



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT D'ALAIOR

15223***Modificació Reglament de funcionament del servei residencial i temporal per a persones majors del centre residencial Es Ramal***

EXP.: 1161/2014

Atès que durant el termini d'informació pública de l'Ordenança Reguladora de MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI RESIDENCIAL I TEMPORAL PER A PERSONES MAJORS DEL CENTRE RESIDENCIAL ES RAMAL aprovada inicialment per acord del Ple de l'Ajuntament de dia 5/06/2014, no s'han presentat reclamacions o suggeriments, l'esmentada ordenança s'entén definitivament aprovada, conforme allò que disposa l'article 102, apartat d) de la Llei Autònoma 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Contra aquest acord, que és definitiu en via administrativa, sols es pot interposar el recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Palma, en el termini de dos mesos comptadors a partir del dia següent al de la publicació d'aquest anunci en el BOIB.

Es publica el text íntegre de l'ordenança d'acord a l'ar. 103.1 de la Llei Autònoma 20/2006, de 15 de desembre, la qual no entrarà en vigor fins que no hagi transcorregut el termini establert a l'art. 113 de la Llei Autònoma 20/2006, de 15 de desembre:

“REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI RESIDENCIAL PERMANENT I TEMPORAL PER A PERSONES MAJORS DEL CENTRE RESIDENCIAL ES RAMAL

1. Denominació i naturalesa

El Centre Residencial es Ramal, ubicat al carrer de Baixamar, núm. 43 d'Alaior, el titular del qual és l'Ajuntament d'Alaior, es defineix com un servei d'acolliment residencial i assistència integral que ofereix prestacions d'allotjament, manutenció, higiene, atenció i suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal per tal de millorar les condicions de vida de les persones grans.

2. Règim general

Correspon a l'Alcaldia presidència de l'Ajuntament d'Alaior representar tot el que afecta el Centre Residencial.

El control del Centre Residencial estarà regit per la Regidoria delegada, que respondrà del bon funcionament davant l'Alcaldia.

Es podrà nomenar un director o directora dels serveis o contractar-ne la gestió en qualsevol de les formes que es preveuen a la legislació vigent.

Les competències del director o directora seran l'organització dels serveis del Centre, el control i la fiscalització de les seves activitats.

3. Finalitats

La finalitat del present Reglament és recollir el conjunt de normes que regularan el funcionament del centre, per al seu coneixement i aplicació, a fi de garantir una prestació correcta del servei.

4. Serveis

4.1 Servei residencial permanent

S'entén com la permanència al centre en règim d'allotjament, manutenció i atenció integral de forma definitiva o per un període de temps llarg.

Els objectius que es pretenen aconseguir amb la prestació del servei residencial permanent són els següents:

- Prevenir i/o tractar les situacions de crisi provocades per la sobrecàrrega en aquelles persones i/o famílies per a les quals la problemàtica supera la seva capacitat de resposta.



- Garantir l'atenció de la persona gran en situacions de claudicació familiar, malaltia o urgència social.
- Millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores.
- Donar resposta a determinades situacions familiars imprevistes.
- Proporcionar suport a les famílies i oferir-los informació, formació i assessorament.

4.2 Servei residencial temporal

S'entén com la permanència al centre en règim d'allotjament, manutenció i atenció integral per un període de temps limitat i predeterminat, originada per motius de caràcter temporal dels quals es pot establir prèviament la durada, amb els mateixos drets i obligacions que la resta de persones residents.

El servei residencial temporal es caracteritza, per tant, per ser un servei amb una doble finalitat:

- a) Suport a les famílies i persones cuidadores habituals, enteses com aquelles que atenen les necessitats que la persona major no pot atendre per manca d'autonomia personal.
- b) Suport a la persona major fomentant-ne la permanència en l'entorn habitual, evitant o endarrerint el màxim de temps possible la institucionalització definitiva, posant a la seva disposició un recurs residencial alternatiu quan, per les seves circumstàncies de tipus sanitari i social, no pugui romandre en el seu domicili habitual per un període de temps limitat.

Els objectius del servei residencial temporal són similars als del servei residencial permanent, amb la diferència que aquests suposen un temps de permanència limitat en el temps.

5. Programa de servei residencial permanent i temporal

El Centre Residencial es Ramal disposa de 30 places per a la modalitat de servei residencial permanent (dependència, Ajuntament d'Alaior) i 1 plaça per a la modalitat de servei residencial temporal (Ajuntament d'Alaior).

Per atendre els residents el centre disposa d'habitacions dobles i puntualment d'individuals, segons disposició del centre.

S'ofereixen els recursos següents:

- Residència en règim de pensió completa
- Atenció mèdica
- Atenció a les necessitats bàsiques de la vida diària
- Assessorament i orientació social a la família
- Atenció individualitzada a la persona resident
- Programes de rehabilitació i fisioteràpia, d'estimulació cognitiva i d'activitats lúdiques
- Serveis complementaris: bugaderia, perruqueria i podologia

6. Règim específic

6.1 Persones destinatàries

- Places permanents de dependència. En poden ser usuàries les persones de 65 anys o més i les persones de 55 anys o més, amb un informe professional previ, residents a qualsevol municipi de l'illa. L'ordre d'ingrés s'estableix per la llista d'assignació que elabora el Govern balear.
- Places permanents de l'Ajuntament. En Poden ser usuàries les persones de 65 anys o més i les persones de 55 anys o més, amb informe professional previ. Tindran preferència les persones empadronades al municipi d'Alaior. Si hi ha places vacants disponibles es valorarà la possibilitat d'acceptar persones d'altres municipis.
- Plaça temporal de l'Ajuntament. En poden ser usuàries les persones de 65 anys o més i les persones de 55 anys o més, amb informe professional previ. Tindran preferència les persones empadronades al municipi d'Alaior. Si hi ha places vacants disponibles es valorarà la possibilitat d'acceptar persones usuàries d'altres municipis.

6.2 Sol·licituds

- Places de dependència. Les sol·licituds s'han de formalitzar, d'acord amb el model establert, als serveis socials comunitaris de cada municipi.
- Places de l'Ajuntament. Les sol·licituds s'han de formalitzar, d'acord amb el model establert per l'Ajuntament, als serveis socials comunitaris del municipi d'Alaior. Excepcionalment, si la persona usuària és d'una altra població la sol·licitud es formalitzarà al municipi corresponent.





Les sol·licituds, que hauran d'anar signades per la persona sol·licitant o per la persona o tutor/a que legalment la representi i convisqui amb ella, aniran acompanyades, en tot cas, de la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona que ho sol·licita i de la persona o tutor/a que legalment la representa, si s'escau, així com l'acreditació d'aquesta representació o, si s'escau, targeta de resident.
- Fotocòpia de la targeta sanitària.
- Certificat d'empadronament
- Informe mèdic actualitzat
- Informe social
- Acreditació dels imports líquids que percebi la persona usuària o la seva unitat de convivència, calculats en còmput anual, de gener a desembre, procedents de pensions i prestacions econòmiques a càrrec de fons públics i privats, retribució en diners, interessos nets i altres rendiments del capital mobiliari, i rendiments nets obtinguts d'activitats artístiques professionals i comercials i del capital immobiliari, avaluat en aquest cas d'acord amb les normes que estableix l'impost sobre la renda de les persones físiques.
- Certificat de dependència, si s'escau.

6.3 Requisits

a) Generals

a.1) Per a les places permanents de dependència. Els que determini el Govern balear.

a.2) Per a les places de l'Ajuntament.

- Complir amb la condició de persona destinatària, regulada a l'apartat 6.1.
- Viure i estar empadronat/ada al terme municipal d'Alaior (en els casos d'ingrés permanent).
- Informe favorable de Serveis Socials.
- No patir malaltia infectocontagiosa ni malalties psíquiques que puguin alterar la convivència.
- En casos excepcionals, i si hi ha disponibilitat de places, es podran valorar les peticions provinents d'altres municipis.

6.4 Situacions que possibiliten el servei residencial temporal o servei residencial permanent

Per accedir al servei residencial temporal caldrà que es doni una de les situacions següents:

1. Vacances del cuidador o cuidadora.
2. Que la cuidadora o cuidador no pugui atendre la persona gran a causa d'una malaltia, accident o situació familiar greu.
3. Que la persona cuidadora o la seva família necessitin un període de descans per prevenir un cansament físic o psíquic, a fi d'assegurar la qualitat de l'atenció.
4. Manca temporal d'habitatge motivada per obres de rehabilitació que no permetin l'habitabilitat.

Per accedir al servei residencial permanent caldrà que es doni una de les situacions següents:

1. Que la cuidadora o cuidador no pugui atendre la persona gran a causa d'una malaltia, accident, situació familiar greu, manca d'habilitats, edat avançada.
2. Manca de persones cuidadores.
3. Que la persona cuidadora o la seva família necessitin un període de descans llarg per prevenir un cansament físic o psíquic, a fi d'assegurar la qualitat de l'atenció i/o relació.
4. Que la persona usuària es trobi ingressada fora de Menorca perquè no ha trobat el recurs necessari a la nostra illa.
5. Per voluntat pròpia de la persona usuària.

6.5 Durada

- Servei residencial permanent. La durada del servei residencial permanent, per norma general, és per temps indefinit. Així i tot també es podrà valorar una estada per un temps determinat, superior a una estada temporal.
- Servei residencial temporal. La durada mínima serà de 5 dies, ampliables a 30. Aquests períodes, mínim i màxim, es podran reduir o ampliar en els casos en què es requereixi, de forma excepcional, amb l'aprovació de la Comissió de Seguiment.





6.6 Procediment de la sol·licitud

La sol·licitud es presentarà en el lloc indicat a l'apartat 6.2. El servei social que gestioni la sol·licitud elaborarà un informe social.

Per a l'estada temporal s'ha de justificar que la persona gran podrà tornar al seu domicili i indicarà la data d'inici i final de l'estada sol·licitada.

6.7 Procediment d'admissió

a) Per a places de dependència. Se seguirà el procediment establert per la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social.

B) Per a les places de l'Ajuntament. La Comissió de Seguiment del Centre Residencial es Ramal serà l'encarregada de valorar les sol·licituds.

Aquesta comissió estarà integrada pels membres següents:

- El regidor o regidora de l'àrea social de l'Ajuntament d'Alaior.
- El director o directora del centre.
- El treballador o treballadora social de l'Ajuntament.

En les valoracions de les sol·licituds, la Comissió de Seguiment tindrà en compte la situació social, familiar i de salut de les persones sol·licitants.

Un cop valorades les sol·licituds, es formularà la proposta d'admissió al centre.

Una vegada comunicada l'admissió, la persona sol·licitant o la persona o tutor/a que legalment la representi, comptarà amb el termini de 15 dies naturals per materialitzar-lo. Una vegada transcorregut aquest termini, caducarà el dret a ingressar, si no hi ha causa justificada.

La persona admesa o, si s'escau, les persones o tutor/a que legalment la representin, haurà de signar un contracte individual acceptant-ne les clàusules d'acord amb el model establert.

En el moment d'ingressar, es lliurarà un exemplar del Reglament de funcionament del centre, on es descriuran els seus drets i deures i la normativa de funcionament intern.

Si no hi hagués places lliures, les persones valorades com a aptes passaran a una llista d'espera per cobrir les possibles vacants que es puguin produir.

La llista d'espera s'actualitzarà tornant a valorar les diferents sol·licituds cada cop que es produeixi una vacant.

Els ingressos seran programats amb les dates d'ingrés i d'alta fixades prèviament.

6.8 Règim de les estades

Les estades temporals no constitueixen, en cap cas, una circumstància a computar per a una prestació de servei de caràcter no temporal. En cap cas, una estada temporal pot esdevenir definitiva.

Si finalitzat el termini establert per a l'estada temporal la família no es responsabilitza de la persona gran, segons les previsions del programa, es considerarà abandó de la persona gran i l'Ajuntament ho posarà en coneixement de l'autoritat judicial que correspongui.

6.9 Participació econòmica en el servei d'atenció residencial

- Places Ajuntament.

La persona usuària o els subjectes passius regulats a l'Ordenança fiscal corresponent, hauran d'abonar les taxes o els preus públics fixats per l'Ordenança fiscal aprovada per l'Ajuntament d'Alaior.

- Places de Dependència.

La participació econòmica de la persona usuària la determinarà el Govern balear segons la seva capacitat econòmica.

6.10 Motius de baixa

Seràn motius de baixa per a totes les persones usuàries els següents:

- a) La defunció de la persona usuària.



b) La voluntat expressa de la persona resident o de qui n'exerceixi la representació legal, formalitzada per escrit i comunicada a l'adreça del centre.

7. Drets de les persones usuàries

Les persones titulars dels drets reconeguts en aquest Reglament accediran als serveis que integren la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública en condicions d'igualtat i tenint en compte l'estat de necessitat i els recursos existents.

Els òrgans administratius competents en matèria de serveis socials, tant d'àmbit autonòmic com locals, hauran de vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries dels serveis socials reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Dret a la no-discriminació en el tracte per raó de naixement, raça, sexe, religió o qualsevol circumstància personal o social.
- Dret a la informació i a la participació, de manera que en tots els centres públics i privats col·laboradors funcionin mecanismes de participació democràtica de les persones usuàries o de les persones que legalment les representin, d'acord amb el que, si escau, determinin els respectius reglaments de règim interior.
- Dret a la no-divulgació de les dades personals que figuren en els seus expedients o historials.
- Dret a rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
- Dret de queixa, exercida mitjançant fulls de reclamació que hauran d'estar a disposició de les persones usuàries.
- Dret a sol·licitar per escrit a la direcció del centre i a l'Ajuntament propostes relatives a millores dels serveis.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que puguin ser necessaris.
- Dret a l'accés a la informació continguda en l'expedient personal.
- Dret a rebre una assistència higiènica i sanitària correcta.
- Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial que l'acull.
- Dret a la intimitat, a la comunicació personal i privada amb l'exterior.
- Dret a l'accés a tot tipus de publicacions que es rebin al centre.
- Dret a la integritat física i moral i a un tracte digne tant per part del personal del centre com de les altres persones usuàries.
- Dret a la igualtat de tracte i a gaudir de totes les prestacions i serveis que ofereixi el centre, independentment de la forma de finançament de la plaça residencial que ocupi.
- Dret a mantenir relacions interpersonals i a rebre visites. Es promouran les relacions amb els seus familiars, persona de referència i/o representant.

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

8. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del centre i, si escau, les persones que legalment les representin estaran obligades a facilitar la prestació del servei i, especialment, a:

Facilitar 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.

- Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi respecte a la seva situació personal, familiar, social i econòmica que pugui donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
- 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 en el manteniment de les instal·lacions i mitjans del centre de serveis socials.
- Complir el Reglament de règim intern.
- Assumir, quan així estigui establert, el cost de la prestació, totalment o parcialment, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial, que s'avaluarà conforme amb la normativa vigent.
- Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- Abonar puntualment l'import dels serveis i taxes d'acord amb la normativa vigent. Amb aquesta finalitat, hauran de declarar les dades necessàries per calcular la liquidació dels serveis i taxes, en les condicions i terminis que reglamentàriament s'estableixin.
- Participar, en el seu propi benefici, en tot allò que se li requereixi, tant quant a l'atenció i cura de la seva salut, com en el destinat a afavorir i promoure la seva autonomia.
- Observar una conducta inspirada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració, encaminada a facilitar una millor convivència entre les persones usuàries, així com amb el personal que presta serveis al centre.
- Respectar els drets de les altres persones usuàries.

L'incompliment provat, per part de les persones usuàries i, si escau, de les persones o tutors/es que legalment les representen, de les





obligacions mencionades podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o l'extinció d'aquesta, si així s'ha previst en el Reglament de règim intern, en el contracte subscrit o en la normativa que li sigui d'aplicació.

9. Obligacions de l'entitat titular del centre residencial

Són obligacions de l'entitat titular del centre:

- a) El manteniment de l'atenció residencial des d'un enfocament biopsicosocial.
- b) Prevenir, millorar i mantenir, fins a on sigui possible, la capacitat funcional de la persona usuària.
- c) Desenvolupar programes d'intervenció i protocols d'actuació, dirigits i supervisats per professionals especialitzats.
- d) El centre oferirà, d'altra banda, els mateixos serveis i prestacions per a tots les persones usuàries, garantint l'equitat i igualtat en els drets i deures de totes les persones usuàries.
- i) Afavorir les bones relacions socials entre les persones residents, familiars, persona de referència o representant legal i el personal del centre.
- f) Garantir un règim nutricional adequat per a tota les persones usuàries.
- g) Comptar amb una pòlissa d'assegurança multirisc i de responsabilitat civil a fi de garantir la responsabilitat de l'entitat i dels seus treballadors/es.
- h) El Centre comptarà amb fulls de reclamacions a la disposició de les persones usuàries i les seves famílies.

10. Normativa del funcionament intern

Els principis en què es basa la Normativa de funcionament intern són la voluntat de donar satisfacció a les necessitats bàsiques de les persones residents, assolir la seva plena integració, i garantir la convivència i el respecte mutu. Tot això en el marc dels drets i deures de les persones residents i de les disposicions d'organització i funcionament recollides en el Reglament de funcionament del centre.

Amb aquestes normes es pretén donar unes pautes de convivència que permetin, tant a les persones residents com al personal que hi treballa, una vida més digna i confortable dins la residència.

El contingut de la Normativa de funcionament intern és el següent:

- Normes generals
- Normes higièniques
- Normes sanitàries
- Normes relatives a les habitacions
- Normes relatives al menjador
- Normes relatives a altres zones comunes
- Servei de bugaderia
- Atenció sanitària
- Atenció social i cultural
- Participació en activitats
- Sortides del centre
- Règim de visites
- Reserva de plaça
- Altres serveis.
- Queixes, reclamacions i suggeriments

10.1 Normes generals

- Les persones residents poden gaudir de tots els serveis i activitats del centre.
- La residència és oberta i, per tant, els i les residents poden entrar i sortir sempre que vulguin. En cas que les sortides puguin alterar l'horari de funcionament, s'ha de comunicar prèviament. S'avisarà sempre que no es vengui a menjar o a dormir. Les persones residents que d'acord amb el diagnòstic mèdic presentin limitacions psicofísiques per sortir del centre hauran d'anar acompanyades per algú de la família o per la persona en qui deleguin amb autorització prèvia per escrit.
- Els i les residents han d'observar les normes de convivència, respecte mutu, seguretat i higiene en totes les dependències de la Residència i en les activitats que s'hi facin.





- El tracte entre persones residents i personal i entre ells mateixos ha de ser respectuós, tenint en compte que formen part d'una mateixa comunitat i col·laboren en el benestar de tothom.
- A les zones d'ús comú s'utilitzarà roba de carrer en condicions adequades i es mantindrà una higiene personal correcta.
- Es procurarà mantenir en bon estat el mobiliari i els objectes de la Residència.
- Les diverses dependències de la Residència, com ara les sales d'estar, el menjador, etc. es destinen a finalitats i activitats concretes. S'evitarà realitzar fora dels llocs adients activitats que no hi corresponguin.
- Les persones residents voluntàriament col·laboraran en tasques domèstiques en la mesura de les seves possibilitats com a activitat de teràpia ocupacional sense que això representi una descàrrega de la feina del personal.
- En cas d'indisposició, les persones residents avisarà el personal gerentor de la residència per tal que s'adoptin les mesures adequades.
- En cap cas és permès d'emportar-se aliments del menjador.
- La direcció es reserva el dret de canviar la distribució del les persones residents a les habitacions i al menjador segons les necessitats que vagin sorgint.

10.2 Normes higièniques

- Atesa la importància d'una bona higiene, es realitzarà diàriament la higiene personal i s'establiran els dies determinats per a la dutxa.
- És necessari canviar-se diàriament la roba interior.
- És necessari rentar-se les mans abans de cada menjar.
- Es podrà utilitzar la bata de casa només dins l'habitació pròpia.

10.3 Normes sanitàries

- Es garanteix l'atenció sanitària a totes les persones residents.
- Qualsevol medicació o tractament prescrit per professional de la medicina serà administrat pel personal de la Residència.
- Els i les residents no poden automedicar-se ni tenir medicaments a l'habitació.
- Els i les residents estaran obligats a seguir el règim dietètic fixat per prescripció mèdica.

10.4 Normes relatives a les habitacions

- És necessari mantenir l'ordre dins l'habitació i dins els armaris.
- Les habitacions de la Residència disposen de mobiliari adequat i suficient per als objectes d'ús personal i diari de les persones residents.
- Les persones residents podran sol·licitar l'autorització de la direcció per col·locar objectes personals, sempre que es mantinguin les condicions necessàries de seguretat i circulació a les habitacions i no es destorbi la resta de residents.
- En cas que els i les residents vulguin disposar a les habitacions d'aparells de música, televisors, telèfons, etc., ho han de sol·licitar a la direcció, que ho autoritzarà tenint en compte la incidència o les molèsties que puguin ocasionar a la resta de persones de la Residència i els condicionaments tècnics existents. En l'ús d'aquests aparells s'evitarà d'ocasionar molèsties a la resta de persones, especialment al vespre i en hores de descans.
- La Residència facilita roba de llit i tovalloles per a ús personal de les persones que hi resideixen.
- La Residència renovarà la roba de llit i les tovalloles amb la freqüència necessària per garantir la higiene i, en tot cas, setmanalment, per la qual cosa no és necessari que s'emmagatzemi dins els armaris de l'habitació. No es podrà guardar roba de llenceria de la Residència dins els armaris.
- El personal de la Residència s'encarrega d'efectuar la neteja diària de les habitacions en l'horari que de termini la direcció. Així mateix, el personal ajudarà els i les residents a mantenir els armaris ordenats i nets.
- No es podrà tenir dins les habitacions aliments o qualsevol element que incideixi negativament en la higiene o la neteja.
- És important mantenir les condicions adequades de seguretat a tota la Residència i, especialment, dins les habitacions. Per tant, les persones resident s'abstindran, pels riscos que impliquen, de realitzar les següents activitats:
 - Cuinar o escalfar aliments.
 - Utilitzar espelmes, fogons, estufes, planxes o qualsevol aparell que presenti risc d'incendi.
- Les persones residents no podran instal·lar mecanismes de tancament accessoris als existents a portes i finestres, ni col·locar mobles o objectes que puguin obstaculitzar l'entrada o la sortida.
- El centre no es responsabilitzarà dels objectes de valor ni dels diners dipositats a les habitacions.

10.5 Normes relatives al menjador

- La Residència determina el o els menús de les persones que hi resideixen. Per prescripció facultativa s'adaptaran els menús a aquelles persones residents que ho necessitin.
- Els horaris de menjar han de complir-se puntualment per evitar trastorns en el servei.
- Les persones que no desitgin fer ús del servei de menjador en algun moment o prevegin la impossibilitat de complir l'horari, ho



notificaran amb prou antelació.

10.6 Normes relatives a altres zones comunes

1. Les zones d'ús comú per a les persones usuàries, com ara sales d'estar, terrasses, etc. s'utilitzaran per a aquelles activitats que els són pròpies. Pel que fa als horaris i normes de funcionament, seran els que es determinin.
2. Qualsevol activitat que no sigui pròpia de la Residència haurà de ser sol·licitada prèvia-ment a la direc-ció i degudamen-t autoritzada.
3. No són permesos, a tota la Residència, els jocs d'atzar amb resultats lucratiu.
4. Les persones autoritzades s'encarregaran de la mani-pulació d'aparells de televisió, música, ví-deos, etc., de les zones comunes.

10.7 Servei de bugaderia

- Les persones residents disposen del servei de bugaderia per rentar la roba personal.
- Per tal d'evitar pèrdues i facilitar les tasques de rentat i repartiment de la roba, s'ha de marcar tota la roba amb el nom del o de la resi-dent. En cas contrari, la Residència no es fa respon-sa-ble de possibles pèrdues, com tampoc es farà responsa-ble de si està molt dete-riora-da.

10.8 Atenció sanitària

1. Les persones residents han de complir les prescripcio-ns mèdiques i farmacèutiques.
2. Per prescripció facultativa es podrà determinar l'administració i el control de medicaments, règims alimentaris específics o qualsevol altra modificació en les activitats ordinàries de les persones residents.
3. Així mateix, quan, a judici del metge/essa, l'estat de salut de determinats resi-den-ts sotmesos a control continuat aconselli que no han d'estar sols a les habitacions, la direc-ció podrà determinar que aquells estiguin en zones on se'n garanteixi l'atenció.
4. Les persones residents sotmeses a control continuat hauran de complir les mesures higienicosanitàries pre-vis-tes en el programa higiènic indi-vidua-litzat que els afecti.

10.9 Atenció social i cultural

1. Les persones usuàries rebran informació, assessorament, ajuda per a tràmits administratius, així com suport per adaptar-se al centre i conviure-hi.
2. Es facilitarà a les persones usuàries informació i participació en activitats socioculturals i recreatives, tant de les realitzades dins el centre com d'altres que es realitzin fora, i es fomentarà la seva col·laboració en les tasques de programació i desenvolupament.
3. El centre afavorirà les activitats de voluntariat social per a les persones residents, en atenció a l'establert a la Llei 3/1998, de 18 de maig, del voluntariat de les Illes Balears.

10.10 Participació en activitats

- Totes les persones podran participar en les activitats diverses que s'organitzin a la Residèn-cia.
- Així mateix, les persones residents podran fer sugge-ri-ments sobre activitats a través de les reunions de residents o diri-gint-se a la direcció.

10.11 Sortides del centre

1. Les persones usuàries podran sortir del centre, soles o acompanyades, sempre que les seves condicions físiques o psíquiques ho permetin.
2. Les persones usuàries que surtin del centre ho hauran de notificar a aquest.
3. Mitjançant comunicació expressa al centre, els familiars, la persona de referència o el o la representant legal podran acompanyar-les en les sortides.
4. En cas que la persona usuària, amb motiu de circumstàncies familiars o altres causes degudament justificades, hagi d'absentar-se temporalment del centre, ho comunicarà amb la major antelació possible a la direcció.

5. Les persones residents que desitgin pernoctar fora de la Residència o realitzar sortides de més de 24 hores hauran de notificar-ho prèviament a la direcció per rebre'n l'autorització.

10.12 Règim de visites



Les visites es podran fer a qualsevol hora del dia respectant les hores nocturnes i les hores dels menjars (berenar, dinar i sopar).

10.13 Reserva de plaça

Les persones usuàries tindran dret a la reserva de la seva plaça durant les absències per malaltia o atenció en centre hospitalari.

10.14 Altres serveis

1. El centre podrà posar a la disposició de les persones usuàries, amb el pagament previ corresponent, la utilització de serveis addicionals com ara de podologia, perruqueria, etc., així com qualsevol altre servei que es consideri necessari per a l'atenció adequada de la persona usuària.

2. En cas de defunció de la persona usuària, el centre facilitarà l'ús de la sala de vetlla i seran a càrrec de la família els tràmits i les despeses de trasllat i enterrament. Serà igualment a càrrec de la família l'abonament de les despeses o factures pendents de pagament fins al moment de la defunció de la persona usuària.

10.15 Queixes, reclamacions i suggeriments

Les persones residents que vulguin presentar queixes, reclamacions i/o suggeriments sobre qualsevol aspecte del funcionament o dels serveis de la Residència, ho podran fer arribar a la direcció del centre, al regidor o regidora delegada de l'Ajuntament o a la treballadora o treballador social dels Serveis Socials de l'Ajuntament, a través de les reunions periòdiques de residents o utilitzant la bústia de suggeriments que hi ha al centre.

11. Règim disciplinari

Totes les persones beneficiàries dels serveis aquí regulats se sotmetran al següent règim disciplinari.

11.1 Faltes lleus

- a) La inobservança de les regles recollides en el Reglament de règim intern del Centre que generi una alteració o distorsió d'escassa entitat en les normes de convivència, respecte mutu, solidaritat del col·lectiu i participació en el centre.
- b) Alterar les normes de convivència i respecte mutu creant situacions de malestar al centre.
- c) Utilitzar inadecuadament les instal·lacions i mitjans del centre o pertorbar les activitats.
- d) Promoure altercats, bregues o baralles de qualsevol tipus i participar-hi.

11.2 Faltes greus

- a) La comissió de tres faltes lleus en el termini d'un any.
- b) La sotstracció de béns o qualsevol classe d'objectes de propietat del centre, del seu personal o de qualsevol persona usuària.
- c) Causar danys a les instal·lacions i mitjans del centre o impedir les seves activitats.
- d) Alterar de forma habitual les regles de convivència creant situacions de malestar al centre.
- e) Promoure altercats, baralles o baralles de qualsevol tipus o participar-hi.
- f) Falsejar o ocultar dades relacionades amb el gaudi de qualsevol prestació o serveis propis del centre.
- g) La demora injustificada d'un mes en el pagament.
- h) Les coaccions, amenaces, represàlies o qualsevol altra forma de pressió exercida sobre les persones en situació de dependència o les seves famílies

11.3 faltes molt greus

- a) Cometre 3 faltes greus a l'any.
- b) Agressió física o maltractaments greus a altres persones usuàries o personal del centre.
- c) La comissió de tres faltes greus en el termini d'un any.
- d) Promoure altercats, baralles o baralles de qualsevol tipus, quan es produeixin danys a tercers, i participar-hi.
- e) Les actuacions que generin un greu perjudici per a les persones en situació de dependència o per al centre.
- f) Falsejar o ocultar declaracions o aportar dades inexactes i rellevants en relació amb la condició de persona usuària del centre.
- g) La demora injustificada de dos mesos en el pagament establert.
- h) Actuacions que atemptin greument contra els drets fonamentals de la persona.
- i) La sotstracció, de forma reiterada, de béns o qualsevol classe d'objectes de propietat del centre, del seu personal o de qualsevol persona usuària.

11.4 Prescripció de les faltes





1. Les faltes lleus prescriuran als dos mesos, les greus als quatre mesos i les molt greus als sis mesos.
2. El termini de prescripció començarà a comptar des del dia en què la infracció hagi estat comesa.
3. El termini de prescripció s'interromprà per la notificació a la persona usuària i/o al seu o a la seva representant legal de la incoació d'expedient disciplinari.

11.5 Mesures cautelars

1. Iniciat el procediment, la direcció del centre podrà adoptar les mesures provisionals que consideri oportunes per assegurar l'eficàcia de la resolució que pugui dictar, si hi ha elements de judici suficients.
2. Les mesures cautelars s'han d'ajustar a la intensitat, proporcionalitat i necessitats dels objectius que es pretenguin garantir en cada supòsit concret.

11.6 Expedient sancionador

Els terminis d'al·legacions i audiència a la persona interessada suspendran el còmput de la tramitació de l'expedient.

La resolució de l'expedient serà de l'Alcaldia, que ho podrà delegar.

11.7 Sancions

- Faltes lleus:

Amonestació verbal privada i amonestació individual per escrit. No cal tramitació d'expedient disciplinari si bé necessita constància escrita.

- Faltes greus:

Si és per sostracció de béns de companys/es i del centre, pagament del valor d'allò robat o sostret.

Suspensió de les activitats del centre no superior a sis mesos.

- Faltes molt greus:

Serà la suspensió de gaudir del servei com a màxim dos anys.

Pèrdua definitiva de la condició de persona usuària.

Devolució d'allò sostret o deteriorat i cobrament del 20 % d'interessos en les quantitats no abonades.

Nota: L'ús possible de formes masculines en aquest text respon a la voluntat d'aconseguir un text més llegible i àgil. No se n'han de desprendre, doncs, connotacions d'ús sexista o discriminatori. La qual cosa faig pública per a coneixement general.

Alaior, 1 / setembre / 2014

Batle accidental,
Emilio Agis Benejam

