



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR

13001***Anunci aprovació definitiva reglament de règim intern de la residència de persones majors de Llucmajor***

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària celebrada el passat dia 27 de març de 2013, acordà aprovar inicialment, i en el supòsit que no es produïssin al·legacions en el període d'informació pública, també definitivament, el Reglament intern de la residència de persones majors de Llucmajor. Un cop publicat l'anunci en el BOIB nú. 59 de 2 de maig de 2013, no s'ha formulat cap reclamació en contra de l'esmentat acord en el termini de 30 dies, per la qual cosa l'acord d'aprovació és definitiu, i el text del Reglament queda redactat així:

REGLAMENT DE RÉGIM INTERN DE LA RESIDÈNCIA DE PERSONES MAJORS DE LLUCMAJOR.

La titularitat de la Residència correspon al Patronat de la Residència de les Persones Majors de Llucmajor, de conformitat amb l'acordat pel Ple de l'Ajuntament de Llucmajor, en sessió celebrada el dia 28 de gener de 1998.

La Residència de les Persones Majors de Llucmajor, ubicada al carrer Font núm. 49, el titular del qual és el Patronat, és defineix com una residència per persones majors, destinada a servir d'habitatge permanent o temporal, en la qual es presta una atenció integral i continua als seus residents.

La finalitat d'aquesta Residència és la de prestar l'atenció i assistència necessàries, facilitar la convivència, propiciar la participació i la integració social de les persones de la tercera edat del terme municipal de Llucmajor.

Es considera que aquest és un recurs de la Comunitat i servirà de suport per a la prestació de serveis socials assistencials a les persones de la tercera edat d'aquest municipi que ho necessitin, assegurant el seu benestar social, afavorint el manteniment del seu entorn habitual de vida i evitant la marginació.

La Residència queda, per tant, definida com un centre de convivència destinat a servir d'habitatge permanent i comú, en la qual es presta una assistència integral i continuada als residents, s'acollirà per tant a les persones que puguin valer de forma autònoma.

Per facilitar la convivència en el centre es considera oportú l'existència d'una normativa que reguli aquesta convivència i faciliti les relacions entre els propis beneficiaris del servei i entre aquests i els encarregats de la seva prestació i a aquest efecte s'ha disposat la següent regulació:

I. NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT

1. L'establiment presta un servei les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any.
2. L'horari de visites que reben els residents o usuaris serà des de les 10 hores fins les 21 hores, respectant els horaris dels menjars, així com el descans habitual dels usuaris. Les visites fora de l'horari indicat hauran de justificar aquesta necessitat. Les visites comunicaran a la direcció de l'establiment el nom de la persona que desitgen visitar i s'identificaran amb el document nacional d'identitat o document similar. Les visites a residents malalts, que es trobin a la infermeria, seran regulades pel personal sanitari.
3. L'establiment de serveis socials, és un centre obert, per la qual cosa els residents són lliures per entrar i sortir a qualsevol hora del dia i de la nit prèvia comunicació. Quan l'usuari s'absenti de l'establiment haurà de comunicar tant la seva sortida com la tornada a la direcció del centre. En el supòsit d'absència en algunes de les menjades s'haurà de comunicar expressament.
4. Les sortides de més d'un dia de duració i que comportin pernoctar fora de l'establiment residencial es comunicaran a la direcció del centre, amb una antelació de 24 hores. En cas d'absències voluntàries superiors a una setmana s'hauran de comunicar amb una antelació de 15 dies.
5. Com norma general les portes d'accés al centre residencial es tancaran a les 22'00 hores.
6. En el cas de sortides, els residents sotmesos a un control clínic continuat, hauran de ser visitats per la unitat d'atenció sanitària la qual els informarà de la conveniència o no d'aquesta sortida, tot i que la decisió i la responsabilitat correspondran al resident.
7. Tant els treballadors, residents, com visites tindran cura de les instal·lacions del centre residencial procurant que el centre estigui net en tot moment.



8. Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels residents als treballadors del centre residencial, així com la donació de qualsevol tipus de bé.

9. A la residència es seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als altres residents com el personal del centre, evitant els crits i les baralles.

10. El personal de la residència estarà sempre a disposició dels residents, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa els residents hauran de seguir les indicacions del personal que en tot moment vetllaran pel seu benestar.

11. Les diverses dependències de la residència, 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. En les zones d'ús comú, els residents hauran d'anar adequadament vestits amb roba de carrer i nets.

13. Ateses les mesures de seguretat, els residents s'abstindran de realitzar en les seves habitacions les següents activitats:

- a) Cuinar o escalfar aliments.
- b) Tenir i beure begudes alcohòliques.
- c) Fer servir qualsevol aparell que pugui ocasionar un risc d'incendi.
- d) Guardar substàncies tòxiques o inflamables.
- e) Instal·lar mecanismes de tancament accessoris en portes i finestres.
- f) Col·locar mobiliari o objectes que puguin impedir l'entrada o la sortida.

14. La residència no es responsabilitzarà dels objectes de valor que els residents puguin tenir en les seves habitacions.

15. No es permeten els animals domèstics al centre residencial.

16. El resident podrà portar objectes personals i mobiliari al centre residencial, sempre que les dimensions del mobiliari permetin la mobilitat i la neteja de l'habitació i sempre amb el permís de la direcció del centre.

17. Si a la habitació es té televisor o radio es procurarà no tenir el volum molt alt per no molestar a la resta de residents; en tot cas, entre les 23 hores i les 8 hores es tindrà especial cura en la seva utilització.

18. L'habitació que s'assigna a cada resident en el moment del seu ingrés, no és fixa, podent-se produir canvis, prèvia proposta del resident o de la direcció. Si es produís un canvi, es comunicarà amb 15 dies d'antelació al resident i als seus familiars.

II. SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

1. Els residents que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis de la residència, les faran arribar a la direcció mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a la direcció del centre.

2. Els residents podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat de vida en la residència, mitjançant la bústia col·locada en la zona de d'infermeria.

III. SERVEIS DEL CENTRE RESIDENCIAL

1. La residència prestarà un servei de menjador, on es realitzaran els menjars principals, excepte que per circumstàncies especials el personal sanitari indiqui el contrari. Els horaris són els següents:

- Berenar: A les 8 hores.
- Dinar: A les 13 hores.
- Sopar: A les 19'15 hores.

L'horari d'aixecar-se i anar-se'n a dormir queda com segueix:

	Depenent	No depenent
Aixecar-se	A partir de les 8:00	A les 7:30
Anar a dormir	A partir de les 20:00	A partir de les 21:00

2. Els menús vindran fixats per la residència, i estaran aprovats pel metge, els residents que necessitin un menú especial ho sol·licitaran



expressament i el personal sanitari els hi prescriurà.

3. Esta prohibit introduir o treure aliments i vaixella del menjador.

4. Els residents disposen d'un servei de bugaderia que facilita la residència. És obligatori que tota la roba del resident estigui marcada, en cas contrari si es perd la residència no es farà responsable. La roba pròpia de la residència com tovalloles, llençols, etc... és d'ús comú de tots els residents i no haurà d'estar marcada.

5. Els residents atendran les indicacions del personal sanitari relatives a la medicació que han de prendre i seguiran les pautes del tractament que se'ls ha prescrit.

IV. ADMISSIONS I BAIXES

ADMISSIONS

1. Amb caràcter general i excepte excepcions contemplades en el paràgraf 2º podran ser usuaris persones majors de 65 anys, que no pateixin malaltia infecto-contagiosa ni presentin trastorns mentals que puguin alterar la normal convivència i sempre que portin 5 anys d'empadronament en el Municipi.

2. Excepcionalment per decisió del Patronat podran ser usuaris i amb informe social:

a) Persones majors de 60 anys.

b) En cas d'urgent necessitat, a instàncies dels serveis socials municipals encara quan no es reuneix el requisit dels 5 anys d'empadronament.

3. Les persones interessades en accedir al centre, hauran de realitzar la sol·licitud a l'Ajuntament mitjançant la corresponent instància.

4. En el moment de l'admissió del nou usuari s'observarà el següent:

- Es firmarà un contracte assistencial.
- L'usuari haurà d'aportar:
 - DNI
 - Targeta de la seguretat social
 - Certificat del INSS, tipus de pensió, import i nombre de pagues.
 - Certificat metge del seu estat físic i psíquic en el moment de l'alta al centre, incloent el tractament a seguir.
 - Es realitzarà una revisió metge prèvia a l'entrada per comprovar l'informe metge.
 - Si no pot fer front al cost del servei haurà de presentar tota la documentació que es requereixi per poder acreditar-ho.

BAIXES

1. La condició d'usuari es perdre per una de les causes següents:

- Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.
- Per produir-se un impediment insalvable que alteri la normal convivència del centre, sempre que la pèrdua de la condició d'usuari sigui resultat d'una sanció reconeguda en el reglament, i es produxi com a conseqüència d'una resolució recaiguda en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.
- Per qualsevol altra circumstància que reculli el reglament de règim intern, sempre que estigui ben documentada i acreditada, i es produxi com a conseqüència d'una resolució recaiguda en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.
- Retràs en el pagament de dues mensualitats, previ avís del mateix, que es realitzarà mitjançant notificació de l'atorgament d'un termini de 15 dies per presentar les al·legacions que estimin pertinents.

2. En acabar de forma definitiva la seva estada a la residència, se li farà la liquidació en funció del temps real que hagi residit, tenint en compte el següent:

- Baixa voluntària: l'usuari l'ha de comunicar amb 15 dies d'antelació, en cas contrari se li podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.
- Baixa no voluntària: Si no hi ha hagut preavis es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals d'estada, deduint-ne el cost d'alimentació.

3. L'entitat podrà iniciar el procés de baixa forçosa de l'usuari en cas d'incompliment reiterat de les normes de convivència. L'inici d'aquest procés serà la notificació a l'interessat, el qual disposarà de 15 dies per prestar les oportunes explicacions o al·legacions. Transcorregut



aquest termini, si es resol baixa es notificarà a l'usuari i serà efectiva l'endemà de la data de recepció de la dita notificació.

PROTOCOL D'INGRÉS A LA RESIDÈNCIA

Acudir als Serveis Socials a emplenar la instància i sol·licitud de plaça. Una vegada que la instància està registrada pel registre de l'Ajuntament, la sol·licitud s'afegeix a la llista d'espera. El Director/a de la Residència comunica les baixes de la Residència als Serveis Socials, els quals criden per rigorós ordre a cada persona de la llista d'espera, en cas de renúncia d'ingrés de la persona es penalitzarà i passarà a ser el darrer de la llista. El metge de família ha de fer una revisió a la persona interessada, la qual juntament amb als Serveis Socials emplenaran la documentació necessària per l'ingrés a la Residència, aquest mateix dia ha de comunicar el dia que vol ingressar (1 o 15 de mes) i li facilitaran un document en què se li explica els objectes personals que ha de dur en ingressar. Als Serveis Socials comunicaran a la Residència el dia que es produirà l'ingrés, i feràn entrega de l'expedient complet al Secretari del Patronat de la Residència i es puguin controlar les quotes mensuals.

En causar baixa (defunció/baixa voluntària) els familiars o beneficiaris tenen 10 dies per recollir els objectes personals.

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

Seràn causes de cessament en la prestació del servei per part de la residència les següents:

a. L'agressió física o els maltractaments greus a altres usuaris o personal del centre.

b. L'incompliment en el pagament de dues mensualitats.

5. SERVEIS I SISTEMES DE COBRAMENT DEL PREU DE SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA.

a. El servei tindrà una quota que serà la fixada en l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per a la prestació del servei de residència d'ancians que estigui en vigor.

b. El pagament del preu serà sempre previ a la prestació del servei i es realitzarà de la forma següent:

a) En el servei de caràcter regular es pagarà per domiciliació bancària dins els darrers cinc dies del mes per mensualitats anticipades.

b) En el servei de caràcter eventual, si la durada és inferior a un mes, es pagarà la prestació del servei una vegada finalitzada a través de domiciliació bancària.

c. Els preus actualitzats dels serveis estaran exposats al tauló d'anuncis de la residència.

d. Els serveis complementaris de: perruqueria, podòleg, servei de defunció, etc..., seran a càrrec del resident, familiar i/o tutor.

e. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de l'usuari, el centre li reservarà la plaça, però podrà cobrar-li el preu de l'estada, del qual es deduirà el cost d'alimentació.

6. DRETS I OBLIGACIONS DEL USUARIS.

Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

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 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 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 qualcuna de les parts que hi intervenen.

f) Dret a rebre informació prèvia amb relació qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment hi 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 temes 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, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards 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 i serveis.

Deures de les persones usuàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials 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.

Drets específics de les persones usuàries de serveis residencials

1. Les persones usuàries de serveis residencials tenen, a més dels drets reconeguts en l'article 7 de la llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears, els següents:

a) Dret a l'exercici de la llibertat individual per romandre en el servei i sortir-ne, tenint en compte el que estableixi la legislació vigent respecte de les persones menor d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Dret a conèixer el reglament intern del servei i a disposar-ne d'una còpia.

c) Dret a conèixer amb caràcter previ a l'ingrés l'informe públic en el qual es detallen els resultats de l'avaluació periòdica a la qual estan sotmesos els serveis residencials.

d) Dret a rebre un atenció personalitzada d'acord amb les serveis necessitats específiques, des d'una perspectiva interdisciplinària, per aconseguir un desenvolupament adequat.

e) Dret a la comunicació privada i secreta, tant dins com fora del centre, excepte en el cas de disposició contrària per resolució judicial.

f) Dret a la intimitat i a la privacitat en les diferents accions de la vida quotidiana.

g) Dret a considerar com a domicili el centre residencial on viuen, amb garantia de tots els serveis i drets, i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.

h) Dret a l'accés a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

i) Dret a mantenir objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, respectant els drets de la resta de persones.

j) Dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

k) Dret a la pràctica religiosa que no alteri el funcionament normal de centre, sempre que s'exerceixi des del respecte a la llibertat de les altres persones.





- l) Dret a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- m) Dret a participar en la presa de decisions del centre que els efectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableixin la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- n) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o de restricció física o tractament farmacològic sense la seva autorització, amb l'excepció que hi hagi perill imminent per a la seguretat física de la persona usuària o de tercers persones, o que hi hagi prescripció facultativa, en ambdós casos sota supervisió.
- o) Dret a conèixer el preu dels serveis que es reben i, si pertoca, de la contraprestació que els correspon satisfer.

2. El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la manera d'exercir els drets que reconeix aquest article, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que es deriven de llur reconeixement per les lleis.

INTERPRETACIÓ I MODIFICACIÓ D'AQUESTES NORMES

Correspondrà al Patronat de la Residència la interpretació i modificació d'aquestes normes, així com a la resolució de conflictes que puguin sorgir.

Llucmajor, 20 de juny de 2013

El batle,
Joan C. Jaume Mulet

