, en qualsevol de les seues modalitats de prestació, tindrà els següents **DEURES**:

- Realitzar les tasques que puga escometre per si mateix, amb l'objectiu de mantenir o fins i tot recuperar les seues habilitats.
- Els/as usuaris/as, o en cas de limitació de la seua capacitat mitjançant el seu representant legal, facilitaran les dades i informació que li siguen sol·licitats sense ometre ni falsejar cap dada sobre la seua situació, aportant si escau, la documentació acreditativa en aquestes circumstàncies al tècnic municipal o al professional del Centre de dia encarregat de la valoració i/o seguiment del seu cas.
- Comunicar qualsevol variació en les circumstàncies específiques en l'apartat anterior, que poguera donar lloc a una alteració en les prestacions que li hagen sigut assignades.
- Comunicar els canvis referents a les pautes en el tractament mèdic, per a l'administració de tractament crònic puntual (p. ex. antibiòtics) s'haurà d'aportar per escrit tractament i/o autorització signada per la família. Així mateix, deuran ser aportats les còpies d'informes mèdics referents a especialistes o ingressos hospitalaris, amb la finalitat de proporcionar per part del centre de dia, un millor seguiment de la salut de la persona usuària. En cas de negar-se a facilitar tal informació, serà necessària la signatura en una compareixença.
- Realitzar l'abonament mensual, si escau, de les quantitats que en concepte d'aportació li hagueren sigut fixades i degudament comunicades.
- Guardar un tracte adequat i respectuós amb els professionals que presten el servei del centre de dia i amb els seus altres companys/es.
- Comunicar al/a la Treballador/a Social del centre de dia amb la suficient antelació, les absències justificades o els períodes més llargs de no assistència al Centre.
- Col·laborar amb el personal encarregat de prestar l'assistència necessària.
- Les persones majors han d'observar les normes de convivència, respecte mutu, seguretat i higiene, en totes les dependències del centre i en les activitats que es desenvolupen.

- Serà imprescindible que els familiars estiguen sempre localitzables telefònicament mentre el seu familiar es trobe al centre.
- La persona usuària haurà d'anar degudament endreçada i la família haurà de vetlar per açò.
- Els/les usuaris/es hauran d'aportar una muda marcada, així com material per a la higiene personal (absorbents, material per a realitzar la dutxa...), els qui ho requerisquen.

CAPÍTOL V FORMA DE PAGAMENT I FACTURACIÓ.

ARTICLE 14.- SERVEIS I COST.

El cost de la plaça cobreix tots els serveis que ofereix el centre de dia i que siguen concedits, amb excepció del transport.

A totes les persones usuàries del centre se'ls farà la quiropodia una vegada al mes, a les persones diabètiques o amb problemàtiques als peus se'ls farà segons necessitat, sempre segons pauta marcada per el/la podòleg/a.

A totes les persones usuàries del centre que ho demanden se'ls realitzarà un servei bàsic al mes de perruqueria, si demanden més de l'establert es considerarà com a servei extra, per la qual cosa es cobrarà com a servei comunitari.

A totes les persones usuàries que ho demanden, tant elles com els seus familiars, se'ls oferirà el servei de dutxa-bugaderia una vegada a la setmana, podent-se incrementar aquesta freqüència excepcionalment en aquells casos que per la seua situació personal, familiar i/o social no pogueren fer-se càrrec de mantenir unes condicions bàsiques d'higiene i cura.

Si sol·liciten més dies, es considerarà com a servei extra havent-ho d'abonar com a servei comunitari, i consistirà en una altra dutxa setmanal amb opció, al llavat de la roba que haurà d'estar marcada adequadament amb les dades del/la usuari/a.

ARTICLE 15.- ORDENACIÓ DELS PREUS PÚBLICS.

Serà l'Ordenança Reguladora de Preus Públics pels Serveis dels Centres Gerontològics Municipals, la que fixe la quantia de la tarifa. Al barem emès pel Centre Municipal de Serveis Socials, s'establirà la corresponent tarifa atenent a la renda familiar per a cadascun dels/les usuaris/as, i que els serà notificada en la comunicació d'alta. La persona usuària podrà sol·licitar revisions de la seua tarifa vigent en qualsevol moment, per variació de la seua situació socioeconòmica i/o familiar.

ARTICLE 16.- UNITAT D'EXPRESSIONI DEL COST.

L'import de la tarifa es fixa en euros per dia (IVA inclòs).

ARTICLE 17.- OBTENCIÓ DEL COST MENSUAL.

Les mensualitats es paguen abans de finalitzar el mes en curs, sent obtingudes de la següent manera: es multiplicarà l'import/dia pels dies que, d'acord a l'assignat en la seua pròpia alta d'admissió, li corresponguen eixe mes. De l'anterior s'obtindrà l'import mensual.

ARTICLE 18.- DATA DE PAGAMENT.

El pagament de les mensualitats haurà de realitzar-se a partir del dia 25 de cada mes, o el següent dia hàbil, en cas de festiu.

ARTICLE 19.- NO ASSISTÈNCIA I COST.

Les faltes d'assistència al centre de dia, tant en la modalitat d'estada com a transport, no eximeixen al mateix del seu pagament.

ARTICLE 20.- FORMA DE PAGAMENT.

La forma de pagament és la domiciliació bancària. En casos excepcionals, es podrà fer el pagament en efectiu, en el cas que la família i/o usuari/a ho sol·licite, des de l'adreça del centre s'emetrà un justificant dels imports cobrats.

ARTICLE 21.- CRITERIS D'EXCLUSIÓ DEL COST.

No es facturaran els dies festius, ni els dies de tancament sol·licitats pel Consell de Majors, ni el mes d'agost.

Quan la baixa siga forçosa, no es cobrarà més enllà del dia en què aquesta es produeix. En el supòsit de ser voluntària, la persona usuària, o familiar de referència, haurà de procedir a un preavís de 15 dies naturals. En el cas de no preavisar, hauran de ser abonats la part proporcional de no preavis, excepte en casos tals com una defunció, ingressos hospitalaris o en casos d'ingrés en institució-residència a través de Llei de Dependència, no es facturarà més enllà de l'ingrés en la mateixa.

CAPÍTOL VI RÉGIMN DE FUNCIONAMENT I PARTICIPACIÓ.

ARTICLE 22.- PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES.

De la participació en les activitats:

- Totes les persones majors podran participar de forma voluntària en les diverses activitats que s'organitzen al centre de dia.
- Totes les persones usuàries i les seues famílies podran fer suggeriments a través dels següents mitjans:
 - Bústia de suggeriments situat en la planta baixa del centre de dia o
 - Mitjançant els seus representants del Consell de Majors o

- Directament a la direcció del CDMPMD o
- al Servei de les Persones Majors de l'Ajuntament de València,
- Telefònicament o per correu electrònic, al Servei de les Persones Majors
- O a través d'una comunicació escrita presentada pel Registre d'Entrada municipal.

- Cada any es realitzarà una avaluació de la qualitat del servei.
- És política del centre de dia promoure que les famílies, tutors, i veïns del barri, participen el màxim als programes del mateix, per la qual cosa en totes les activitats es donarà publicitat convenientment.
- En els casos de persones dependents (Alzheimer i altres demències), els tutors o familiars de referència seran informats sobre els programes dissenyats per a la seua atenció. Tenen dret a ser escoltats i informats en els assumptes relacionats amb l'atenció dels seus representats i/o familiars. Així mateix poden manifestar suggeriments o reclamacions, havent de ser informats del seguiment i resolució de les mateixes.

ARTICLE 23.- DEFINICIÓ, FUNCIONS I CONSTITUCIÓ DEL CONSELL DE MAJORS.

El màxim òrgan de participació i representació de les persones majors del Centre de dia és el **CONSELL DE MAJORS**, format i triat per els/les propis/es usuaris/es, i que té les següents característiques:

Òrgan de caràcter consultiu, del Consell de Majors es pretén:

- Recollir les opinions i esmenes que totes les persones usuàries desitgen expressar i transmetre a la direcció, personal del Centre de dia i al Servci de Persones Majors de l'Ajuntament.
- Transmetre les preocupacions i inquietuds de la resta d'usuaris/as.
- Recollir els suggeriments sobre activitats de tipus lúdic i recreatiu que es desitgen realitzar la resta d'usuaris/as.
- L'aprovació democràtica de totes les activitats del Centre de dia.
- Promoure la participació activa dels/les usuaris/as en el funcionament i dinàmica del Centre de dia.

El **Consell de Majors** es formarà de la següent manera:

- Es convocaran anualment eleccions del Consell de Majors per a triar democràticament als/les representants de totes les persones usuàries.
- Podrà ser candidat/a al Consell de Majors tota persona que tinga plaça en el centre de dia i que estiga capacitada.
- Seran nomenats representants dels majors els/les quatre candidats/tes més votats/des, quedant els/les dos candidats/tes següents en nombre de vots com a suplents. Els/les candidats/tes suplents supliran als/les representants en cas de renúncia d'aquests o de baixa en el Centre de dia i d'acord als següents criteris:

primer, nombre de vots i segon, antiguitat en el Centre de dia.

- Els triats formaran el Consell de Majors, junt el/a la Treballador/a Social i Direcció.
- Es reuniran amb una freqüència mínima mensual.
- Una de les funcions del Consell de Majors serà:

- Formació del Comitè de Bienvenida per a les noves persones usuàries

Votacions

- Tindrà dret a vot tota persona que tinga plaça al centre de dia i que estiga capacitada.
- La votació serà secreta. Es farà durant una setmana (5 dies). perquè així puguem votar tots els/les usuaris/as. En les paperetes estaran els noms dels/as candidats/as.
- Només es pot votar una sola vegada i a un sol candidat/a.

Representants dels majors.

- Els representants de les persones majors hauran d'arreglar els suggeriments, propostes, inquietuds que els seus companys/es i ells/es mateixos aporten per a comunicar-les al consell de majors.
- Hauran de, si els és possible, assistir a les reunions del consell de majors.
- Els càrrecs de representant del consell de majors tindran una durada de dotze mesos, encara que un representant pot deixar el seu lloc quan ho desitge.
- Els representants dels majors podran participar activament en la millora del funcionament del Centre de dia.

Reunions

- Anualment es duran a terme un mínim d'una reunió amb el Servei de Persones Majors de l'Ajuntament de València, amb la finalitat de comunicar i informar dels aspectes més rellevants tractats en les reunions del Consell de majors (suggeriments, peticions, etc.).
- Una vegada format el Consell de Majors, s'acordarà el dia en què se celebraran les reunions i la seua periodicitat (mínima mensual).
- L'assistència serà voluntària.
- En les reunions la dinàmica serà de torn obert de paraula per a exposar els temes a tractar, i un torn final de prec i preguntes.
- El mateix Consell de Majors es plantejarà els seus objectius i metodologia a seguir.
- Tot el tractat quedarà reflectit en les actes del Consell de Majors.

CAPÍTOL VII QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ARTICLE 24.- VIES DE PRESENTACIÓ.

Les persones que desitgen presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del funcionament del centre o dels serveis, ho podran fer arribar:

- A La direcció del CDMPMD o
- Directament al Servei de Persones Majors o
- Escriure-ho en el Llibre de Reclamacions o
- Fulles de reclamacions internes del centre, que està a la disposició de tots/es els/ les usuaris/as, i de l'Ajuntament de València.

ARTICLE 25.- BÚSTIA DE SUGGERIMENTS.

Podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, agraïment o reclamació tendent a millorar el servei en el centre de dia, per mitjà de la Bústia de Suggeriments.

ARTICLE 26.- COMITÈ DE SEGUIMENT DEL SERVEI.

Existirà un Comitè de Seguiment del Servei compost per el/la Directora del Centre, el responsable de Serveis soci-sanitaris de l'empresa, i per personal tècnic de la Servei de Persones Majors. El comitè de seguiment vetlarà pel compliment del contracte amb l'Ajuntament, i per la qualitat del servei.

ARTICLE 27.- EXEMPCIÓ DE RESPONSABILITAT SOBRE OBJECTES PERSONALS.

El centre no es fa responsable dels béns i objectes personals (ulleres, audiòfons, pròtesis, i material ortopèdic, joies, diners, etc.), excepte la roba que deixen en el servei de bugaderia si està degudament marcada.

CAPÍTOL VIII NORMES GENERALS

ARTICLE 28.- RÈGIM DE SERVEIS DEL CENTRE PER A LES PERSONES USUÀRIES.

Respecte al règim d'eixides en horari del Centre de dia:

El règim d'eixides és lliure. A cap persona se li pot impedir l'eixida del Centre de dia, llevat que estiga incapacitada i/o intervinga una autorització d'internament i s'estiga tramitant la incapacitació, o que l'eixida es realitzi en companyia de tutors o familiars, o afins autoritzats, sempre que el Centre de dia siga coneixedor d'aquesta situació. El centre de dia no es farà responsable dels danys quan el/la usuari/a abandone el mateix. Les persones usuàries que desitgen eixir del Centre de dia durant l'horari de funcionament hauran de notificar-ho a La direcció del CDMPMD. En aquells casos que el/la responsable del Centre estime (i sempre en les persones usuàries que siguen de la Unitat de Demències), hauran d'eixir acompanyats pel seu tutor o per un familiar autoritzat.

ARTICLE 29.- NORMES GENERALS D'ESTADA.

De les normes generals d'estada en el Centre de dia:

- S'utilitzarà una llibreta/agenda com a mitjà de comunicació amb les famílies.
- S'utilitzarà roba en condicions adequades i correctament marcada, mantenint-se una correcta higiene personal.
- Es procurarà el bon ús del mobiliari i dels estris del centre de dia. Es disposarà de papereres per al dipòsit de residus.
- S'usaran els espais comuns respectant l'activitat que s'estiga realitzant.

- S'evitaran les activitats que puguin ocasionar malestar als/les altre usuaris/as. En aquest sentit, han de respectar-se les normes d'ús de les diverses dependències, establides pel present Reglament.
- No es permetran animals domèstics al Centre de dia. A excepció d'animals amb finalitats terapèutiques.
- No es permet introduir menjar al Centre de dia.
- Es mantindrà un tracte correcte envers el personal del Centre de dia i hauran de seguir-se les indicacions dels professionals.
- No es poden donar propina o retribucions als/les treballadors/es del Centre de dia.
- No es pot fumar en cap dependència del Centre.

ARTICLE 30.- NORMES DE VISITES.

De les normes de visites en el Centre de dia: Les visites a les persones usuàries es realitzaran preferentment en l'horari fixat pel centre de dia, respectant la seua organització i funcionament.

- Els visitants hauran de comunicar la seua entrada i eixida en Recepció.
- En cas que els familiars vulguen utilitzar el servei de menjador, hauran d'abonar la tarifa establida per a açò, comunicant-ho al centre, almenys, amb un dia d'antelació.

ARTICLE 31.- NORMES D'ÚS DE LES ZONES COMUNES.

De les normes d'ús de les zones comunes del Centre de dia:

- Les zones de gaudir comuns dels/les usuaris/es, tals com les sales polivalents, menjador, gimnàs etc. s'utilitzaran dins de l'horari del centre de dia per a les activitats programades.
- En cas d'abandonar la sala on es realitze l'activitat, s'haurà d'informar al personal auxiliar o tècnic, per a facilitar la seua localització.
- En qualsevol cas s'observarà l'adequada cura amb el mobiliari i estris, havent-se de respectar les mesures de seguretat i higiene existents.
- Per seguretat, el personal auxiliar i tècnic, s'encarregaran de la manipulació d'aparells de televisió, videos de les zones comunes.

ARTICLE 32.- NORMES DEL ÀREA SANITÀRIA.

De les normes de l'Àrea sanitària del Centre de dia:

- L'àrea sanitària efectuarà l'administració i control de la medicació prescrita pel metge de família o especialista.
- Tota modificació en la medicació a administrar després de la realització de l'ingrés en el Centre de dia, on es comunica la pauta farmacològica, serà notificada per escrit per el/la propi/a usuari/a o pels seus familiars o tutors, al metge o D.U.I del Centre de dia.
- La medicació a administrar serà aportada per cada usuari/a a el centre mitjançant blisters o caixa completa on aparega la data de caducitat, sent custodiada per el/la D.U.I. Prèviament a l'esgotament d'existències s'avisarà per escrit a la família perquè procedisquen a la seua reposició.
- En cas de no reposició de la medicació el centre no es farà responsable de la medicació de la persona usuària
- Dintre de les competències de l'Àrea sanitària no s'inclou la prescripció de medicació. Les persones usuàries no podran prendre medicació per voluntat pròpia i, en cas de fer-ho, el Centre no es farà responsable.

ARTICLE 33.- NORMES USE DUTXES GERIÀTRIQES.

- 1 De les normes d'utilització de les dutxes geriàtriques:
 - La sol·licitud d'aquest servei s'ha d'acompanyar a l'alta d'admissió. En aquells casos que aquesta necessitat siga requerida amb posterioritat a l'ingrés, s'haurà de comunicar al/la treballador/a social del Centre de dia i/o àrea sanitària.
 - Diàriament es destinarà temps i personal per a la realització de dutxes geriàtriques guardant les normes de seguretat i higiene necessàries.

Els criteris a tenir en compte.

- Impossibilitat de dutxar-se per condicions físiques.
 - Impossibilitat de dutxar-se per barreres arquitectòniques de l'habitatge.
 - No disposar de suport de terceres persones.
- 2 Si es produeix una negativa continuada a rebre el servei per part de la persona major es comunicarà a la família i si escau se li donarà de baixa d'aquest servei.
 - 3 En cas d'episodis d'agressivitat que impedisquen realitzar el servei de dutxa, es comunicarà a la família aquesta situació, procedint a la seua no-realització en eixe moment, valorant possibles alternatives que faciliten intents posteriors en els pròxims dies. Es procedirà a la baixa en el servei si es produeixen aquests episodis de forma continuada.

ARTICLE 34.- NORMES D'UTILITZACIÓ DE L'ESCUSAT.

De les normes d'utilització de l'escusat:

- S'utilitzaran els escusats guardant una higiene correcta i un bon ús.
- No es permetrà l'entrada d'homes en el servei de dones i viceversa, excepte en circumstàncies excepcionals (per indicació del personal, deterioració dels serveis, etc.)
- Els escusats adaptats s'utilitzaran preferentment per aquelles persones amb problemes de mobilitat.

ARTICLE 35.- NORMES D'UTILITZACIÓ DEL MENJADOR.

De les normes d'utilització del menjador:

- El servei de menjador és per a totes les persones que, per tenir concedida plaça en el Centre de Dia, acudisquen a aquest.
- L'àrea sanitària, després de la valoració individual, indicaran el menú i dieta adequada per a cada persona.
- L'horari del menjador ha de complir-se, per a afavorir la qualitat del servei. Aquest horari comprèn la franja horària de 12:30 a 14:00 hores.
- No està permès introduir o traure del menjar, begudes ni utensilis com a plats, gots etc

.El menú estarà exposat en un lloc visible del centre de dia.

ARTICLE 36.- NORMES D'UTILITZACIÓ SERVEI DE BUGADERIA.

De les normes d'utilització del servei de bugaderia:

- El servei de bugaderia va associat al de bany i dutxa dels/les usuaris/es, comprenent la neteja de la muda de qui ho sol·licite.
- Amb la finalitat d'evitar pèrdues i facilitar les labors de neteja i repartiment de la roba, és necessari que aquesta estiga marcada per l'usuari/a o familiar de referència amb el nom i cognoms de la persona major, i es complisquen els mecanismes de control que existisquen en el Centre de dia. En cas contrari, se li tornarà la roba, fins que la mateixa siga correctament marcada amb la finalitat d'evitar possibles extraviaments

ARTICLE 37.- NORMES D'UTILITZACIÓ SERVEI DE TRANSPORT.

De les normes d'utilització del servei de transport:

Aquelles persones que desitgen utilitzar aquest servei hauran de conèixer i acomplir aquestes normes.

- El Centre disposa de transport adaptat per a totes les persones usuàries que ho sol·liciten.
- El servei de transport realitzarà l'itinerari des del domicili de la persona major al Centre de dia i a l'inrevés, podent-se establir uns punts de recollida i tornada dels usuaris "parades" i un horari per a aquestes parades.
- A cadascú se li assignarà un punt de recollida, arribada i horari.
- El/la treballador/a social és l'encarregat/da d'organitzar la ruta de transport. Qualsevol suggeriment respecte a les parades, horaris i del transport en general, es faran sempre a través d'ell o ella.
- Les parades i horaris de recollida i volta establides es comunicaran a cada persona usuària família per escrit. Qualsevol modificació que es realitze per noves incorporacions o per optimitzar el servei es comunicaran amb suficient antelació. El Centre es reserva el dret de canviar els horaris.
- Quan la persona usuària tinga diversos domicilis al llarg de l'any, haurà de comunicar per escrit en el moment de la seua incorporació al servei de transport d'aquest fet, especificant el domicili que li correspon cada mes en qüestió.
- Aquest servei es prestarà sempre i quan els diferents domicilis queden dintre de l'àrea d'actuació del Centre de Dia.
- En cas d'absència perllongada del servei per motiu justificat o canvi de domicili, el/la usuari/a o la seua família hauran d'avisar de la reincorporació o canvi de parada amb un mínim de cinc dies lectius.
- S'hauran de respectar els horaris establerts. Es concedirà com a màxim 3 minuts de cortesia per cada parada a partir de l'hora marcada. Transcorregut aquest temps, la ruta de transport continuarà el seu itinerari, corrent per compte del/la usuari/a o familiar l'arribada al Centre de dia.
- Les persones usuàries que els professionals del centre de dia estimen convenient, i, especialment en aquells amb demència, hauran d'estar acompanyats per un familiar o responsable fins el moment de ser arreplegats i en el moment de ser lliurats en les parades de retorn.
- En cas que el familiar considere el contrari haurà de signar una compareixença assumint la responsabilitat.
- No es pujarà per força al vehicle a cap persona usuària.
- Quan el personal de transport estime que l'estat de salut de la persona usuària no és òptim, telefonarà al centre de dia per a parlar amb el personal sanitari, transmetre-li la informació i prendre la decisió d'arreplegar-ho o no.

- El personal auxiliar de transport no podrà cercar o acompanyar als/les usuaris/as als seus domicilis o cridar al timbre, per evitar demores en les rutes i problemes de seguretat amb la resta de les persones.
- A la ruta de retorn, principalment en el cas de persones afectades de demències, els familiars hauran d'estar també en la parada a l'hora acordada, en cas contrari, i després d'una espera màxima de 3 minuts, la ruta de transport continuarà el seu itinerari, portant a l'usuari de nou al Centre de dia, des d'on s'avisarà a la família perquè acudisquen al mateix a arreplegar-ho. En cas de no poder localitzar a la família es procedirà a avisar a l'autoritat competent.
- No s'arreplegarà a cap persona fora de la parada, horari o ruta assignats. En la ruta de retorn del Centre de dia, únicament es retornarà al/la usuari/a a la parada acordada prèviament.
- En casos excepcionals, a petició d'usuari/a i/o familiar, es podrà deixar al/la usuari/a en un altre lloc diferent de l'acordat, sempre que estiga justificat i no interrompa el trajecte de les rutes.
- En el cas que diversos/es usuaris/es visquen en un radi d'acció pròxim, es fixarà un punt de trobada equidistant. Així mateix, també es fixaran punts de trobada, en dates excepcionals i per motius de dificultat en l'accés als domicilis (exemple: falles).
- Únicament podran fer ús del servei de transport les persones usuàries que tenint contractat aquest servei acudisquen eixe dia al CDMPMD.
- Si per qualsevol motiu, un/a usuari/a presentara alteracions conductuals durant el trajecte, que puguin afectar una conducció segura, es durà a terme per part de l'equip interdisciplinari del Centre de dia, un seguiment d'aquesta conducta, amb la finalitat de determinar el motiu que la produeix i poder-la reduir.
- En el cas que la conducta es perllongue en el temps, se sol·licitarà mitjançant informe a la Servei de les Persones Majors, la baixa del/la usuari/a en el servei de transport.
- Les persones usuàries de transport compliran les instruccions dels/les auxiliars de transport i dels/les conductors/es en tot allò que fa referència a la seguretat vial.
- Les persones usuàries de transport hauran de respectar les normes que el Codi de Circulació estableixca, especialment en normes de seguretat. Hauran de portar correctament els cinturons de seguretat.
- L'incompliment reiterat d'aquestes normes per part d'algun/a usuari/a o familiar constituirà la retirada d'aquest servei

ARTICLE 38.- NORMES D'UTILITZACIÓ DE L'ASCENSOR.

De les normes d'utilització de l'ascensor:

Amb la finalitat d'evitar possibles accidents, l'ascensor haurà de ser utilitzat preferentment per la persona usuària acompanyat per un empleat del Centre, quan es tracte d'una persona dependent o que patisca algun tipus de demència o quan ho consideren oportú els/les professionals.

ARTICLE 39.- PÒLISSA RESPONSABILITAT CIVIL.

El Centre de dia manifesta que té concertada una pòlissa de Responsabilitat Civil per als accidents que pogueren produir-se per la intervenció del personal en l'acompliment de les seues funcions.

ARTICLE 40.- FUNCIÓ DEL SERVEI DE PERSONES MAJORS

Per al no previst en aquest reglament, s'estarà al que es dispose en la normativa d'aplicació supletòria al fet que es refereix la disposició addicional de la present norma, sense perjudici que el Servei de Persones Majors puga dictar instruccions per a l'aplicació del Reglament.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA.- NORMES D'APLICACIÓ SUPLETÒRIA

Constitueixen normes d'aplicació supletòria d'aquest Reglament la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el Sistema de Serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; el Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, sobre Registre dels Titulars d'Activitats d'Acció Social, i de Registre i Autorització de Funcionament dels Serveis i Centres d'Acció Social, a la Comunitat Valenciana; i l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors.