



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR D'EIVISSA

17969***Reglament de règim intern del servei “Habitatges supervisats per a persones amb discapacitat (psíquica)” del Consell Insular d'Eivissa. Aprovació definitiva i publicació.***

1. En data 22 de març de 2013, el Ple del Consell Insular d'Eivissa, va aprovar inicialment el Reglament de règim intern del servei “Habitatges supervisats per a persones amb discapacitat (psíquica)” del Consell Insular d'Eivissa.

2. Aquest reglament es va sotmetre a informació pública i audiència als interessats, perquè en el període de 30 dies hàbils a partir de l'endemà de la publicació del present anunci, poguessin presentar reclamacions, objeccions i suggeriments, tot de conformitat amb l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'art. 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears. El corresponent anunci es va publicar en el BOIB núm. 52 de 18 d'abril de 2013, i en el tauler d'anuncis de la Corporació.

3. Atès que ha acabat el termini d'informació pública i audiència als interessats, sense que s'hagin presentat al·legacions, d'acord amb els articles esmentats s'entén aprovat definitivament, sense necessitat d'un nou acord exprés.

4. Així mateix, en data 1 de juliol de 2013 ha tengut entrada informe d'impacte de gènere de l'Institut Balear de la Dona (IBD), evacuat a l'empara de l'art. 7 g de la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona, el qual efectua recomanacions de caire lingüístic que en cap cas alteren el contingut del text.

Per tot l'anterior, seguidament es fa públic el text íntegre d'aquest Reglament de règim intern, que incorpora ja les recomanacions de l'IBD:

Reglament de règim intern del servei “Habitatges supervisats per a persones amb discapacitat (psíquica)” del Consell Insular d'Eivissa

Eivissa, 2 de setembre de 2013

La secretària tècnica de l'Àrea d'Economia, Benestar Social i Agricultura

Gema Marí Planells

Reglament de règim intern dels habitatges supervisats d'atenció a persones amb discapacitat psíquica (per a persones amb trastorn mental sever) del Consell Insular d'Eivissa

Capítol I: Disposicions generals

Article 1. Finalitat.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

Article 3. Característiques dels Habitatges Supervisats.

Article 4. Objectius generals dels Habitatges Supervisats.

Article 5. Serveis prestats.

Article 6. Personal i Direcció.

Capítol II: Règim jurídic: admissions i baixes

Article 7. Tipologia de les places

Article 8. Requisits d'accés.

Article 9. Procés de derivació i admissió.

Article 10. Formalització del contracte assistencial.

Article 11. Absències.

Article 12. Extinció del contracte.



Capítol III: Normes de funcionament

Article 13. Horaris.

Article 14. Habitacions.

Capítol IV: Drets i obligacions de les persones usuàries.

Secció 1ª. Drets de les persones usuàries

Article 15. Dret a la informació i la participació.

Article 16. Dret al respecte i a la dignitat.

Article 17. Dret a la intimitat.

Article 18. Dret a l'atenció integral i personalitzada.

Article 19. Dret a l'atenció individualitzada.

Article 20. Custòdia de les seves pertinences.

Article 21. Dret a la llibertat.

Article 22. Dret a fer ús de les instal·lacions i els serveis dels Habitatges

Article 23. Límits dels drets.

Secció 2ª. Obligacions de les persones usuàries.

Article 24. Obligacions respecte a la documentació.

Article 25. Obligacions respecte dels Habitatges.

Article 26. Prohibició de fumar.

Article 27. Prohibició d'animals domèstics.

Article 28. Restricció d'entrades.

Capítol V. Vies de participació

Article 29. Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions.

Article 30. Dret a resposta.

Capítol VI. Règim econòmic

Article 31. Règim de preus

Capítol VII. Règim d'infraccions i sancions

Secció 1ª. De les infraccions

Article 32. Faltes lleus.

Article 33. Faltes greus.

Article 34. Faltes molt greus.

Secció 2ª. De les sancions

Article 35. Per infraccions lleus.

Article 36. Per infraccions greus.

Article 37. Per infraccions molt greus.

Secció 3ª. Del procediment

Article 38. Procediment

Disposició final única

Capítol I.- Disposicions generals

Article 1. Finalitat.

La finalitat d'aquest Reglament de règim intern és regular el funcionament dels habitatges supervisats d'atenció a persones amb discapacitat psíquica (per a persones amb trastorn mental sever), per garantir una correcta prestació del servei.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

1. Aquest Reglament és aplicable en l'àmbit espacial i funcional dels Habitatges Supervisats per a persones amb discapacitat psíquica (amb trastorn mental sever), dependents del Consell Insular d'Eivissa, que s'assenyalen a l'article següent.



2. Des d'aquest punt de vista, aquest Reglament és aplicable a les persones usuàries del servei i programes que es presten, als seus familiars i representants legals, al personal professional del servei, així com al voluntariat que operi.

Als efectes d'aquest reglament, s'entén per usuari o usuària la persona que rep els serveis dels Habitatges Supervisats, prèvia formalització del corresponent contracte de prestació del servei.

Article 3. Característiques dels Habitatges Supervisats.

Els Habitatges Supervisats d'atenció a persones amb discapacitat psíquica (trastorn mental sever) del Consell Insular d'Eivissa són un servei residencial de caràcter social destinat a servir d'habitatge temporal, i que ofereix allotjament, convivència i atenció integral, continuada i especialitzada a persones que reuneixin les condicions que s'especifiquen en aquest Reglament en ordre a la seva admissió com usuari.

Actualment el servei s'ubica al carrer Jardí des Rei, núm. 1, al terme municipal d'Eivissa.

Article 4. Objectius generals dels Habitatges Supervisats.

Els objectius generals són:

- 1.- Proporcionar allotjament a persones amb discapacitat psíquica (amb trastorn mental sever), en un àmbit normalitzat.
- 2.- Afavorir el desenvolupament d'habilitats per les activitats de la vida diària i facilitar suport per la organització d'aquestes.
- 3.- Prevenir el deteriorament produït per la cronicitat.
- 4.- Potenciar la màxima autonomia de les persones residents.
- 5.- Facilitar la integració de les persones residents a la comunitat, cercant la normalització.
- 6.- Evitar situacions d'abandonament i marginació o processos de cronificació i deteriorament de persones usuàries sense suport familiar o social.

Article 5. Serveis prestats.

- 1.- Un espai normalitzat d'allotjament i convivència. Ofereix allotjament temporal, manutenció, higiene, atenció individualitzada, suport i convivència a les persones amb discapacitat psíquica amb trastorn mental sever (8 places), amb un nivell d'autonomia mitjà alt amb l'objectiu d'aconseguir una futura independència, a un espai normalitzat com es un pis dins la comunitat.
- 2.- Rehabilitació i suport psicosocial. Ofereix un sistema de suport i supervisió flexible en l'entrenament de les persones residents en l'organització de la llar i del desenvolupament de les activitats de la vida diària amb la seva participació activa (treball, hàbits d'higiene, adherència a la medicació, xarxa social,..).
- 3.- Integració comunitària. Promou el desenvolupament de rols socials normalitzats amb estreta coordinació amb altres recursos (sanitaris, laborals, socials...) i amb el suport dels professionals del servei per la integració i normalització de les persones residents a la comunitat.

Article 6. Personal i direcció.

- 1.- Els Habitatges supervisats disposarà del personal adequat i suficient per a la correcta prestació dels serveis que s'hi preveuen.
- 2.- La Direcció dels habitatges supervisats serà la responsable del correcte funcionament del servei.

Capítol II.- Règim jurídic: Admissions i baixes

**Article 7. Tipologia de les places.**

Les places per a persones amb discapacitat psíquica amb trastorn mental sever seran ocupades per les persones que reuneixin les condicions establertes en aquest Reglament de Règim Intern per ostentar la condició de persones beneficiàries.

Article 8. Requisits d'accés.

Podran ser beneficiàries d'una plaça dels Habitatges supervisats totes aquelles persones que reuneixin els següents requisits:

- a) Tenir una edat compresa entre els 18 i els 65 anys.
- b) Residir a l'illa d'Eivissa.
- c) Acreditar la seva condició de discapacitat psíquica amb el corresponent certificat expedit per l'organisme competent.
- d) Ser derivat per la Unitat de Salut Mental (USM) del Servei de Salut de les Illes Balears (Ibsalut).
- e) Comptar amb el comprimis per escrit de la Unitat de Salut Mental (USM) de realitzar el seguiment i la coordinació de la persona usuària amb els Habitatges Supervisats.
- f) Que tinguin algun d'aquests diagnòstics: trastorns mentals severos, greus i persistents, que precisin de tractament específic per a la seva rehabilitació. S'exceptuen com a diagnòstic principal: discapacitat intel·lectual, processos orgànics cerebrals i toxicomanies actives.
- g) Absència de suport familiar i/o falta de suport residencial.
- h) Estar clínicament estables, compensats, no en fase aguda de la malaltia, i en situació psicopatològica estabilitzada.
- i) Voluntarietat de la persona usuària. En el supòsit de persones incapacitades, i per tant sotmeses a tutela, el tutor haurà de sol·licitar l'autorització judicial per poder ingressar als Habitatges Supervisats.
- j) Absència de conductes disruptives o agressives ni problemes de toxicomanies que puguin alterar la normal convivència als habitatges, en suposar una forta amenaça per a la integritat dels altres usuaris.

Es considerarà no adequat qualsevol objectiu de derivació que no sigui estrictament residencial, especialment si aquests objectius estan relacionats amb la contenció, amb la cerca de límits a conductes desajustades mitjançant la convivència amb altres usuaris o la millora terapèutica a través de l'estada del pis.

Aquests requisits es justificaran mitjançant la següent documentació:

- Protocol de derivació de la Unitat de Salut Mental.
- Fotocopia del DNI de la persona interessada
- Certificat de residència a l'illa d'Eivissa.
- Certificat de la condició de discapacitat psíquica amb el corresponent certificat expedit per l'organisme competent.

Si aquesta documentació ja ha estat prèviament presentada en aquest Consell, només s'haurà d'aportar la documentació que sigui necessari actualitzar o renovar, sempre que no hagin transcorregut més de cinc anys des que la documentació fou presentada i s'assenyali la data i l'òrgan davant el qual es va presentar.

Article 9. Procés de derivació i admissió.

- 1.-Les derivacions dels casos es realitzaren des de la USM mitjançant el corresponent informe, al qual s'adjuntarà el consentiment lliurament expressat de la persona interessada o de la persona que la representa legalment de voler ingressar a aquest servei residencial.
- 2.-La Comissió Tècnica d'Orientació i Valoració de casos serà l'òrgan encarregat de valorar totes les peticions d'ingrés, i realitzar informe favorable o desfavorable corresponent.



3.-En la reunió de valoració de casos es valoraran les persones candidates proposades i es recopilarà la resta d'informació que sigui necessària.

4.-La Comissió d'Orientació i Valoració es reunirà amb una freqüència mensual, sempre que hi hagi propostes.

5.-L'admissió dels ingressos s'acordarà mitjançant resolució del/de la conseller/a executiva del Departament de Sanitat i Benestar Social del Consell Insular d'Eivissa.

6. La Comissió d'Orientació i Valoració estarà constituïda per:

-El/la responsable e la Coordinació de l'Àrea Assistencial del Consell Insular d'Eivissa. -El/la cap de Secció d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Trastorn Mental Sever del Consell Insular d'Eivissa.

-El/la psicòleg/a dels Habitatges Supervisats.

-El/la terapeuta ocupacional dels Habitatges Supervisats.

-El/la treballador/a social dels Habitatges Supervisats.

7.-La sol·licitud d'ingrés de la persona interessada, juntament amb la documentació requerida, haurà de presentar-se al registre d'entrada del Consell Insular d'Eivissa o al de l'entitat que gestioni el servei, si n'és el cas, o en qualsevol de les formes establertes a l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En cas de manca actual de places disponibles, la persona interessada passarà a formar part d'una llista d'espera, la qual funcionarà per rigorós ordre en funció de la data del registre de la sol·licitud d'ingrés.

Una vegada la Comissió hagi valorat la derivació, i si és el cas, entrevistada la persona sol·licitant, la qual haurà acudit si és possible amb els membres de la seva família, s'elaborarà informe favorable o desfavorable i es realitzarà la proposta per part del/la Cap de Secció corresponent prèvia a la resolució.

La resolució es notificarà a la persona interessada i es comunicarà al servei que la derivi.

De resultar la resolució desfavorable, s'especificaran els motius de la no admissió de la persona sol·licitant.

De resultar la resolució favorable, es procedirà a establir el procés d'acollida de la persona resident amb el personal dels Habitatges Supervisats. Aquest personal donarà a conèixer les instal·lacions, activitats, horaris, reglament de règim intern i normes del servei. Així mateix es formalitzarà el contracte assistencial corresponent al procés d'acolliment.

El procés d'acolliment durarà 2 mesos. Aquets temps podrà variar segons criteri del personal dels Habitatges Supervisats depenent de l'adaptació de la persona usuària donat que aquesta pot ser immediata o progressiva.

Durant aquest període d'observació i adaptació es valorarà si existeixen problemes greus i/o altres inconvenients que puguin paralitzar aquest procés. En aquest supòsit, la direcció dels Habitatges Supervisats informarà a la Comissió d'Orientació i Valoració, per valorar la situació i realitzar informe sobre el manteniment de l'ingrés o sobre la baixa al servei. En cas de baixa es traslladarà l'informe al Cap de Secció corresponent per realitzar la proposta prèvia a la resolució. En cas de una bona adaptació es procedirà a firmar el Contracte assistencial de intervenció.

El seguiment dels casos es realitzarà mitjançant reunions de coordinació entre el personal dels Habitatges Supervisats i amb el personal de la Unitat de Salut Mental.

Article 10. Formalització del Contracte assistencial.

Un cop seguit el procediment establert per l'admissió, la nova persona resident o el seu representant legal, si s'escau, formalitzarà amb els Habitatges Supervisats un contracte assistencial o d'ingrés, en qual figurarà l'acceptació expressa de les normes reguladores de la seva organització i funcionament, dels seus drets i obligacions i de les condicions econòmiques derivades de la seva condició de persona usuària.

Article 11. Absències.





1. Les absències prolongades de la persona resident hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient i tots els dies previstos, per tal de ser autoritzat per la Direcció o persona en qui es delegui aquesta funcions, llevat que es tracti d'una absència forçosa i imprevista.

2. Quan la persona resident pensi absentar-se dels habitatges supervisats durant tot el dia i pernoctar fora, s'haurà d'avisar als/les professionals del servei, sempre que sigui possible 24 hores abans del dia previst, explicitant el motiu genèric i l'hora aproximada en què pensa tornar l'endemà.

Article 12. Extinció de contracte.

Són causa d'extinció del contracte, i per tant, de la condició de persona usuària:

-Per defunció.

-Per renúncia voluntària, que s'ha de fer per escrit, en un formulari facilitat pel servei.

-Per empitjorament de la salut física o psíquica del/de la usuari/a, que representi una necessitat d'atenció distinta a l'establerta.

-Pel cessament en la prestació del servei per part de l'Administració.

-Per presentació d'alteracions de conducta que pertorbin greument la convivència en els Habitatges o suposin una amenaça greu per al mateix o per als altres usuaris.

-Per incompliment greu dels deures i obligacions imposats a la persona usuària o als seus familiars i/o representants legals, sempre que sigui resultat d'una sanció reconeguda per aquest Reglament de Règim Interior.

Les persones usuàries o els familiars d'aquell/a resident que, per qualsevol causa, deixi de ser-ho com a tal, hauran de retirar dels habitatges tota la roba, els objectes personals i els béns de qualsevol tipus, en el termini improrrogable de 3 dies següents a la baixa, llevat cas de força major. En cas contrari, s'entendrà que el servei podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

Capítol III.- Normes de funcionament

Article 13. Horaris.

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament, així com preservar els drets de les persones residents, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:

a.- Horari General

Atès el caràcter de servei permanent, el seu horari de funcionament és continu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

b.- Menjars

El menjar dependrà de l'horari de les persones residents i les seves rutines. Si la persona usuària, en ocasions determinades, no menja als habitatges, haurà d'avisar amb antelació suficient.

Per menjar s'haurà d'anar vestit amb roba amb un mínim de decència.

Els menjars no es serviran a les habitacions, excepte en aquells casos en què l'estat de salut de la persona resident no li permeti fer-ho al menjador. Queda prohibit menjar a les habitacions.

c.- Visites

Les visites dels familiars i amics s'avisaran amb un dia d'antelació, tenint com a referència el període comprès entre les 10:00 i les 21:00.

Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns dels habitatges. Es podrà accedir a les habitacions, prèvia autorització de la Direcció o persona en qui es delegui aquesta funció, sempre que es salvaguardi la intimitat de les persones usuàries amb les que es comparteixi l'habitació.

**Article 14. Habitacions.**

1. Assignació: Les persones residents ocuparan l'habitació que els sigui assignada per la Direcció del centre. En cas que sigui habitació compartida amb una altra persona, no podrà ser de diferent sexe, llevat que ho demanin els interessats.
 2. Ús: Les persones usuàries realitzaran un ús correcte dels habitatges i de les seves instal·lacions i els mantindran en bon estat.
 3. Prohibicions: A les habitacions no està permès:
 - Rentar ni estendre roba als balcons.
 - Llançar restes d'aliments o altres objectes a l'exterior.
 - Guardar productes d'alimentació que per la seva naturalesa siguin susceptibles de descomposició, produeixin males olors, deteriorin el mobiliari o puguin donar lloc a intoxicacions o malalties.
 - Llançar al W.C residus o objectes que puguin obstruir-ne.
 - La presència d'animals domèstics o domesticats de qualsevol tipus, llevat del supòsit de cans d'assistència segons la legislació vigent.
 4. Privacitat: Totes les persones residents respectaran, en qualsevol moment, les habitacions dels altres, i no s'entrarà mai en absència o sense autorització de la persona interessada. Les habitacions són un espai particular, per tant, per accedir-hi caldrà trucar a la porta i esperar el consentiment de la persona resident.
 5. Mobiliari i decoració: Totes les habitacions disposen de llit, tauleta de llit, butaca de descans i armari. No està permès fer modificacions a les instal·lacions de l'habitació. Per col·locar qualsevol altre mobiliari serà necessari el permís de la Direcció.
- Es permet penjar o fixar a les parets de les habitacions objectes personals i ornamentals sempre que no suposi foradar les parets.
6. Seguretat: Es preservaran les condicions adequades de protecció i seguretat, prohibint-se, a més, la instal·lació de mecanismes de tancament de portes i finestres per part de les persones usuàries, així com la col·locació de mobles o objectes que obstaculitzin l'entrada o la sortida de les habitacions, o que suposin perill per a si o tercers.
 7. Ordre: La persona resident, diàriament, quan surti de la seva habitació, haurà de deixar perfectament ordenada la seva habitació i ha de recollir tota la roba als armaris.
 8. Accés a les habitacions: El personal responsable dels Habitatges Supervisats tindran accés a les habitacions davant de qualsevol emergència o averia que es pugui produir, així mateix aniran fent revisions puntuals.

Capítol IV.- Drets i obligacions de les persones usuàries**Secció 1ª. Drets de les persones usuàries**

Tota persona usuària dels habitatges supervisats, i en el seu cas, els seus familiars i/o representants legals, tenen garantits els drets que s'estableixen a la legislació vigent i, en especial, els que es detallen a continuació:

Article 15. Dret a la informació i a la participació

- a) A conèixer, amb caràcter previ a la utilització o al seu ingrés, les instal·lacions, així com tota la informació que precisa per ajudar a decidir lliurement sobre el seu ingrés, permanència o abandonament del recurs.
- b) A ser orientat cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
- c) A ser informat sobre l'organització del recurs, conèixer als professionals i rebre la informació adequada i suficient. A aquest efecte, cada persona que arriba als habitatges rebrà un exemplar de cada un dels documents rellevants i que, necessàriament, han d'incloure tant les normes que regeixen el seu funcionament (reglament de règim interior, serveis i programes d'intervenció ...) com els mecanismes de participació existents (bústia de suggeriments,...).
- d) A presentar queixes o reclamacions sobre el funcionament dels habitatges i que siguin estudiades i contestades.



- e)A conèixer el personal i poder-los identificar fàcilment, especialment en la seva funció.
- f)A participar en el disseny i seguiment del seu pla individualitzat d'intervenció, així com a rebre una atenció integral que cobreixi les necessitats, fisiològiques, psicològiques i socials.
- g)A que se li faciliti la participació en la vida comunitària (actes culturals, esdeveniments socials ...), d'acord amb el seu propi ritme i en aquells que més li convinguin.
- h)A participar en les Assemblees de residents i tenir veu i vot en les propostes de millora relacionades amb l'organització del recurs.
- i)A participar en les avaluacions que es duguin a terme sobre el funcionament dels habitatges i a conèixer el resultat de les mateixes.
- j)A manifestar la seva opinió sobre aspectes relacionats amb la vida quotidiana: la roba, els menús, els horaris, etc, així com a prendre les seves pròpies decisions sempre que aquestes no entrin en col·lisió amb les normes generals de convivència.
- k)A disposar del suport necessari per seguir participant en totes les accions i els moments de la vida.
- l)A ser informat de manera entenedora sobre del contingut dels drets que té reconeguts, i de les vies per fer efectiu el seu exercici.

Article 16. Dret al respecte i a la dignitat.

- a)A la no discriminació en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social
- b)A triar la seva manera de viure, expressar-se en la seva llengua i practicar la seva religió.
- c)A expressar les seves necessitats i rebre resposta d'acord amb la seva escala de valors.
- d)A ser tractat per part de l'establiment amb absoluta consideració, de forma digna i respectuosa, sigui quin sigui el seu estat psicofísic, respectant la seva llibertat d'opció per a les relacions interpersonals.
- e)A rebre una correcta assistència higiènica i sanitària.

Article 17. Dret a la intimitat.

- a)A dur una vida amb privacitat i que l'habitatge sigui considerat com al seu propi domicili.
- b)A preservar la seva integritat i intimitat (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret).
- c)A que el personal mantingui el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials, i no faci ús de la informació personal que els hagin confiat els usuaris, respectant la seva privacitat i intimitat.
- d)A enviar i rebre la correspondència tancada.

Article 18. Dret a l'atenció integral i personalitzada

- a)A rebre una atenció integral que cobreixi les seves necessitats fisiològiques psicològiques i socials.
- b)A rebre una atenció personalitzada segons les seves circumstàncies i condicions particulars.
- c)A tenir assignat un professional de referència, que serà qui vetlli pel benestar de la persona als habitatges i a qui es podrà dirigir sempre que necessiti ajuda o consulta.

Article 19. Dret a l'atenció individualitzada.



a) A disposar d'un pla d'atenció individualitzat realitzat per l'equip multidisciplinar, en el qual quedi arxivada i registrada tota la documentació relativa a la seva valoració inicial, l'evolució del seu procés, els tractaments aplicats i els programes en què participa.

b) A rebre informació, en termes comprensibles i adaptats al seu nivell educatiu, en relació al seu estat i situació en els habitatges, a conèixer en qualsevol moment el contingut del seu historial personal, i a obtenir un informe per escrit quan ho sol·liciti.

Article 20. Custòdia de les seves pertinences.

a) A disposar en tot moment de les seves pertinences, controlar-les i decidir, mentre mantingui capacitat d'obrar suficient, sobre la tutela de la seva persona i dels seus béns. b) El Centre no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor.

Article 21. Dret a la llibertat.

A no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones.

Article 22. Dret a fer ús de les instal·lacions i els serveis dels habitatges.

a) A fer ús dels espais comuns i d'ús diari

b) A tenir accés a un telèfon de comunicació amb l'exterior.

Article 23. Límits dels drets.

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

Secció 2ª. Obligacions de les persones usuàries

Les persones usuàries i, en el seu cas, els seus familiars i/o representants legals estaran obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial, al compliment de les següents obligacions:

Article 24. Obligacions respecte a la documentació.

a) Proporcionar tota la informació que sigui necessària per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de les prestacions, i es responsabilitzaran de la veracitat de les dades aportades.

b) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.

Article 25. Obligacions respecte dels Habitatges.

a) Tenir i mantenir un seguiment amb la USM del seu tractament bàsic.

b) Conèixer i complir el reglament de règim interior i emprar de manera correcta les vies per a la seva aplicació.

c) Respectar les normes de convivència així com la intimitat, el repòs i la tranquil·litat dels altres usuaris.

d) Respectar la dignitat del personal que treballa als habitatges, i no alterar la seva feina.

e) Adoptar una actitud correcta i col·laboradora en el desenvolupament de la prestació i de la convivència, així com respectar el bon ús i col·laborar amb el manteniment de les instal·lacions i els mitjans dels habitatges.



- f) Tenir cura dels seus béns personals.
- g) Seguir les prescripcions acordades en pla individualitzat d'intervenció.
- h) Signar el pertinent contracte assistencial amb els habitatges.

Article 26. Prohibició de fumar.

D'acord amb la normativa vigent, queda prohibit fumar en els espais no habilitats. Ho faran en el lloc previst exclusivament per a això, sense pertorbar a la resta residents.

Article 27. Prohibició d'animals domèstics.

No està permesa la presència d'animals domèstics o domesticats de qualsevol tipus, llevat del supòsit de cans d'assistència segons la legislació vigent.

Article 28. Restricció d'entrades.

Les persones usuàries, els familiars o les persones responsables no poden entrar al despatx dels professionals sense autorització.

Capítol V.- Vies de participació

Article 29. Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions.

1. Les persones usuàries, el seus familiars i/o representants legals podran dirigir suggeriments, queixes i/o reclamacions sobre tots aquells aspectes de l'organització i el funcionament que incideixin en la qualitat dels serveis o que directament o indirectament millorin l'exercici dels seus drets per les persones en el primer cas, o que els perjudiquin en el segon.
2. Les queixes contra actuacions o conductes del personal es resoldran atenent les normes disciplinàries específiques aplicables, sense perjudici de les responsabilitats que pels fets pogueren correspondre.

Els suggeriments, queixes i/o reclamacions podran ser dirigides a la Direcció dels Pisos.

Article 30. Dret a resposta

La persona usuària, els seus familiars i/o representants legals tenen dret a rebre una resposta en el termini d'un mes.

Capítol VI. Règim Econòmic

Article 31. Règim de preus

Mitjançant la corresponent ordenança fiscal es regularà, si n'és el cas, el règim de preus corresponent als serveis dels Habitatges Supervisats.



**Capítol VII.-Règim d'infraccions i sancions****Secció 1ª. De les infraccions**

L'actuació anòmla de les persones usuàries en els habitatges o en les activitats desenvolupades per aquests, seran recollides en el llibre d'incidències habilitat amb aquesta finalitat, on es recolliran diàriament per part del personal auxiliar que treballa en el mateix, amb indicació d'algun testimoni dels fets, si n'hi ha.

Article 32. Faltes lleus.

Tenen la consideració de faltes lleus:

- a)Alterar les normes de convivència i respecte mutus, creant als habitatges situacions de malestar.
- b)Utilitzar inadecuadament les instal·lacions i mitjans dels habitatges o pertorbar les activitats del mateix.
- c)Promoure i participar en altercats, baralles de qualsevol tipus, amb companys/es i/o personal, sempre que no derivin danys greus a tercers.
- d)Manca de respecte a altres persones residents o personal del Centre.
- e)La no participació en les tasques de la llar.

Article 33. Faltes greus

Tenen la consideració d'infraccions greus:

- a)La reiteració de faltes lleus, des de la tercera comesa.
- b)Alterar les normes de convivència de forma habitual i permanent, creant situacions de malestar.
- c)Les sostraccions de béns aliens o el deteriorament intencionat de qualsevol classe d'aparells i objectes dels habitatges, d'altres persones residents o del personal.
- d)No comunicar l'absència dels habitatges quan aquesta tingui una durada superior a 24 hores.
- e)Reiteració en la manca de respecte a altres persones residents o personal dels habitatges.
- f)Utilitzar aparells o eines no autoritzades.
- g)Falsejar o ocultar dades en relació amb el gaudi de qualsevol prestació o servei o en les circumstàncies personals i econòmiques.
- h)La desídia i l'abandó de la seva higiene personal i negar-se a rebre l'assistència del personal del Centre.
- i)El consum d'alcohol o altres substàncies no controlades medicament.

Article 34. Faltes molt greus

Tenen la consideració de faltes molt greus:

- a)La reiteració de faltes greus, des de la tercera comesa.
- b)Agressió física o els maltractaments greus a altres persones residents o personal dels Habitatges.
- c)No comunicar l'absència dels habitatges quan aquesta és superior a quatre dies.
- d)Falsejar o ocultar declaracions o aportar dades inexactes i rellevants en relació amb la condició de persona resident.



f)El consum reiterat d'alcohol o altres substàncies no controlades medicament i que deteriori la normal convivència.

Secció 2ª. De les sancions

Sense perjudici de les altres responsabilitats que siguin procedents, les sancions que es podran imposar a les persones residents que incorrin en algunes de les faltes esmentades en els articles anteriors, seran regulades en els següents.

Article 35. Per infraccions lleus:

- a)Amonestació verbal privada.
- b)Amonestació individual per escrit.

Article 36. Per infraccions greus:

- a)Suspensió en la prestació dels serveis temporalment.
- b)Prohibició del dret al gaudi de serveis lúdics i de participació d'activitats dels Habitatges temporalment.

Article 37. Per infraccions molt greus:

- a)Pèrdua definitiva de la condició de resident dels Habitatges.

En la imposició de penalitats, s'haurà de guardar la deguda adequació entre la gravetat de l' incompliment i la penalitat aplicada, en funció dels següents criteris:

- Grau d'intencionalitat en la comissió dels fets objectes de sanció.
- Reiteració o reincidència.
- Perjudici causat i risc concurrent.
- Producció de danys personals

Secció 3ª. Del procediment

Article 38. Procediment

El procediment que es seguirà respecte del procediment a seguir per l'exercici de la potestat sancionadora s'estarà a l'establir al Decret 14/1994, de 10 de febrer pel qual s'aprova el Reglament del procediment a seguir per l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Disposició final única.

Aquest reglament entrarà en vigor una vegada s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, i hagi transcorregut el termini assenyalat a l'art. 113 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

