

2022

Formas Nivaria

B76512656

**[REGLAMENTO DE RÉGIMEN
INTERNO SPAPD]**



HOJA DE CONTROL			
Título	Reglamento de Régimen interno SPAPD		
Entregable	NS-SGC-03 Reglamento de Régimen Interno SPAPD.docx		
Nombre del Fichero	NS-SGC-03 Reglamento de Régimen Interno SPAPD.docx		
Autor	Responsable de Calidad		
Versión/Edición	V.3	Fecha Versión	09/12/2020
Aprobado por	Dirección	Fecha Aprobación	09/12/2020
		Nº Total Páginas	11

REGISTRO DE CAMBIOS				
Versión	Cambio	Responsable del Cambio	Área	Fecha del Cambio
V.1.	Creación del documento	Responsable de Calidad	Calidad	03/04/2020
V.2.	Introducción de cambios en los derechos y obligaciones en base a lo establecido en la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias	Responsable de Calidad	Calidad	09/12/2020
V.3.	Se cambia el nombre del director técnico	Responsable de calidad	Calidad	10/11/2022

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO SPAPD

1. PRESENTACIÓN

Formas Nivaria es una entidad de titularidad privada, dirigida a ofrecer atención y asistencia a personas con discapacidad o dependencia en sus domicilios, caracterizada por su espíritu de innovación, su alta calidad y su dinamismo.

FORMAS NIVARIA, S.L., trabaja en el marco de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2015.

Los objetivos de la empresa son ofrecer a los usuarios una atención personalizada, flexible y fluida. Calidad humana y técnica en los servicios que precisen potenciando la autonomía, seguridad e integración social de los solicitantes.

Datos del responsable legal:

Nombre Guillermo de las Casas León

Datos del Centro:

Nombre Comercial Formas Nivaria
Nombre Formas Nivaria S.L.
CIF B76512656
Dirección Cl. Angel Guimerá Nº 13, 1º A
Municipio Santa Cruz de Tenerife
Código Postal 38002
Teléfono 922 08 43 35
Directora técnico Diego Hernandez Gonzalez
Fecha apertura 01 de septiembre de 2010
Tipología Servicio de Promoción de la autonomía personal a Domicilio (SPAPD)

Objetivo general:

El Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SPAPD) está conformado por un conjunto de actuaciones de **promoción** integral de condiciones de vida saludables para los usuarios abarcando las dimensiones funcional, cognitiva y física, así como programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación.

La **meta principal de nuestros servicios** es "**Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía, seguridad y relaciones sociales**".

Así podríamos definir, como **objetivos generales del servicio SPAPD:**

- Hacer efectivo, en condiciones de igualdad, el derecho de acceso a los servicios sociales y a la integración social de la persona dependiente en su entorno comunitario
- Mejorar la calidad de vida, adaptación y mantenimiento del usuario en su propiodomicilio reduciendo el impacto que supone la propia situación de dependencia para la persona y su entorno familiar.

Podemos destacar como **objetivos específicos** del servicio SPAPD.

- Prevenir y ralentizar la pérdida de las capacidades en la realización de actividades de la vida diaria y por tanto, evitar el internamiento innecesario o precoz.
- Desarrollar actividades ocupacionales previamente seleccionadas y organizadas de acuerdo a las posibilidades de los solicitantes.



- Mantener y desarrollar las habilidades socioafectivas para la interacción y la comunicación con el entorno del usuario.
- Promover la autonomía y desarrollo personal de las personas mayores, personas dependientes y el respiro de sus cuidadores o familiares.
- Fomentar la independencia personal y funcional e incrementar la seguridad, confianza y autoestima de las personas dependientes.
- Promover contextos en los que se desarrollen experiencias de enriquecimiento y desarrollo personal: Implementar actividades que fomenten la participación de los usuarios en programas de participación comunitaria, culturales, de ocio, etc.
- Promover hábitos saludables, de autocuidado y sociales tendentes a la integración social.
- Proponer actividades de estimulación de las capacidades cognitivas.
- Promover y difundir el conocimiento de la situación de dependencia de las personas con discapacidad.

Los objetivos de la empresa son ofrecer a los usuarios una atención personalizada, flexible y fluida. Calidad humana y técnica en los servicios que precisen potenciando la autonomía, seguridad e integración social de los solicitantes.

Con el fin de alcanzar este objetivo se comprometen a:

- Diseñar, planificar y desarrollar nuestras actividades de conformidad con los requerimientos y necesidades de los usuarios clientes.
- Elaborar un plan de evaluación de la satisfacción de nuestros usuarios respecto de los servicios prestados.
- Aplicar todas las técnicas y herramientas necesarias para garantizar que los procesos realizados cumplen con los requisitos especificados para ellos.
- Establecer un plan de formación interno que conciencie y motive al personal interno.
- Cumplir la normativa y legislación vigente de los organismos públicos.
- Cumplir con la legislación ambiental vigente y que aplica a la actividad de la empresa, así como con los requisitos ambientales voluntariamente asumidos.

2. CARTERA DE SERVICIOS SPAPD POR PROGRAMAS

PROGRAMAS	SERVICIOS
<p>ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones integrales del estado del usuario y su contexto. • Asesoramiento presencial y telemático. • Seguimiento continuo de las familias usuarias.
<p>ASISTENCIA Y FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA DE APOYO Y ADAPTACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento y entrenamiento en productos de apoyo, adaptaciones y órtesis. • Talleres formativos para cuidadora/es.
<p>TERAPIA OCUPACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y formación en estrategias para la mejora de la autonomía en las ABVD. • Actividades ocupacionales terapéuticas. • Laborterapia. • Musicoterapia. • Imagen personal.
<p>ESTIMULACIÓN COGNITIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del estado cognitivo, emocional y conductual. • Actividades personalizadas. • Talleres formativos destinados a los cuidadores y profesionales. • Software de actividades: NeuronUP®
<p>PROMOCIÓN, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA AUTONOMÍA FUNCIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación funcional, integración sensorial, Bobath. • Terapia física: servicio de fisioterapia a domicilio. • Formación en rutinas de mantenimiento físico. • Ejercicios de respiración y relajación. • Reeducción postural.
<p>ACOMPañAMIENTO ACTIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación a familiares y cuidadores. • Acompañamiento en las ABVD. • Acompañamiento en las AIVD. • Actividades en la comunidad.

3. ALTA EN EL SERVICIO Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Para la admisión en el programa se respetará la voluntad del usuario o la de su representante legal.

CONDICIONES: Contar con una resolución de un cierto grado de dependencia o solicitar servicios de Promoción de la Autonomía Personal de carácter privado.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PREVIA PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Documentos acreditativos de la persona solicitante
- Datos bancarios.
- Informes médicos (Si son necesarios para el servicio y la realización de las diversas tareas)
- Informes sociales o del entorno familiar.
- Datos de la unidad y contactos familiares.

DOCUMENTACIÓN A FIRMAR PARA EL ALTA EN EL SPAPD

En el momento de acceso al servicio y firma del contrato SPAPD se facilita a los usuarios la siguiente documentación:

- Carta de servicios
- El contrato
- El consentimiento informado
- El Reglamento de Régimen Interno
- El Plan general de intervención
- Hojas de reclamaciones mediante el modelo de hoja facilitado por la Viceconsejería de Derechos Sociales

4. HORARIO

Las oficinas permanecerán abiertas de lunes a viernes de 8:00 a 17:30. Los servicios se prestarán en horario de 8:30 a 19:30 según la demanda del usuario. El régimen de visitas por parte del responsable del programa al domicilio del asistido será como mínimo una vez al mes.

Asimismo, si desglosamos por profesionales que intervienen en los diferentes programas, quedarán de la siguiente forma:

DIRECTORA / RESPONSABLE DE COORDINACIÓN

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00-14:00	10:00-16:00	9:00-15:00	8:00-14:00	9:00-15:00

PSICÓLOGA – TRABAJADORA SOCIAL

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-17:00	9:00-17:00	8:00-15:00	9:00-17:00	8:00-15:00

TERAPEUTA OCUPACIONAL

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
9:00-12:00	9:00-13:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-12:00	9:00-13:00
14:00-19:00	16:00-19:30	14:00-19:00	14:00-19:00	14:00-19:00	

FISIOTERAPEUTAS

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:30-14:00	8:30-14:00	8:30-14:00	8:30-14:00	8:30-14:00
16:00-18:00	16:00-18:00	16:00-18:00	16:00-18:00	16:00-18:00

Como se ha mencionado anteriormente, estos horarios pueden verse modificados debido a las múltiples especificidades de las personas usuarias, entre otros motivos.

5. DERECHOS Y DEBERES

5.1 Derechos y deberes de los usuarios

Para que el funcionamiento del servicio y la calidad de la atención sean adecuados y satisfactorios será necesario respetar unas normas de convivencia:

- Tanto los usuarios como el personal de atención directa deberán respetar el horario fijado para las actividades.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto y tolerancia, encaminada a facilitar una mejor convivencia en el domicilio
- La familia colaborará en la medida de lo posible facilitando el trabajo del personal

5.1.1 Derechos:

Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

- Ser informados antes del inicio de la prestación de las características del servicio, de sus derechos y obligaciones, y del procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones, y a disponer de una copia del presente reglamento.
- Recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y en la LOPDGDD 03/2018.
- Recibir adecuadamente la prestación de los servicios de promoción de autonomía personal con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas que se reflejará en un plan de intervención personalizado, elaborado con su participación y autorización, o de las personas responsables de su entorno familiar o social que les representen, que sea revisable en función de las circunstancias y resultados.
- A conocer la valoración y diagnóstico técnico y a un itinerario individualizado de su situación y del tipo de intervención realizada, en un lenguaje claro y comprensible.

- A participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a otorgar o denegar su consentimiento para una determinada intervención.
- A ser atendidos por profesionales con la cualificación establecida por la ley, integrados en un equipo interdisciplinar que garantiza, el carácter integral y la continuidad del SPAPD.
- A escoger el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso, en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.
- Ser orientados hacia otros recursos alternativos o complementarios que en su caso resulten necesarios.
- A que se les informe de la suspensión del servicio con 15 días de antelación, salvo causas de fuerza mayor.
- A ser informado puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación del servicio.
- A ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio de promoción de la autonomía personal y a formular quejas y reclamaciones sobre la atención y servicio recibidos y a obtener respuestas a las mismas.
- A cesar voluntariamente a la utilización y disfrute del servicio.
- A disponer de atención en las debidas condiciones de higiene y salubridad, intimidad y privacidad en sus comunicaciones.
- A recibir un trato digno por parte del personal que le atiende.
- Cualesquiera otros derechos que les reconozca la legislación vigente, la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias y las disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.

5.1.2 Deberes:

Los usuarios tendrán los siguientes deberes:

- Firmar el acuerdo del servicio o la prestación pertinente con FORMAS NIVARIA.
- Realizar las tareas convenidas en el documento de compromisos familiares y cooperar con los profesionales del SPAPD, participando activamente en el plan de atención establecido.
- Respetar la dignidad del personal que gestiona los recursos, así como el plan de atención personalizada acordado y las orientaciones establecidas en el mismo.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del SPAPD.
- Facilitar la labor de control, inspección y seguimiento del personal identificado y firmar el parte correspondiente de cada servicio prestado.
- Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del servicio.
- Facilitar el ejercicio de las tareas encomendadas al personal del SPAPD, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- El usuario no podrá exigir al personal del SPAPD el desempeño de tareas no prescritas, sino que deberá en su caso solicitarlo oportunamente a su trabajador social o coordinador del servicio.
- Abonar el precio establecido.
- Estar presente en el domicilio en el momento de la prestación del servicio.
- Cualesquiera otros deberes establecidos que les reconozca la legislación vigente, la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias y las disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.

5.2 Derechos y deberes del personal del servicio

El personal del SPAPD se atenderá a lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación en cada caso (Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas

Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal), así como al Reglamento de régimen interno.

Especialmente, **serán derechos del personal del servicio:**

- Desempeñar su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad
- Recibir la información necesaria para el desarrollo de las funciones encomendadas y una formación continuada para una buena práctica profesional
- A recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.
- A que por parte FORMAS NIVARIA se adopten medidas destinadas a proteger su identidad, garantizar su seguridad en el desempeño de las funciones encomendadas.
- Solicitar la mediación de personal técnico en caso de conflictos o desavenencias.
- Solicitar el cambio de usuario en caso de conflicto manifiesto que no pueda reconducirse.
- Recibir equipamiento de trabajo suficiente, consistente en bata, calzado y guantes, y el que resulte necesario para la prestación del SPAPD.
- A participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios
- Presentar sugerencias y participar en los procesos de evaluación de los servicios.
- Cualesquiera otros derechos que les reconozca la legislación vigente, la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias y las disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.

Asimismo, serán **obligaciones específicas del personal:**

- Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de servicios sociales y las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios de FORMAS NIVARIA.
- Mantener absoluta confidencialidad respecto a las circunstancias y vida privada del usuario.
- Mantener una relación estrictamente profesional, evitando interferencias en las vidas privadas respectivas.
- Promover la dignidad, la autonomía, la inclusión y el bienestar de las personas a las que atienden y respetar todos los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales.
- Mantener una relación de respeto hacia los usuarios, compañeros de trabajo de cualquier categoría, así como hacia los familiares y acompañantes de cualquiera de ellos y evitando en todo momento cualquier tipo de trato discriminatorio.
- Informar a la persona responsable del servicio de cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de servicios sociales.
- El personal se abstendrá de aceptar cualquier gratificación, regalo, o contraprestación económica o en especie por parte de los usuarios.
- No podrá desempeñar paralelamente servicios privados en el mismo domicilio.
- Utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios en los que desarrollan sus funciones y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- El personal del SPAPD en ningún caso tendrá libre acceso al domicilio fuera de las horas de servicio establecido, ni dispondrá de las llaves del mismo, salvo autorización expresa y con conocimiento de la coordinadora del servicio.
- El personal del SPAPD no podrá alterar sin autorización los horarios de los servicios fijados.
- El personal del SPAPD no podrá hacer uso del teléfono móvil personal para asuntos privados en su jornada laboral, excepto casos de urgencia.
- El personal del SPAPD no podrá fumar o consumir alcohol durante la prestación del servicio.

- El personal del SPAPD debe llevar el uniforme reglamentario durante la jornada de trabajo. Asimismo, no hará uso del mismo, o de materiales o medios de la empresa en cuestiones ajenas o en beneficio propio.
- El personal del SPAPD no realizará competencia desleal en el sentido de promover el uso de servicios privados alternativos.
- Cualesquiera otras obligaciones que les reconozca la legislación vigente, la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias y las disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.

5.3 Infracciones y sanciones.

5.3.1 Infracciones

1. Se considerarán faltas leves:

- El no respeto de los horarios o tareas y compromisos adjudicados para la prestación del servicio.
- No hacer efectivo el pago del precio establecido.
- Ausentarse del domicilio sin previo aviso
- Promover o participar en discusiones violentas, y/o alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el servicio.
- Falta de respeto hacia el personal del Servicio o entre los familiares afectados.

2. Se considerarán faltas graves:

- La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida.
- El incumplimiento grave de cualquiera de las normas establecidas en el presente Reglamento.

3. Se considerarán faltas muy graves:

- La reiteración de las faltas graves desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.
- Las agresiones físicas o maltrato psicológico a cualquier persona relacionada con el servicio.

5.3.2 Sanciones

1. Por faltas leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.

2. Por faltas graves:

- Amonestación por escrito.

3. Por faltas muy graves:

- Medidas disciplinarias previstas en la normativa laboral de aplicación, en el caso de la infracción sea cometida por personal del servicio.
- Resolución de la prestación del servicio

6. PARTICIPACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO

Todos los usuarios pueden plantear sugerencias, quejas o reclamaciones (hojas de reclamaciones o buzón de sugerencias), o solicitando entrevistas personales con el coordinador y responsable del servicio.

Igualmente, los usuarios pueden manifestar sus sugerencias a través del Documento de No conformidad de la empresa. Dicho documento quedará registrado y será objeto de estudio por parte de los responsables de la empresa y de los auditores externos de calidad.

Asimismo, se entregará a los usuarios y/o familiares responsables en su caso cuestionarios de evaluación del servicio de forma anual, tal y como se establece en el sistema de calidad de la empresa.

También se realizarán entrevistas personales y/o telefónicas por parte de los profesionales responsables de la supervisión del servicio, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, así como las propuestas y mejoras para futuras actividades que se proyecten.

6.1 Protocolo de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

6.1.1 Objetivo

Recibir las quejas y sugerencias presentadas para la mejora de la calidad y también las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios, familias y/o auxiliares con los servicios prestados.

6.1.2 Destinatarios/as

- Personas en situación de dependencia con necesidades de apoyo, atención y promoción de la autonomía personal en el domicilio
- Familias y/o auxiliares y profesionales de promoción de la autonomía personal

6.2 Procedimiento rutinario

La empresa FORMAS NIVARIA tiene a disposición en sus oficinas las hojas de reclamaciones, dónde cualquier usuario, familiar, cuidador o auxiliar podrá solicitarla en cualquier momento. Estas hojas están a disposición del usuario en las oficinas de la empresa, pero también se le pueden llevar al domicilio del usuario, para así tratar la incidencia in situ.

1. La persona responsable pondrá a disposición del solicitante las hojas de quejas, sugerencias y reclamaciones. Modelo facilitado por la Viceconsejería de Derechos Sociales.
2. Se informará al usuario acerca del procedimiento para rellenar el documento.
3. La empresa sellará las hojas y las firmará y le hará entrega al usuario de las suyas, y le informará del procedimiento y trámite a seguir
Una vez reciba la queja, la empresa llevará a cabo las acciones necesarias para su estudio y dentro del plazo de 72 horas hábiles desde su recepción notificará al solicitante/ reclamante las acciones llevadas a cabo o que se tienen previsto realizar, debiendo proceder FORMAS NIVARIA a la total resolución de la queja o sugerencia en el plazo de siete días hábiles a contar desde la recepción.