



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT D'ESPORLES

11767 *Reglament de règim intern del Centre d'Estades Diürnes d'Esporles*

Havent-se publicat en el BOIB núm. 48 de dia 09/04/2013, anunci relatiu a l'aprovació de la següent ordenança:

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CENTRE D'ESTADES DIÛRNES D'ESPORLES

L'establiment de serveis socials anomenat, Servei d'Estades Diürnes d'Esporles, ubicat al carrer Costa de Sant Pere, 9. – Esporles, el titular del qual és l'entitat Ajuntament d'Esporles, és defineix com un centre d'estades diürnes per a persones majors, que ofereix serveis d'acolliment i suport, amb finalitat terapèutica i rehabilitadora durant un determinat nombre d'hores al dia, com també d'assistència per a les activitats de la vida diària a persones amb dependències.

I. NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT

1. L'horari de les visites que reben les persones usuàries és des de les 12:30 hores fins les 13:00 hores i de les 17:30 hores fins a les 18:00 hores, respectant els horaris dels menjars, així com el descans habitual dels/les usuaris/es. Les visites fora de l'horari indicat hauran de justificar aquesta necessitat.
2. Les visites comunicaran a la recepció de l'establiment el nom de la persona que desitgen visitar i s'identificaran amb el document nacional d'identitat o document similar.
3. L'establiment de serveis socials, és un centre obert, per la qual cosa les persones usuàries són lliures d'entrar i sortir; no obstant això quan els/les usuaris/es hagin de sortir, sempre acompanyats/des del familiar responsable o amb l'autorització per escrit d'aquest, es realitzarà mitjançant prèvia comunicació al/la responsable del centre. Quan l'usuari/a s'absenti de l'establiment haurà de comunicar tant la seva sortida com la tornada a la recepció. En el supòsit d'absència en alguna de les menjades s'haurà de comunicar expressament, i si és falta d'assistència al dinar, s'haurà de comunicar el dia abans.
4. En cas d'absències voluntàries d'un dia o més s'hauran de comunicar a l'establiment amb una antelació de 48 hores.
5. Com a norma general, es permetrà l'accés al centre fins a les 09:30 hores, amb la finalitat de no interrompre la dinàmica d'activitats que es realitzen a partir d'aquesta hora.
6. En el supòsit d'absència forçosa per malaltia o altra causa es comunicarà al centre d'estades diürnes el mateix dia a primera hora.
7. Tant el personal, usuaris/es, com visites tendran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net i ordenat en tot moment.
8. Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines de les persones usuàries als treballadors del centre, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
9. Al centre d'estades diürnes es seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als/les altres usuaris/es com al personal del centre, evitant crits i baralles.
10. El personal del centre estarà sempre a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa els/les usuaris/es hauran de seguir les indicacions del personal que en tot moment vetllaran pel seu benestar.
11. Les diverses dependències de l'establiment, es destinaran als fins i usos concrets que tenen assignats, per la qual cosa s'evitarà realitzar fora dels llocs adequats activitats que no corresponguin.
12. No es permeten els animals domèstics al centre d'estades diürnes, excepte en supòsits especials i amb prèvia autorització de la direcció.
13. No es permet fumar ni consumir alcohol dins el centre.
14. Les persones usuàries tenen prohibit introduir o treure aliments del centre, excepte en supòsits especials i amb prèvia autorització de la direcció.
15. L'usuari/a aportarà els objectes personals d'higiene (sabó, colònia, tovallola...), així com una muda de roba i tots estris que la direcció consideri necessari.
16. Les persones usuàries hauran d'aportar la seva medicació, juntament amb la prescripció mèdica i les pautes d'administració. La persona responsable ha de comunicar, mitjançant informe metge o autorització expressa, qualsevol canvi que es produeixi.
17. Les persones usuàries hauran de justificar previ informe metge o autorització de la persona responsable el fet de que hagi de seguir una dieta específica (triturada, baixa en sal, hipoglucèmica, sense gluten, ...).
18. L'usuari/a seguirà dependent del centre de salut corresponent per a la seva atenció.
19. El centre no es responsabilitza de les pertinences personals dels usuaris.
20. En cas de no fer ús del servei de transport el familiar i/o tutor/a i/o la persona responsable, haurà d'acompanyar a la persona usuària



al centre abans de les 09:30h. i venir-la a cercar abans de les 19:00h. En cap cas la persona usuària podrà romandre més temps de l'horari establert, per tant, sempre s'hauran de respectar els horaris d'entrada i sortida. La persona usuària no podrà assistir ni partir del centre sola, sempre haurà de ser amb una persona responsable.

21. En cas de fer ús del servei de transport el familiar i/o tutor/a i/o la persona responsable haurà de romandre al domicili i acompanyar a la persona usuària fins a la porta del domicili a l'espera de que passi el servei de transport. A l'hora de tornar al domicili, sempre hi haurà d'haver un familiar i/o tutor i/o persona responsable per rebre a la persona i acompanyar-la dins el seu domicili.
22. Els acords que queden establerts, quan es signa el contracte assistencial, són d'obligat compliment.

II. HORARIS DE L'ESTABLIMENT

1. L'establiment estarà obert de 08:00 h a 19:00 h, de dilluns a divendres; no inclosos els festius.
2. El centre tindrà els horaris següents:

- Berenar: de les 11:00 hores a les 11:30 hores.
- Dinar: de les 13:00 hores a les 14:30 hores.
- Berenar: de les 17:00 hores a les 17:30 hores.

III. SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

1. Els/les usuaris/es que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis del centre de dia, les faran arribar a la direcció mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a la recepció.
2. Es podrà realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat de vida en el centre, mitjançant la bústia col·locada en la zona de recepció.

IV. ADMISSIONS I BAIXES

1. Requisits per accedir al centre:
 - a. Requisits d'edat: tenen dret a accedir al servei totes les persones que tenen 65 anys o més que convisquin amb els seus familiars i estiguin afectades d'algun problema de salut físic, de deteriorament cognitiu o de demència. Excepcionalment les persones que no convisquin amb els seus familiars podran accedir al centre de dia sempre que quedi justificat el suport de familiars i/o personal contractat. Amb un informe professional previ i a l'efecte d'ingressar en el servei d'estades diürnes, es poden considerar grans les persones de 55 anys o més.
 - b. Disposar d'un suport social suficient que garanteixi la permanència adequada en el seu entorn habitual de convivència.
 - c. No necessitar una assistència sanitària intensiva o presentar una dependència extrema, que no pugui ser atesa adequadament al centre.
 - d. No patir cap malaltia infectocontagiosa ni aguda en estat terminal que requereixi l'atenció imprescindible en un centre hospitalari.
 - e. Tendran preferència d'admissió aquelles persones que resideixin al municipi.
2. Ingress al centre:
 - a. L'entrada al centre s'estableix segons valoració tècnica, per tant, tendran preferència d'admissió aquelles persones que prèvia valoració tècnica de la situació sociofamiliar i amb el corresponent informe social, així quedi justificat. En el cas que es sol·liciti una estada temporal s'avaluarà en funció dels recursos i capacitat del centre.
 - b. L'usuari haurà d'aportar:
 - Instància de sol·licitud de plaça, la qual s'ha d'entregar, correctament emplenada, al registre general de documents de l'Ajuntament.
 - DNI
 - Targeta sanitària.
 - Informe metge actualitzat i tractament farmacològic, així com a pautes d'administració de la persona usuària.
 - Informe social.
 - Certificat d'empadronament i/o d'unitat de convivència.
 - Domiciliació bancària.
 - Autoritzacions diverses (transport, etc.).
 - c. L'accés al centre es formalitzarà mitjançant la signatura de contracte assistencial.
 - d. Per a l'ingrés s'establirà un període de prova de 15 dies.
3. La condició de persona usuària es perdrà per una de les causes següents:
 - a. Baixa voluntària: Per renúncia voluntària que s'expressarà de forma expressa i inequívoca mitjançant instància municipal.
 - b. Baixa forçosa (temporal o permanent): Per produir-se un impediment insalvable que alteri la normal convivència del centre i/o per qualsevol altra circumstància que reculli el reglament de règim intern.
 - c. Per variació de les condicions personals, físiques i/o psíquiques que l'impossibilitin continuar amb la majoria d'activitats programades al centre. Aquestes circumstàncies s'hauran d'acreditar mitjançant el corresponent informe tècnic.





V. CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. Seran causes de suspensió temporal o cessament del servei per part del centre, i que comportaran l'expulsió temporal per un temps no superior a 1 mes, o el cessament, les següents:
 - a. L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap a altres persones usuàries i treballadors/es.
 - b. El robatori de bens o objectes de qualsevol classe propietat del centre, del personal o de qualsevol persona usuària.
 - c. L'agressió física o els maltractaments greus a altres persones usuàries o personal del centre.
 - d. No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
 - e. No respectar els pactes acordats contractualment.
 - f. L'incompliment en el pagament de les mensualitats.
 - g. Per defunció, presentant a la direcció el certificat de la mateixa.
 - h. Per ingrés a un centre residencial.
 - i. Per finalització del contracte.
 - j. Per altres circumstàncies no previstes en els apartats anteriors, però que siguin valorades per l'equip tècnic del centre.

En funció de la continuïtat i/o gravetat de les causes la comissió tècnica valorarà si les causes donen lloc a una suspensió temporal o al cessament del servei.

2. La suspensió de la prestació del servei o cessament, seran comunicats per escrit per la direcció del centre a la persona usuària i/o familiars i/o tutor i/o persona responsable, amb l'antelació màxima possible.

Aquestes es podran dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats.

VI. SERVEIS I SISTEMES DE COBRAMENT DEL PREU DE SERVEIS DEL CENTRE

La persona usuària per poder ser beneficiària del servei d'estades diürnes, està obligada al pagament del preu públic regulat a l'ordenança vigent.

Els preus actualitzats de la quota mensual i dels serveis complementaris estaran exposats en el tauler d'anuncis del centre, segons l'ordenança reguladora vigent.

VII. MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DE LES PERSONES USUÀRIES

1. Existeix una comissió formada per: Regidor/a de Serveis Socials, 1 ó 2 tècnics del centre i/o de serveis socials, la secretària de l'Ajuntament i altres regidors/es, on s'informa de les decisions que afectin al centre.
2. La comissió es reuneix prèvia convocatòria del Batle.
3. De cada comissió que es dugui a terme, es redactarà una acta, la qual serà aprovada a la següent convocatòria.
4. Si hi ha suggeriments o queixes dels familiars dins la bústia del centre, aquestes consten dins l'ordre del dia de la comissió informativa, amb el compromís de fer seguiment i donar una resposta quan aquesta es viable.
5. La direcció del centre comunica puntualment per escrit, mitjançant nota informativa, les activitats previstes que requereixen d'autorització prèvia o participació dels familiars o cuidadors.
6. De forma periòdica, l'equip tècnic, realitza qüestionaris de satisfacció a les persones usuàries, així com al seus familiars i/o persones responsables, juntament amb entrevistes per poder mesurar el grau de satisfacció i recollir directament les queixes i suggeriments, amb la finalitat d'estudiar-les i anar subsanant-les o incorporant-les segons si és una queixa, o un suggeriment, i una vegada, l'equip tècnic ho hagi valorat positivament. El resultat dels qüestionaris i entrevistes es duen a les comissions informatives.
7. El personal dur un registre diari per escrit de les incidències a les que hi té accés la direcció del centre i, en cas necessari, es traspasa aquesta informació a la resta de l'equip tècnic o directament als familiars i/o tutor i/o persona responsable, si així és considera necessari, amb la finalitat de garantir el benestar de la persona usuària.
8. Quinzenalment es realitzen reunions d'equip i, davant qualsevol incidència detectada, la direcció de centre serà l'encarregada de comunicar-ho als familiars.
9. La direcció del centre, juntament amb la treballadora social, realitzen reunions de xarxa trimestralment amb altres professionals de Dependència, del Centre de Salut, etc, ..., i, en cas necessari, es traspasa aquesta informació als familiars.

VIII. CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS

Drets de les persones usuàries:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els



requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.

- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV de la llei 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres serveis.

Els drets de les persones usuàries tendran com a límit els de les altres, i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació de serveis.

Deures de les persones usuàries:

1. Les persones usuàries del servei d'estades diürnes i, si n'és el cas, els/les seus/seves representants legals, estaran obligats/des a facilitar la prestació del servei i, tenen els deures següents:
 - a. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
 - b. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
 - c. Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
 - d. Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
 - e. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
 - f. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
 - g. Complir el reglament de règim intern.
 - h. Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
 - i. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.
2. L'incompliment provat, per part de les persones usuàries, i si n'és el cas, els seus representants legals, de les obligacions esmentades, podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o l'extinció d'aquesta.

DISPOSICIO FINAL.- La present ordenança entrarà en vigor i s'aplicarà a partir del dia següent de la seva publicació, en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i estarà en vigor fins a la seva modificació o derogació expressa.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Queden derogades totes les ordenances contraries el nou

I havent transcorregut el termini d'exposició al públic de trenta (30) dies de duració a comptar des de l'esmentat anunci sense que s'hagi presentat cap reclamació o suggerència, s'enten de conformitat amb el que disposa l'art. 17 del RDL 2/2004 de 5 de març pel que s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, definitivament aprovades.



La qual cosa es fa pública per a general coneixement i als efectes pertinents d'acord amb l'art. 17 de l'esmentat text legal

Esporles, 14 de juny de 2013

El batle,
Miquel Ensenyat Riutort

