



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO
DE LOS CENTROS DE DÍA
DE LA FUNDACIÓN ANDE**

La Fundación ANDE, la dirección y todos los profesionales del Centro, le damos la bienvenida a este Centro de Día que, desde hoy, es su casa. Estamos convencidos de que usted contribuirá, con nosotros, a lograr el ambiente familiar y agradable que todos deseamos. Recuerde que estamos a su disposición y a la de sus familiares siempre que lo necesite.”

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE LA FUNDACIÓN ANDe

TÍTULO PRIMERO.-DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Denominación. Los Centros de Día para personas adultas con discapacidad intelectual de la Fundación **ANDe** constituyen un servicio especializado que se presta en las siguientes direcciones:

a. En propiedad:

- Centro de Día “**San Alfonso**”, en la ciudad de Madrid, en la Avenida Rafaela Ybarra, 75.
- Centro de Día “**Carmen Sevilla I**”, en la ciudad de Madrid, en la calle Gabriel Montero, 1.

b. En concesión:

- Módulo de Centro de Día en el Centro “Majadahonda”, en la ciudad de Majadahonda (Madrid), Avda. Guadarrama, nº 44

1.2. Titularidad y gestión. Los Centros de Día para personas adultas con discapacidad intelectual relacionadas anteriormente son un servicio de la Fundación **ANDe**, legalmente constituida por tiempo indefinido, el 18 de diciembre de 1990; está clasificada como de “beneficencia particular” por Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 9 de julio de 1991, y está inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Sanidad y Política Social con el número 28/0892. Está sujeta a lo dispuesto en la Ley 50/2002, de 26 de diciembre de Fundaciones, en su desarrollo reglamentario aprobado por Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de competencia estatal y dispone del número de identificación fiscal G-79812517.

La Fundación **ANDe** es adjudicataria del Acuerdo Marco AM 003/2015 de “**ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y ALTO NIVEL DE DEPENDENCIA EN CENTRO DE DIA**” y tiene un contrato con la Comunidad de Madrid para la gestión de 10 plazas de atención en Centro de Día.

1.3. Objeto. El presente Reglamento regula los servicios ofrecidos y prestados a las personas adultas con discapacidad intelectual que son usuarias de los Centros de Día de la Fundación **ANDe**, así como su funcionamiento interno. El Reglamento fija las normas de convivencia y horarios a que deberán ajustarse los usuarios, con plaza pública o privada, en la utilización de las dependencias comunes de cada Centro, todo ello de conformidad con lo establecido en el régimen jurídico aplicable a los Centros de Día; a lo previsto en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de

Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario; y con sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen el Acuerdo Marco del servicio público de “Atención a personas adultas con discapacidad intelectual y alto nivel de dependencia en Centro de Día”.

1.4. Ámbito de aplicación. El presente Reglamento tiene carácter obligatorio para los usuarios, para sus familiares o representantes legales y para todo el personal que presta sus servicios en los Centros de Día propiedad de la Fundación **ANDe** y en los que gestiona o pueda gestionar por cuenta de la Administración.

1.5. Inscripción de registros y capacidad

1.5.1. Centro de Día “San Alfonso”

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C1629**.
- La capacidad autorizada del Centro de Día es de ciento sesenta y cinco plazas (165), que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

1.5.2. Centro de Día “Carmen Sevilla I”.

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C3801**
- La capacidad autorizada del Centro de Día es de veintiséis plazas (26), y que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

4

1.5.3. Módulo de Centro de Día “Majadahonda.

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C3520**
- La capacidad autorizada del Centro de Día es de cuarenta plazas (40), ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid

TÍTULO SEGUNDO. ORGANIZACIÓN INTERNA

2.1. Definición y funciones. Los Centros de Día de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual y alto nivel de dependencia de la Fundación **ANDe**, están destinados a proporcionar atención rehabilitadora, habilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

En concreto, **los objetivos de los Centros de Día** son:

- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Mantener a la persona con discapacidad en su medio habitual de vida.

- Apoyar a las familias que atienden a sus familiares con discapacidad.
- Evitar, en lo posible, la institucionalización y favorecer la convivencia con otras personas.

2.2. Responsabilidades de la Fundación ANDe en sus Centros de Día.

Además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, la Fundación **ANDe** será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario durante la prestación del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios, en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.
- De organizar un registro de entradas y salidas de las personas usuarias del centro

2.3. Servicios que se prestan en los Centros de Día. Los Centros de Día de la Fundación **ANDe** prestan sus servicios durante **todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos**, en horario comprendido entre las **8.30 y las 18,30 horas**, un máximo de 247 días al año y un mínimo, previa autorización de la Comunidad de Madrid, de 227 días al año.

La Fundación **ANDe** prestará a los usuarios de los Centros de Día los servicios que se relacionan a continuación:

2.3.1 Estancia diurna y manutención

- a) Utilización del comedor, salas de actividades y demás espacios comunes. Los usuarios gozarán de la mayor libertad de movimiento posible en las áreas de uso común del Centro.
- b) Se servirán al menos dos comidas (comida y merienda) en el siguiente horario:
 - Comidas : 13 a 14 horas
 - Meriendas : 16 a 16.30 horas
- c) Los menús, variados, son supervisados por personal cualificado, de tal manera que se garantiza el aporte calórico y dietético adecuado.
- d) Junto con el menú ordinario los Centros cuentan con otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios.
- e) Los menús serán de conocimiento público de los usuarios o sus familiares con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el tablón de anuncios de los comedores del Centro.

2.3.2. Cuidado personal, control y protección

- Cuidado personal

a) Se prestará a los usuarios la ayuda precisa, en el grado necesario, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria como vestirse, asearse, comer, higiene personal, movilizaciones, transferencias y otras actividades similares, utilizando los medios técnicos precisos.

- Se garantiza a los usuarios la higiene personal tantas veces como será necesario.
- La ropa de los usuarios será la propia de cada estación, aportando un cambio de ropa necesario para cubrir los casos de incontinencia.

b) Se facilitará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. Igualmente, siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan, los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

- Control y protección

a) Se facilitará a los usuarios libertad de movimientos en las áreas de uso común del Centro, procurando condiciones que faciliten su autonomía en condiciones de seguridad.

b) En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control más oportunas. Ello incluye adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente, sin el acompañamiento debido.

2.3.3. Atención especializada, rehabilitadora, psicológica y social.

- Actuaciones generales

a) Actuaciones propias de prevención de la salud y asistenciales, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

b) Actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

c) Orientación y asesoramiento a los familiares cuidadores de los usuarios, así como entrenamiento de los mismos en técnicas de cuidados personales y en todo lo referente a la atención que, en razón de su discapacidad y circunstancias, precisen.

d) Asesoramiento en ayudas técnicas, a fin de que el usuario o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para paliar los efectos de su discapacidad, tanto en el ámbito doméstico como en su desenvolvimiento personal y social.

- Actuaciones de habilitación/rehabilitación personal, psicológica y social. Acciones de habilitación/rehabilitación personal, psicológica y social, a través de la prestación de actuaciones en materia de fisioterapia, ocupacional, trabajo social, atención psicológica, comunicación y otras, a fin de mantener y recuperar la funcionalidad, prevenir y paliar los procesos de discapacidad y desarrollar las destrezas necesarias para llevar a cabo una vida lo más autónoma posible.

Las actuaciones en materia de lenguaje, atención psicológica y atención social contemplarán, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Atención del lenguaje. Rehabilitación del habla y/o del lenguaje, estimulando y facilitando a los usuarios la oportunidad de recuperar y desarrollar la capacidad del habla, del lenguaje y de otros sistemas alternativos o aumentativos de la comunicación.
- b) Atención psicológica
 - Elaboración y seguimiento de los programas de atención individual, grupal y comunitaria de los usuarios.
 - Intervenciones que les ayuden a realizar los aprendizajes y las adaptaciones cognitivas, emocionales y conductuales más idóneas a su situación actual.
 - Entrenamiento necesario para realizar las adaptaciones y proveer técnicas compensatorias relacionadas con aspectos deficitarios.
- c) Atención social. La valoración de las circunstancias del entorno familiar y social de los usuarios, y las actuaciones de ellas derivadas, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y la planificación y coordinación de la convivencia, ocio y tiempo libre en el medio en que éste se ubica, la animación y acciones similares y las relaciones con las familias de los usuarios.

2.4. Servicio de transporte. El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios, durante el mismo período en el que el Centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, entre los puntos de ruta y el Centro.

El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

2.4.1. Transporte: zona de influencia territorial. La zona de influencia es la correspondiente al distrito municipal en el que se ubican los Centros, más los distritos municipales colindantes.

- a. El servicio de transporte se organiza en rutas, que dan servicio a los actuales usuarios de los Centros y a los usuarios de la zona de influencia territorial asignada al Centro. A las personas solicitantes de plaza con domicilio fuera de la zona de influencia de las rutas del Centro que soliciten, se les ofrecerá la posibilidad de acceder por sus propios medios al Centro o al punto de ruta más cercano a su domicilio. La adjudicación

de plaza, que en estos casos tendrá carácter provisional, estará supeditada a la firma de un documento por parte del usuario o su representante donde se adquiriera este compromiso de acceso al Centro.

- b. La ruta o rutas de cada Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro.
- c. Las rutas diseñadas o sus modificaciones (motivadas, a demanda de cualquiera de las partes y con informe del Equipo Técnico del Centro), deberán ponerse en conocimiento de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales y contar con su aprobación

2.4.2. Medios materiales del Servicio de transporte en ruta. Los Centros de Día de la Fundación ANDe aportan los vehículos necesarios para la prestación de este servicio, convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas, que cuentan con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas y con los seguros reglamentarios. Los vehículos destinados a la prestación de este servicio están dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento. Asimismo, cada vehículo cuenta con un acompañante que realiza las siguientes funciones:

- a) Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
- b) Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- c) Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
- d) Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado

8

2.4.3. Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta

- a) El servicio de transporte se presta durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año. Las rutas han sido diseñadas para que los usuarios permanezcan el menor tiempo posible en los vehículos.
- b) Los horarios de la ruta son los siguientes:
 - Mañanas : entre las **8 y las 9 horas**.
 - Tardes : entre las **16.30 y las 18.00**
- c) El propio vehículo en el que se realiza el transporte dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios o de sus familiares.

2.5. Otros servicios

2.5.1. Actividades de convivencia, ocio y tiempo libre

- a) Los Centros elaboran anualmente un programa de actividades de convivencia y animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de ellos, promoviendo la participación de los usuarios en su entorno comunitario según su situación y en coordinación con otros recursos. Este programa se comunicará a las familias o a los representantes.
- b) Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre correrán a cargo de los usuarios, familias o representantes.

2.6. Órganos de gobierno y personal del Centro. El órgano de gobierno de los Centros de Día es el Patronato de la Fundación **ANDe**, que lo ejerce a través de las competencias que sus estatutos atribuyen al Presidente, Directores Generales nombrados y otros cargos de dirección. Tiene como funciones:

- a) Marcar los objetivos y directrices generales de los Centros.
- b) Velar por el cumplimiento y directrices marcados.
- c) Ejercer la representación de todos los Centros en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.

2.6.1. Dirección del Centro. El Director de Centro será el responsable de la dirección, organización y coordinación de todas y cada una de las áreas de que consta el Centro, de conformidad con los objetivos y directrices marcados por el Patronato de la Fundación, así como por las líneas generales de actuación establecidas por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. A tales efectos contará con el apoyo y asesoramiento del Equipo Técnico.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Asumir la dirección del Centro.
- b) Representar al Centro en sus relaciones con los usuarios y sus representantes legales.
- c) Dirigir las sesiones con el Equipo Técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- d) Impulsar, organizar, coordinar y supervisar las tareas y programas del Centro, supervisando su ejecución, así como comprobar su calidad y eficacia y la de los demás servicios prestados en cada una de las áreas.
- e) Informar a la Consejería de Asuntos Sociales y a los órganos de gobierno de la Fundación sobre el funcionamiento del recurso y sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y prestación del servicio.
- f) Asistir a las reuniones de coordinación que se establezcan con los técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales.
- g) Elaboración de proyecto y memoria anual del Centro

- h) Cualquier otra que le fuera encomendada por la superioridad en relación con las necesidades del Centro, adoptando las medidas necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

En caso de ausencia, las funciones del Director serán asumidas por el Subdirector o por la persona que determinen los órganos de gobierno de la Fundación, debiendo constar ambos extremos en el tablón de anuncios de cada Centro.

2.6.2. Equipo técnico.

Estará formado por los responsables de las Áreas de Psicología, Medicina y Trabajo Social de cada Centro, y tiene como competencia la evaluación de las diferentes estructuras del Centro, realizando un análisis que permita verificar el cumplimiento de los objetivos previstos y la idoneidad de las acciones que se realizan para su cumplimiento, siendo sus funciones:

- a) Elaboración del seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- b) Colaboración en la redacción de proyecto y memoria anual del Centro.
- c) Propuestas de admisión y baja de usuarios en las plazas privadas, y seguimiento y valoración del usuario en los períodos de adaptación,
- d) Discusión y puesta en común de los problemas, soluciones y alternativas relacionadas con los programas generales e individuales de cada uno de los usuarios.

10

2.6.3. El personal del Centro

La plantilla de personal mínima vendrá determinada en función del número de usuarios, debiéndose ajustar a lo señalado en los Acuerdos Marco de la Comunidad de Madrid.

El conjunto de profesionales es seleccionado por la Dirección General de Recursos Humanos de la Fundación, y son los responsables del cumplimiento del programa de actividades de cada Centro, del seguimiento, análisis y evaluación de las distintas situaciones y características vividas por el usuario, con el fin de que mediante una orientación individualizada, vaya superando etapas en beneficio de una mayor realización personal y social.

2.7. Programación. La prestación de los servicios en los Centros de Día de **ANDe** se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

La programación contemplará los siguientes niveles:

2.7.1.- Programación General del Centro

- a) Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.
- b) Los Centros de Día de la Fundación ANDe disponen de un organigrama que refleja la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existen en él, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.

2.7.2.- Programación de las Áreas y Servicios

- a) Los Centros de Día elaboran la programación por áreas, servicios y sus correspondientes programas, con sus sistemas de evaluación correspondientes, estructurados por indicadores.

2.7.3.- Programa de Atención Personalizada. De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, y administrativa, así como la que pueda derivarse del Programa de Atención Personalizada y su evaluación periódica, y que será revisado como mínimo anualmente. El contenido de estos expedientes tiene carácter confidencial.

- a. El Equipo Técnico del Centro, organizará un procedimiento de acogida, que incluirá una valoración inicial por los diferentes profesionales. Se inicia de esta forma el Expediente Individual, que estructurará información y documentos de cada persona. A partir de la valoración inicial conjunta, el equipo del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona, proponiendo Objetivos de la atención especializada así como Programas y actividades del Centro, propuestas para alcanzar los objetivos, con cronología y horarios. Dicho informe permitirá el establecimiento del Programa de Atención Personalizado encaminado a la mejora en su calidad de vida.
- b. Deberá promoverse la participación de cada usuario de su Proyecto Individual, de forma que se garantice la aplicación sistemática de aquellas adaptaciones que puedan, en su caso permitir, la comunicación con cada usuario. Ello incluye aquellas actuaciones que contribuyan a la participación de las familias como agentes activos en el apoyo a la consecución de los objetivos personales de cada persona usuaria. Cada Programa indicará la intensidad de atención y de participación de cada persona. El conjunto de Programas de Atención Personalizada expresa la carga de atención del Centro.
- c. La gestión del Programa de Atención Personalizada deberá estar soportada por un sistema informático. Los Técnicos de la Comunidad de Madrid tendrán acceso a dicho sistema, en su labor de control y verificación del cumplimiento de los requisitos del contrato.
- d. El Director del Centro, al menos anualmente, y en todo caso cuando la situación y evolución del usuario lo requiera, deberá elaborar un

informe conjunto del Equipo Técnico sobre la evolución y adecuación de cada usuario, que quedará en su expediente personal.

2.8 Información personal y protección de datos. La Fundación **ANDe** y el personal que tenga relación directa o indirecta con los usuarios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de estancia del residente.

TÍTULO TERCERO. LAS FAMILIAS. ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

3.1. Relaciones con las familias. Generalidades. Los Centros de Día de **ANDe** propiciarán la relación entre los usuarios y sus familiares o representantes, facilitando sus visitas y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.

Los Centros de Día elaborarán y publicarán un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos se deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

La relación con los familiares o representantes se realizará con una periodicidad, al menos trimestral, manteniendo la comunicación con ellos acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

12

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el Centro comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representantes de éstos. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y deberá siempre corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

Los Centros de Día tienen implantado un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y responsables de éstos, que ha sido aprobado por la Consejería correspondiente y cuyos resultados, al menos una vez al año, son comunicados a dicha Consejería.

3.2. Obligaciones de las familias

- a) Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo que sea solicitada por la dirección o por los servicios administrativos del Centro de Día

- b) Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del usuario, así como las peticiones y programas que se destinen al mismo.
- c) Comprometerse personalmente a que el usuario asista con regularidad y puntualidad al Centro de Día y cumpla las normas y obligaciones establecidas. En cualquier caso se tiene que justificar, por escrito, las ausencias y las solicitudes de permisos.
- d) Asistir a las reuniones a la/s que sea/n convocado/s por el Centro de Día y participar, dentro de sus posibilidades, en aquellas actividades para las que se les requiera.
- e) Facilitar las prescripciones e instrucciones específicas asistenciales o médicas al Centro de Día para que puedan ser incorporadas a su programa individualizado.
- f) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo del Centro de Día, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales. Estas obligaciones son extensivas a aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados dichos usuarios.
- g) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro de Día y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- h) Respetar los horarios de visita establecidos, así como utilizar exclusivamente los espacios destinados a tal fin.
- i) Acompañar a su hijo/a o familiar a las visitas médicas programadas en los Centros de Salud (hospitales, ambulatorios, especialistas...).
- j) Abonar los gastos de material ortopédico nuevo pautado por los especialistas, así como los ocasionados por reparaciones..
- k) Solicitar y recibir todo tipo de información sobre la organización y funcionamiento del Centro.
- l) Asistir a las convocatorias individuales que se realicen para el seguimiento de las actividades de su hijo/a o familiar en las que podrá solicitar información del desarrollo de la programación individual que se está siguiendo.
- m) Seguir las pautas establecidas en el Plan de Atención Individualizado de su hijo/a o familiar.
- n) Hacerse cargo de su representado legal o de hecho en todos los festivos establecidos por el Centro, así como en el caso de que causara baja como usuario del Centro de Día.

3.2.2. De los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición. Serán a cargo del usuario, familia o representante los útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares), así como su reposición; en el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturarles el importe.

3.2.3. El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes. El material de incontinencia, sanitario y medicación, será aportado, a su cargo, por los usuarios, sin perjuicio de los que deba financiar el Sistema de Salud al que esté acogido o su familia o representante legal. Serán financiados prioritariamente con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para lo cual y siempre que sea necesario, la familia aportará al Centro la tarjeta sanitaria del usuario,

El número de cambios será el que demanden las circunstancias personales del usuario. Los usuarios aportarán a su cargo también, al menos, una muda para realizar los cambios que fueran necesarios, dentro del horario de funcionamiento del Centro.

3.2.4. Los servicios complementarios Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los expresados elementos.

3.2.5. Acompañamiento a centros sanitarios. En los casos que sea necesario o de urgencia, el Centro de Día efectuará el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. En caso de que, por razón de urgencia, esto no sea posible, la Fundación facturará el coste de los medios utilizados para el traslado al usuario, familia o representante.

3.3. Derechos de las familias

- Recibir información sobre la organización y funcionamiento del Centro de Día.
- Ser informadas sobre cualquier asunto personal que esté relacionado con su hijo/a o pupilo.
- Ser atendidos por el Centro de Día dentro del horario y días establecidos a fin de recibir la información y las explicaciones que crea oportunas.
- A escoger a los representantes de su colectivo que formen parte de la Asamblea General y de la Comisión de Usuarios y Representantes.

3.3.1. Sugerencias, reclamaciones y quejas. Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, las familias o los representantes de los usuarios podrán presentar las demandas de información, orientación o participación que estimen convenientes, y que deberán dirigirse o canalizarse a través del

profesional competente. En el caso de estimar que no han sido debidamente atendidas podrán presentar las correspondientes sugerencias, reclamaciones o quejas, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Con independencia de que puedan utilizarse los medios que consideren oportunos, podrán presentarse en el buzón que, a tal efecto, existe en las recepciones de los centros, mediante escrito en el que constará debidamente identificada la persona que lo presenta, el contenido de su sugerencia o el motivo de su queja, no atendiéndose aquellos escritos en los que el solicitante esté indebidamente identificado.
- Existe un modelo normalizado para cumplimentar la sugerencia o queja, que podrá solicitarse en la recepción de cada Centro, así como hojas específicas de reclamaciones.
- Todos los escritos debidamente presentados, previas las comprobaciones, averiguaciones, análisis y estudios que se estimen necesarios, serán contestados en un plazo no superior a quince días.

3.4. Órganos de representación y participación. El órgano de representación y participación de cada Centro de Día para personas con discapacidad intelectual es la “**Comisión de Usuarios y Representantes**”, que estará formada por dos usuarios, tres representantes de los padres, familiares o tutores legales, que serán elegidos de forma directa, libre y por mayoría simple en asamblea general de padres y usuarios convocada al efecto; y por el Director del Centro, que asistirá a las reuniones de la Comisión con voz pero sin voto. En el caso de que ningún usuario del Centro, por su discapacidad, pueda actuar por sí mismo, los puestos destinados a ellos serán ocupados por uno o dos representantes más de padres, familiares o tutores legales, según proceda.

15

Son funciones de la **Comisión de Usuarios y Representantes**:

- a. Colaborar, dentro de sus competencias, con la Dirección del Centro en su buen funcionamiento.
- b. Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas y derechos de los usuarios.
- c. Tener conocimiento de aquellas incidencias relevantes que puedan afectar a la marcha del Centro.
- d. Canalizar hacia la Dirección del Centro las sugerencias e iniciativas de los usuarios y de las familias.
- e. Interceder y mediar en conflictos que pudieran surgir entre el Centro y otras instituciones y personas.
- f. Colaborar para facilitar y mejorar las actividades socioculturales y recreativas programadas para los usuarios.
- g. Estimular la cooperación y colaboración entre los usuarios y sus familias, procurando la participación en el entorno social y comunitario.

La Comisión de Usuarios y Representantes tendrá capacidad auto organizativa y autonomía para establecer su sistema de funcionamiento.

TÍTULO CUARTO. LOS USUARIOS

Podrán ser usuarios de las plazas para la atención en Centro de Día, las personas de ambos sexos, mayores de 18 y menores de 65 años, y excepcionalmente mayores de 16 años, afectadas de una discapacidad intelectual de carácter profundo, o severo con trastornos graves asociados, que así lo tengan determinado como modalidad de intervención más adecuada en su Programa Individual de Atención y que, cumpliendo con el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, no presenten deterioro ni alteraciones graves que aconsejen su atención en otro tipo de recurso, y reúnan además:

- No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

4.1. Designación de usuarios

En las plazas concertadas, corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. La designación de las personas como usuarias de plaza, así como la pérdida de su condición de usuario, se efectuará por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.

En las plazas privadas, corresponde a la Fundación la determinación de las personas que, cumpliendo los requisitos anteriormente establecidos, hayan de ocupar las plazas.

16

Tanto en las **plazas privadas como en las concertadas**, se considerará período de adaptación del usuario al Centro el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación. Durante este período, el Equipo Técnico del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración. Si el Equipo Técnico, transcurrido el período de adaptación, considera que el usuario es apto para permanecer en el Centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, transcurridos treinta días desde la finalización de dicho período, salvo que la plaza tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en el contrato privado o en la Resolución de concesión.

En caso de que durante el proceso de adaptación el Equipo Técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el Centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales en el caso de plazas concertadas, quien resolverá lo que proceda, en el período de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado al interesado o a su representante. En las plazas privadas, los informes serán puestos en conocimiento de la familia o representante, que vendrán obligados a hacerse cargo del residente.

4.1.1. Plaza ocupada.

En las plazas concertadas, se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso del mismo en el Centro de Día hasta su baja definitiva. Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas, y períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días anuales.

Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada. Así mismo, se considerará como plaza ocupada los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.

En cualquier caso, en el momento de producirse la baja definitiva de un usuario por cualquier causa, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

En el caso de las plazas de carácter temporal, los familiares deberán hacerse cargo del usuario al finalizar el plazo establecido en el contrato privado o en la Resolución de adjudicación.

4.2 Incidencias y pérdida de la condición de usuario. Según proceda, el Centro notificará a las familias o a la Consejería respectiva, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios en el mismo día en que se produzcan, vía fax o correo electrónico.

17

La condición de usuario de los Centros de Día de **ANDe** se perderá por alguna de las siguientes causas:

- a. Por no haber superado el período de adaptación y observación y, en el caso de las plazas concertadas, previa Resolución de la Consejería correspondiente.
- b. A petición del usuario o de sus representantes legales.
- c. Por fallecimiento.
- d. Cuando, durante el periodo de su estancia, concurren en el usuario circunstancias que conlleven el deterioro grave del normal funcionamiento del Centro, de las actividades que en él se desarrollan, o que pongan en grave riesgo la situación del resto de usuarios. En este caso, el Equipo Técnico emitirá un informe justificativo, que será remitido a la Consejería competente para que emita la correspondiente Resolución; y en las plazas privadas, a las familias o representantes del usuario, quienes vendrán obligadas a hacerse cargo de él.

4.3. Derechos de los usuarios y de sus representantes. Las personas residentes disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los Centros y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A utilizar las instalaciones y el material del Centro de Día dentro de las normas que se establecen, que están adaptados, con las máximas garantías de seguridad, a sus condiciones personales, y cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro de Día por voluntad propia.
- c) A un Programa de Intervención Individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario cuando sus características personales lo permitan.
- d) A la protección de la propia imagen, al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- e) Ser respetados en su intimidad, en su integridad física y en sus diferencias como ser humano en pleno derecho, no siendo objeto en ningún momento de tratos vejatorios y degradantes, así como de castigos físicos o morales, tanto por los integrantes del equipo profesional como por sus compañeros. En este sentido también se velará que estos derechos se cumplan en aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados.
- f) A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
- g) A asociarse, al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades para la defensa de sus derechos.
- h) A presentar reclamaciones y sugerencias, elevando por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a las mejorar de los servicios.
- i) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- j) A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
- k) A la información contenida en su expediente personal y a recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento de la Residencia,
- l) A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquél o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- m) A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, y de aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de determinados derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de Resolución administrativa o judicial.

4.4. Deberes de los usuarios y de sus representantes. Los usuarios tienen las siguientes obligaciones generales:

- a) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo del Centro de Día, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales.
- b) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro de Día y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- c) Asistir a las actividades establecidas de forma puntual y con la asiduidad que les permitan las circunstancias particulares de su discapacidad.
- d) Participar y colaborar en el programa individual de habilitación establecido por el Equipo Técnico, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del Centro de Día.
- e) Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación, así como facilitar aquellos datos que les puedan ser requeridos por el personal del Equipo Técnico.
- f) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por el Equipo Técnico del Centro de Día
- g) Someterse a las revisiones periódicas que determine el Equipo Técnico de la residencia o el equipo externo, a fin de garantizar en todo momento que la actividad del usuario en el Centro de Día se adecua a su capacidad.
- h) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones dispuestos por la Dirección.
- i) Poner en conocimiento de la Dirección las anomalías o irregularidades que se observen.
- j) Colaborar con el personal del Centro de Día en todo aquello que les sea solicitado en beneficio a la atención que se dispense.
- k) Asistir regularmente y de forma puntual a las actividades establecidas en el Centro de Día
- l) Para aquellos usuarios del Centro de Día que no cumplan con sus obligaciones se seguirá un régimen disciplinario, en el que se distinguirá entre faltas leves, graves o muy graves. En cualquier caso las sanciones imponibles dependen del tipo de falta realizada (incluso se contemplará la sanción económica en aquellos casos en los que se considere necesario, (reparaciones del mobiliario...)).

El incumplimiento de estas aplicaciones podrá, en caso extremo, dar lugar a la extinción de la relación derivada del contrato de asistencia, a propuesta del Equipo Técnico y previa audiencia del interesado y su representante legal o de hecho.

4.4.1. Obligaciones específicas para el correcto funcionamiento del Centro de Día

- **Área doméstica.**

- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y de los utensilios utilizados en las actividades de comida (poner y quitar la mesa, recoger la vajilla, limpiar la mesa, barrer el entorno de la misma...).

- **Área de convivencia.**

- Respetar a todo el personal técnico y de servicio del Centro de Día, así como al resto de usuarios. Se incluye, en este caso, el respeto a los objetos que pertenezcan a otras personas e incluso al propio Centro.
- Mantener una conducta correcta hacia el resto de compañeros, lo que implica evitar agresiones físicas o verbales, abusos de poder, abusos sexuales o incitación a actuaciones no adecuadas.
- Asistir diariamente tanto a las actividades del Centro como a las programadas en otros recursos y de acuerdo con sus capacidades.
- Respetar el espacio físico del Centro, evitando cualquier daño al mismo (desperfectos en el mobiliario).
- Fumar en los espacios reservados específicamente para este fin.
- Solicitar la debida autorización para poder salir del recinto físico del Centro.
- Cumplir los horarios establecidos para las diferentes actividades contempladas en este recurso (horarios de comidas, de entrada, de talleres...).
- Acceder a las salas de descanso que sean marcadas.
- Acceder a los espacios del Centro de Día que han sido autorizados por la Dirección del Centro (sala de polivalente, hall, módulos, aseos...). Se considera que la cocina, el área médica y de enfermería, el área de dirección-administración y zona de despachos, así como los almacenes, son zonas restringidas sin la autorización previa por parte de la Dirección del Centro.
- Consumir bebidas, comida... solamente en los espacios reservados para ello.

4.5. Normas sobre salidas, entradas y visitas. A fin de valorar y cuantificar las relaciones entre los usuarios y sus familias, y para garantizar la seguridad de los usuarios, cada Centro dispondrá de un libro registro de entradas, salidas y visitas.

4.5.1. Salidas. Es obligatorio notificar al Centro las salidas de los usuarios. Estas notificaciones podrán hacerse por escrito, por teléfono o personalmente, siendo en todo caso, realizadas a la Trabajadora Social del Centro o al Director correspondiente, en horario de 9.30 a 16.30 horas.

Los usuarios podrán salir del edificio previa autorización realizada por el responsable del Centro, que dejará constancia en la autorización de cualquier incidencia, requerimiento o información que deba ser conocida por los familiares o representantes. Asimismo, quedará constancia en la autorización de los datos de la persona que recoge al usuario, su grado de parentesco, su condición de tutor legal o de persona conocida que habitualmente realiza esa función.

4.5.2. Entradas. Es aconsejable que, para la mejor gestión del Centro y el más adecuado servicio a sus usuarios, sus familiares o representantes, el regreso, tras una salida, tenga lugar durante la hora de visita, y nunca en el horario de las comidas (de 13.00 a 14.00 horas).

4.5.3. Visitas. Se establece la obligación de anunciar a la Trabajadora Social o al Técnico responsable las visitas que se vayan a hacer a los usuarios. En el anuncio deberá indicarse el día y la hora de la visita, así como cualquier otra apreciación que deba ser tenida en cuenta por el Centro.

Con el único objetivo de mejorar y estrechar la relación entre las familias, los usuarios y el propio Centro; de garantizar la intimidad de la visita, y de no interferir en el desarrollo de la actividad normal del Centro y en las actividades de carácter terapéutico o rehabilitador programadas, se establece el siguiente horario normalizado:

- **De lunes a viernes:**
 - o De 11 a 12.30 horas.

No obstante, podrán estudiarse y aprobarse, con carácter excepcional, otros horarios de visita para atender aquellas situaciones socio-familiares singulares que así aconsejen.

Las visitas tendrán lugar exclusivamente en los lugares habilitados al efecto (sala de visitas, cafetería, jardines y recinto exterior del edificio). Para poder acceder al resto de las dependencias, los familiares deberán ir siempre acompañados por la persona que designe la dirección del Centro.

4.6. Régimen disciplinario. Se considerarán conductas contrarias a las normas de convivencia el incumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interior, ya sea en el propio Centro o en cualquier actividad que se realice en su nombre, y siempre que la conducta irregular implique perjuicios para la convivencia del Centro.

21

Los incumplimientos de las normas de convivencia se valorarán considerando la situación y las condiciones personales del usuario:

4.6.1. Se considerarán **circunstancias paliativas**:

- El reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- La falta de intencionalidad.

4.6.2. Se considerarán **circunstancias agravantes**:

- La premeditación y la reiteración.
- Causar daño, injuria u ofensa a los compañeros.
- La discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, nivel social, convicciones políticas, morales o religiosas, así como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

4.6.3. En la corrección de los incumplimientos deberá tenerse en cuenta:

- Ningún usuario podrá ser privado de sus derechos.
- Las correcciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso formativo.

- Antes de resolver las medidas correctoras se tendrán en cuenta las circunstancias personales, familiares, sociales del usuario, recabando toda la información necesaria sobre la falta, los hechos objeto de estudio, informando y recomendando a los padres o representantes legales del usuario la adopción de las medidas necesarias.

4.6.4. **Conductas contrarias a las normas de convivencia (leves):**

- a. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo entre las personas usuarias y/o miembros del personal, creando situaciones de malestar en el Centro.
- b. El descuido o negligencia, no imputable a las condiciones físicas o psíquicas de la persona usuaria, en el uso del mobiliario, objetos o instalaciones de los centros.

4.6.5. **Conductas contrarias a las normas de convivencia (graves)**

- a. La reiteración de tres faltas leves cometidas en el plazo de un año.
- b. Falta de respeto, producida de forma continuada y manifestada en incorrección de trato o en actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia el personal o personas usuarias.
- c. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad del personal, visitantes o de otras personas usuarias del recurso.
- d. La utilización en las dependencias del centro, de aparatos y herramientas que supongan un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, del personal y/o del centro.

22

4.6.6. **Conductas contrarias a las normas de convivencia (muy graves)**

- a. La reiteración de tres o más faltas graves cometidas en el plazo de un año.
- b. La agresión física o los malos tratos físicos o verbales a otras personas usuarias, a miembros del personal, o a cualquier persona que en calidad de profesional o visitante se relacione con el centro.

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

- Amonestación privada.
- Realización de trabajos, tareas específicas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del Centro estando dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del Centro o a las pertenencias de otros usuarios.
- 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.

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

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, oído el usuario, Técnicos, etc. mediante amonestación privada.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, oído el usuario, el Director del Centro, mediante las correcciones que estime oportunas señaladas en el apartado 4.7.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del Director, serán elevadas al Patronato de la Fundación.

El usuario, sus padres/tutores o representantes legales, podrán presentar una reclamación en el plazo de siete días naturales.

Madrid, febrero de 2015