

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SANTANYÍ

8973*Aprovació definitiva de la modificació del Reglament de Règim intern dels centres d'estades diürnes del terme municipal de Santanyí*

Aprovada inicialment pel ple d'aquest Ajuntament de 13 de maig de 2024 la modificació del Reglament de Règim intern dels centres d'estades diürnes del terme municipal de Santanyí; exposada al públic mitjançant la publicació de l'anunci corresponent en el BOIB núm. 68, de data 23 de maig de 2024 pel termini de trenta dies per a la presentació de reclamacions i suggeriments sense que se'n presentassin, i vistes les modificacions proposades per l'Institut Balear de la Dona en matèria de llenguatge en informe de data 7 de juny passat, en sessió ordinària de ple celebrada el dia 12 d'agost de 2024 es va aprovar el text del Reglament de règim intern dels centres d'estades diürnes amb les modificacions de llenguatge proposades, que es publica íntegrament.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DELS CENTRES D'ESTADES DIÛRNES DEL TERME MUNICIPAL DE SANTANYÍ

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Els municipis, com a entitats locals bàsiques de l'organització territorial, són instruments fonamentals en les polítiques de serveis socials per la seva proximitat a la ciutadania. L'article 26 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones immigrades i la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com elaboració i aprovació de programes de foment del voluntariat i associacionisme.

Per altra part, la Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha donat un nou impuls als serveis socials, ja que ha generat drets subjectius i ha ordenat racionalment el sector i les seves prestacions i estableix que les entitats locals participaran a la gestió dels serveis d'atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb la normativa de les respectives comunitats autònomes i d'acord amb les competències que la legislació vigent els hi atribueixin.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local estableix a l'article 4.1 que correspon al municipi la potestat reglamentària dins l'esfera de les seves competències i l'article 25 atribueix al municipi la competència de la prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció socials.

La Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears estableix que l'actuació dels poders públics en matèria de serveis socials persegueix, entre d'altres objectius, detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones.

El decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supràinsular per a aquests sectors de població.

Així mateix, també s'ha de tenir en compte el decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la xarxa pública d'atenció a la dependència per a gent gran en situació de dependència.

L'Ajuntament de Santanyí, d'acord amb aquest marc normatiu i amb la intenció de millorar la qualitat de vida tant de la gent gran dependent d'aquest municipi com de la família assistent, compta amb centres d'estades diürnes de titularitat municipal, els quals es regularan mitjançant aquest reglament de règim intern.

Els centres municipals es regiran pels convenis de col·laboració que se signin entre la Conselleria de famílies i Afers Socials i l'Ajuntament de Santanyí per a la reserva i l'ocupació de places de centre d'estades diürnes per a gent gran en situació de dependència, l'objecte del qual és establir les línies de col·laboració entre la Conselleria i l'Ajuntament en matèria de promoció de l'autonomia personal i atenció i protecció a les persones en situació de dependència.

La finalitat d'aquest Reglament de règim intern és, per tant, recollir de forma clara i precisa el conjunt de normes que regularan el funcionament dels centres d'estades diürnes de titularitat municipal per al seu coneixement i aplicació i per tal de garantir una correcta prestació del servei.



CAPÍTOL I OBJECTE I ORDENACIÓ DEL SERVEI

Article 1. Objecte.

Els centres d'estades diürnes del terme municipal de Santanyí són un servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, i complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Tal i com estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, els centres d'estades diürnes ofereixen una atenció integral a les persones en situació de dependència, amb l'objectiu de millorar o mantenir el millor nivell possible d'autonomia personal i donar suport a les famílies o persones cuidadores.

Article 2. Titularitat.

La titularitat dels centres és municipal, i dependrà de l'àrea que tingui atribuïdes les competències en aquesta matèria la qual desenvoluparà les funcions següents:

- Direcció del servei.
- Coordinació del centre, si n'és el cas, amb l'entitat que el gestioni, fent-ne el seguiment i supervisant el funcionament.
- Elaboració del pressupost anual del Centre, partint del qual proposarà, si s'escau, la modificació de la quota de la taxa del servei.

Article 3. Gestió.

La gestió del servei es podrà prestar mitjançant qualsevol de les formes previstes en la Llei de bases de règim local, llei de contractes de les administracions públiques i reglament de serveis.

CAPÍTOL II ADMISSIONS I BAIXES

Article 4. Requisits.

Podran ser beneficiaris o beneficiàries del servei d'Estades diürnes les persones majors de 65 anys que tinguin el reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del Sistema (Direcció General Dependència del Govern Balear) hagin signat el pla individual d'atenció (PIA) de prestació de centre de dia. Poden estar afectades d'algun problema de salut físic, de deteriorament cognitiu o de demència, que els sotmetin a un grau de dependència física o social que els dificultin la realització de les activitats de la vida diària, però que tinguin possibilitat d'augmentar-la amb l'entrenament i estimulació adequades.

Excepcionalment, i per motius familiars greus, sempre amb el corresponent informe tècnic dels serveis socials a favor, es poden considerar grans les persones de 55 anys o més d'acord amb l'article 4 del Decret 86/2010, de 25 de juny.

En tot cas, els Centres es reserven el dret a no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses, o qualsevol altres circumstàncies que puguin suposar un risc greu o incontrolable per a la salut o integritat física per a la resta de les persones usuàries o que puguin alterar la normal convivència del Centre.

També es reserva el dret a no admetre persones que requereixin atenció sanitària intensiva o incapacitat de desplaçament al Centre, mentre l'Ajuntament no tingui establert el servei opcional de desplaçament i l'usuari o usuària l'hagi contractat.

Pel que fa a les places no concertades per la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, no s'admetran les persones que siguin beneficiàries d'alguna de les prestacions previstes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, excepte si informes dels professionals dels serveis socials de l'Ajuntament i/o del servei de dependència recomanen o consideren necessària la compatibilitat d'ambdues prestacions.

Així mateix, s'establirà la baixa de les persones que siguin beneficiàries d'alguna de les prestacions previstes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. En aquest cas, es precisarà d'informes dels serveis socials.

Article 5. Documentació i tramitació per a l'inici de la prestació del servei.

1. Les persones interessades a accedir als Centres hauran de presentar una sol·licitud als Serveis Socials de l'Ajuntament, o al propi Centre amb la documentació següent:

- Fotocòpia compulsada del DNI del potencial beneficiari o beneficiària i, si escau, del representat legal, així com l'acreditació legal



de la representació.

- b) Fotocòpia de la cartilla sanitària.
- c) Certificat d'empadronament, si escau.
- d) Acreditació dels ingressos de la persona sol·licitant i del seu cònjuge o parella de fet acreditada (fotocòpia de l'última declaració de la renda o certificació negativa, acompanyada de certificació d'interessos bancaris) i, si es cau, declaració jurada dels béns que posseeixen.
- e) Acreditació dels ingressos de la resta de persones membres que componen la unitat de convivència (fotocòpia de la declaració de la renda o certificació negativa).
- f) Certificat de convivència de totes les persones membres que integren la unitat familiar expedit per l'Ajuntament.
- g) Un informe mèdic del seu estat físic i psíquic, emès dins els tres darrers mesos; aquest informe indicarà les dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent, així com l'historial mèdic que pugui ser d'interès per a una valoració provada de la sol·licitud de la persona major.
- h) D'altres informes que pugui tenir el sol·licitant o la seva família (psicològic, social...)
- i) Resolució o certificat de reconeixement del grau i nivell de dependència i/o del Pla Individualitzat d'Atenció, en cas que ho tingui.
- j) Declaració escrita de la lliure manifestació de voluntat de la persona que hagi d'ingressar o per la persona representant legal.
- k) Còpia de la sentència d'incapacitació o de les mesures de suport, on haurà de constar la persona nomenada tutor/a, curador/a o autojudicial d'internament involuntari, en el supòsit en que així succeeixi.
- l) Compromís escrit de la persona interessada, o del seu tutor/a, curador/a i dels seus familiars del coneixement dels drets i obligacions que es recullen en aquestes normes de règim intern.
- m) Emplenar el document contractual d'ingrés.
- n) Qualsevol altre document que sigui exigit justificadament pels serveis socials de l'Ajuntament.

2. Es constitueix una comissió de valoració de sol·licituds que estarà formada per:

- a) El/la regidor/a responsable amb la matèria de l'Ajuntament o persona en qui delegui.
- b) El/la director/a del Servei d'estades diürnes.
- c) El/la treballador/a social del Centre d'estades diürnes.
- d) L'ATS del Centre.
- e) El/a terapeuta ocupacional.

3. La Comissió de valoració considerarà, en primer lloc, si la persona sol·licitant reuneix els requisits per poder ser usuària del servei d'acord amb l'article 4 d'aquest Reglament i, en cas afirmatiu, en valorarà la situació familiar, la salut i l'autonomia i la situació econòmica, fent ús dels instruments tècnics corresponents. Així mateix, l'equip tècnic podrà tenir en compte factors no recollits als apartats anteriors i que consideri que han de ser tinguts en compte, que en tot cas seran justificats per escrit al document corresponent.

En qualsevol cas, aquesta Comissió de valoració donarà preferència a les sol·licituds de la gent empadronada al terme municipal de Santanyí amb més d'un any d'antiguitat.

4. Una vegada feta la valoració de la sol·licitud, s'eleva una proposta de resolució i se'n proposarà l'admissió o exclusió a Batllia.

5. Les persones valorades com a aptes passaran a una llista d'espera, en els casos de no haver-hi plaça al moment de la resolució.

Aquesta llista d'espera seguirà estrictament l'ordre de puntuació atorgada per la Comissió de valoració d'acord amb els criteris establerts al punt 3 d'aquest article. No obstant això, es donarà sempre preferència a les persones que duguin més d'un any empadronades a aquest municipi.

Així mateix, s'aplicarà també aquesta preferència a:

- a) Les persones que, sense dur més d'un any empadronades a aquest municipi, tinguin un vincle familiar (per consanguinitat o adopció fins el segon grau o per afinitat fins el primer grau) amb un veïnat del municipi que faci més d'un any que està empadronat/da a Santanyí.
- b) Les persones que, malgrat que no faci més d'un any que estan empadronades a aquest municipi tinguin, ja sigui perquè en són naturals o perquè hi hagin residit amb anterioritat, o per qualsevol altre motiu, una relació social d'especial vinculació amb el municipi de Santanyí. Aquesta situació haurà de ser reconeguda per resolució de la Batllia.
- c) En el cas que a la llista d'espera hi hagi una o més persones empadronades a Santanyí amb una antiguitat de més d'un any o amb una de les dues situacions anàlogues assenyalades al punt anterior, la Comissió de valoració revisarà semestralment l'admissió de les persones no residents al municipi de Santanyí i, proposarà a la batllia, per informe motivat, la baixa de les persones d'aquest grup que es trobin en unes millors condicions per abandonar el centre.

6. S'estableix un període de prova que comprèn els primers trenta dies d'estada, per a l'adaptació de la persona usuària i perquè es pugui fer





una avaluació per part de l'equip interdisciplinar del Centre, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat.

Aquest període podrà ser ampliat per causes degudament raonades i amb caràcter excepcional, fins un màxim d'un mes més.

7. Abans de començar la prestació del servei, se signarà el contracte de prestació de serveis assistencials, que serà atorgat degudament firmat per la persona representant del Centre (que podrà ser el batle o batlessa, regidor/a-delegat/a de serveis socials o director del Centre) i per la persona interessada o, si s'escau, per la persona representant legal.

Amb la firma del contracte, la persona interessada, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat d'ingressar en el Centre i des d'aquest moment adquireix la condició de persona usuària acceptant les normes i condicions establertes en aquest Reglament i demés normativa d'aplicació.

Article 6. Baixa del servei.

1. Seran motius de baixa:

- a) La renúncia voluntària expressada per escrit i de forma clara i inequívoca, amb una antelació mínima de 15 dies a la direcció del centre; en cas contrari, es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació. Si la persona usuària abandona l'establiment sense haver-ne notificat la baixa voluntària o sense causa justificada, no causarà baixa sinó que es considerarà una simple absència.
- b) La defunció de l'usuari/ària.
- d) Resolució de batllia de l'Ajuntament de Santanyí acceptant la proposta de baixa de les persones usuàries no residents al municipi de Santanyí, d'acord amb el que disposa el punt 5 c) de l'article 5 d'aquest Reglament.
- e) Per resolució de batllia de l'Ajuntament de Santanyí acceptant la proposta de pèrdua d'usuari/ària, formulada per l'equip multidisciplinar del Centre d'acord amb el que disposa l'apartat 2 d'aquest article.
- f) El retràs de més de dues mensualitats en el pagament comportarà la baixa de la persona usuària del centre, previ avís realitzat mitjançant l'oportuna notificació i amb l'atorgament d'un termini de 15 dies per presentar les al·legacions que estimi pertinents. El batlle/batlessa, previ informe dels tècnics de serveis socials, confirmarà, si escau la baixa. I aquesta serà notificada a la persona usuària i entrarà en vigor l'endemà de la data de recepció de la notificació.
- f) D'acord amb el que estableix el paràgraf darrer de l'article 4 d'aquest Reglament.

2. L'equip multidisciplinar del Centre podrà proposar, després de l'acceptació d'un usuari/ària, la pèrdua de tal condició, per algun dels motius següents:

- a) No respondre el Centre a cap dels objectius definits bé respecte a la persona usuària o a la seva família assistent.
- b) Necessitat sobrevinguda d'atenció sanitària intensiva o incapacitat de desplaçament al Centre mentre l'Ajuntament no tenguí establert el servei opcional de desplaçament i l'usuari/ària l'hagi contractat
- c) Risc greu o incontrolable per a la salut o integritat física per a la resta dels usuaris/àries o per produir-se impediment o problema insalvable que alteri la normal convivència del Centre.
- d) Incompliment injustificat i reiterat de les condicions, obligacions o deures establerts al contracte assistencial o en aquest Reglament.
- e) Incompliment de les obligacions previstes al reglament de règim intern del centre.
- f) Altres circumstàncies detectades per l'equip multidisciplinar del Centre degudament justificades i avalades.
- g) La no superació del període de prova.

CAPÍTOL III **RÈGIM ECONÒMIC I PRESTACIONS**

Article 7. Règim de pagament.

El preu a abonar per la persona usuària serà el que disposi l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació d'aquest servei i la seva quantia podrà ser diferent per a les persones usuàries residents al municipi de Santanyí i els que no ho són.

En aquesta taxa estaran incloses les prestacions essencials del centre, com les activitats de rehabilitació, estimulació, entreteniment, higiene personal, control de la medicació de cadascun dels usuaris/àries i menjador.

A més dels anteriors serveis, es podran anar creant serveis opcionals i complementaris, com per exemple de transport, de podologia, de perruqueria, de bugaderia, etc, que pel seu caràcter opcional tendran preus independents i la seva utilització serà absolutament voluntària. En cas que aquests serveis estiguin atribuïts a concessionaris, els usuaris/àries les abonaran directament a aquests concessionaris, que establiran els preus segons les condicions establertes en els plecs que varen servir per adjudicar les concessions i sempre sota la supervisió de l'Ajuntament.



En tot cas, l'àrea competent amb la matèria de l'Ajuntament, d'acord amb l'establert en l'article 2 d'aquest Reglament, podrà proposar una variació del preu.

La baixa voluntària, l'haurà de comunicar l'usuari/ària a la direcció de l'establiment amb una antelació mínima de 15 dies; en cas contrari, es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

Si la persona usuària causa baixa per qualque motiu aliè a la seva voluntat o a la de la persona responsable es practicarà la liquidació d'acord amb els dies reals d'estada de l'usuari/ària al centre abans de la baixa efectiva.

L'incompliment del pagament de més dues quotes corresponents podrà donar lloc a la resolució del contracte de prestació assistencial, que serà comunicat pel Centre a la persona usuària, la persona representant legal o a la persona responsable, amb l'obligació de traslladar l'usuari/ària al seu domicili o al de la persona responsable. Les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec de l'usuari/ària i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

Quant a les places concertades, la persona usuària ha d'abonar a l'Ajuntament de Santanyí el copagament corresponent, fixat mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, d'acord amb la normativa vigent, el qual no pot superar en cap cas el cost per dia segons el grau de dependència que s'estableix en el conveni per a la plaça ocupada per a centre de dia.

Article 8. Normes de funcionament.

1. El servei es prestarà de dilluns a divendres, exclosos els festius, de les 8.00 hores a les 18.00 hores i el funcionament diari del centre es realitzarà, aproximadament, de la manera següent:

- Activitats de rehabilitació, estimulació i entreteniment: dependrà en cada cas del perfil de la persona usuària, i tenint en compte que no tots els usuaris/àries tendran els mateixos objectius de recuperació, aquest servei el prestarà el/la terapeuta ocupacional, i disposarà de l'ajuda de tres auxiliars de clínica.
- Higiene personal: aquest servei el prestaran els/les auxiliars de clínica.
- Control de la medicació de cadascun dels usuaris/àries: l'exercirà un/a ATS.
- Menjador: tots les persones usuàries podran beneficiar-se d'aquest servei, i es complementarà amb tasques necessàries després de dinar (com anar al bany, rentar-se les mans.) i amb un temps de descans.
- Servei de preparació: els/les professionals, a les 17:00 hores començaran a preparar els usuaris/àries per tal que els familiars passin a cercar-los a les 18:00 h.
- L'horari de visites és de 16.00 a 18.00 hores, respectant l'horari de menjars i de descans habitual de les persones usuàries. Les visites fora d'aquest horari s'han de justificar. S'han d'anunciar a la Treballador/a Social o al Tècnic/a responsable, les visites que es vagin a fer als usuaris/àries. En l'anunci haurà d'indicar-se el dia i l'hora de la visita, així com qualsevol altra apreciació que hagi de ser tinguda en compte pel centre.
- Sortides i entrades: a fi de valorar i quantificar les relacions entre els usuaris/àries i les seves famílies, i per a garantir la seguretat d'aquests, cada centre disposarà d'un llibre de registre d'entrades i sortides.

És obligatori notificar al centre les sortides dels usuaris/àries. Aquestes notificacions podran fer-se per escrit, per telèfon o personalment, sent en tot cas, realitzades al Treballador/a Social del centre o al Director/a corresponent.

Els usuaris/àries podran sortir del centre prèvia autorització realitzada per la persona responsable d'aquest, que deixarà constància en l'autorització de qualsevol incidència, requeriment o informació que hagi de ser coneguda pels familiars o persones representants. Així mateix, quedarà constància en l'autorització de les dades de la persona que recull a l'usuari/ària, el seu grau de parentiu, la seva condició de persona representant legal o de persona coneguda que habitualment realitza aquesta funció.

És recomanable que, per a la millor gestió del centre i el més adequat servei als seus usuaris/àries, els seus familiars o persones representants, el retorn, després d'una sortida, no es produeixi en l'horari dels menjars (de 13.00 a 15.00 hores).

Horaris i activitats:

- 8:00-9:00: Arribada. Benvinguda, ubicació i preparació de l'espai per a les tasques programades.
- 9:30-10:00: Berenar.
- 10:00-12:30: Activitats de rehabilitació, estimulació i entreteniment.
- 12:30-13:00: Preparació i anada al menjador.
- 13:00-14:00: Dinar.
- 14:00-15:00: Descans.
- 15:00-16:30: Activitats
- 16:30-17:00 Berenar vespertí
- 17:00-18:00 Preparació usuaris/àries per tal que els familiars passin a cercar-los





2. A més dels serveis anteriors, es podran anar creant serveis opcionals i complementaris, com per exemple de transport, de podologia, de perruqueria, de bugaderia, etc. que, pel seu caràcter opcional, la seva utilització serà absolutament voluntària i tendran preus independents.
3. La condició d'usuari/ària i la utilització dels serveis del centre no impediran, de cap manera, que la persona usuària mantingui l'obligatòria relació amb el metge o la metgessa de capçalera que li correspongui, els diagnòstics i prescripcions del qual seran rigorosament acomplertes. El control, administració, seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge o metgessa que hagi atès l'usuari/ària serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat del centre.
4. Quan la persona usuària pateixi un procés que, per la seva patologia i d'acord amb la persona responsable sanitari del centre, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible pel centre, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari. Les despeses del trasllat seran a càrrec de la persona usuària. Una vegada normalitzada la situació, l'usuari/ària podrà tornar al centre.
5. Tot i el control de la medicació, l'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat de l'usuari/ària o pels serveis sanitaris propis del centre serà considerada com un servei complementari i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi usuari/ària, o per la persona responsable.

CAPITOL IV

CATÀLEG DE DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DELS SEUS REPRESENTANTS

Article 9. Drets.

1. Les persones usuàries dels centres tenen els drets següents:

- a) Dret 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) Dret a ser informades i consultades sobre qualsevol assumpte que puguin afectar-les.
- c) Dret a participar, fins on sigui possible, en el disseny i desenvolupament del seu PAP (Programa d'Atenció Personalitzada).
- d) Dret a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- e) Dret a rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
- f) Dret a exposar les queixa i els suggeriments mitjançant fulls de reclamació que hi haurà d'haver a disposició de les persones usuàries en el Centre, i que el director/a farà arribar, sota la seva responsabilitat, el mateix dia o, si no fos possible, el següent, a la persona responsable dels serveis socials de l'Ajuntament.
- g) Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- h) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius, que poguessin ser necessaris.
- i) Dret a l'accés a la informació continguda a l'expedient personal.
- j) Dret a ser tractades per part de tot el personal de l'establiment amb la major consideració, correcció, respecte i comprensió.
- k) Dret a ser ateses per personal especialitzat, d'acord amb les prestacions que consten en aquest reglament.
- l) Dret al respecte a la seva intimitat i privacitat.
- m) Dret a la dignitat i a la satisfacció de les seves necessitats bàsiques biopsicosocials.
- n) Dret a fer ús dels serveis establerts en aquest reglament i gaudir de la infraestructura i de les instal·lacions del Centre.
- o) Dret a la reserva de plaça en cas d'absència voluntària, sempre que l'equip així ho consideri, i s'hagi comunicat la intenció i la durada aproximada de l'absència amb un mínim de 48 hores d'antelació.
- p) Dret a la reserva de plaça en els casos d'absència forçosa (necessitat d'atenció especialitzada, ingressos hospitalaris, etc), amb la valoració prèvia de la possibilitat de reincorporació al Centre.
- q) Qualsevol altre dret, malgrat no estigui recollit expressament en aquest Reglament li correspongui segons la normativa vigent.

2. 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.

Article 10. Deures.

1. Les persones usuàries estan obligades a facilitar la prestació del servei i a:

- 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.
- b) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
- c) Adoptar una actitud correcta i col·laboradora en el desenvolupament de la prestació i de la convivència.
- d) Complir l'horari, les activitats i les normes d'higiene del centre i el PAP acordat amb l'equip del centre.
- e) Respectar el bon ús i col·laborar en el manteniment de les instal·lacions i mitjans del centre d'estades diürnes.



- f) Respectar la resta d'usuaris o usuàries i el personal del centre.
- g) Conèixer i complir aquest Reglament de règim interior.
- h) Assumir el cost de la prestació en la quantia que s'estableixi en l'ordenança vigent corresponent, i abonar-la puntualment.
- i) Abonar els serveis complementaris dels que faci ús.
- j) Signar el pertinent contracte assistencial, el model del qual estarà prèviament aprovat per la batlia.
- k) A qualsevol altre deure i/o obligació que, malgrat que no estigui recollida expressament en aquest Reglament, li correspongui segons la normativa vigent

2. L'incompliment per part de la persona usuària o de la persona responsable de les seves obligacions podrà suposar la resolució del contracte i, per tant, l'acabament de la prestació de serveis.

Article 11. Mecanismes d'informació i participació de les persones usuàries i/o de les persones representants legals.

1. La comissió del Centre serà l'òrgan on s'informarà de les decisions que afectin el Centre.
2. Els usuaris o usuàries o familiars responsables podran fer arribar els seus suggeriments, queixes o d'altres mitjançant la bústia col·locada a tal efecte a Informació al Centre, o bé mitjançant escrit presentat al registre general de documents de l'Ajuntament. 3. El personal qualificat informarà setmanalment, de forma escrita mitjançant el full d'informació setmanal, els familiars responsables de les incidències de l'usuari o usuària.

Article 12. Suggeriments, queixes i reclamacions.

1. Els usuaris o usuàries i/o familiars que desitgin presentar queixes, reclamacions o suggerències sobre qualsevol aspecte del funcionament o dels serveis del Centre, les faran arribar a la Direcció mitjançant les fulles de reclamació que tindran a la seva disposició a Informació. De la mateixa manera es poden dipositar a la bústia que a tal efecte està col·locada a Informació.
2. De la mateixa manera les queixes sobre el personal del Centre i/o les seves funcions, s'hauran de dirigir a la Direcció mitjançant les fulles de reclamació, i també es poden dipositar a la bústia habilitada a Informació.
3. Els usuaris o usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat de vida en el Centre, mitjançant la bústia col·locada a la zona d'Informació o directament a Direcció.
4. Així mateix tant els usuaris o usuàries com els seus familiars podran presentar les seves queixes, reclamacions, suggerències o d'altres al registre general de documents de l'Ajuntament.
5. En un termini de 30 dies des de la interposició de la queixa o reclamació, el director o la persona responsable del servei haurà de remetre a les persones interessades una comunicació per escrit sobre el tràmit en què es troba la queixa, indicant la solució que, en el seu cas, s'hagi adoptat. Haurà de remetre comunicació de la solució adoptada al personal directament afectat. Podrà substituir-se la comunicació escrita per la verbal quan de les actuacions realitzades i de les seves explicacions que corresponguin es derivi la plena satisfacció per la persona usuària.

Disposició addicional.

Totes les disposicions d'aquest Reglament que facin referència al sistema d'accés als centres d'estades diürnes, a les baixes i a qualsevol altre que sigui incompatible amb les places conveniades amb altres institucions, no seran d'aplicació.

Disposició final.

Aquesta modificació, un cop s'hagi aprovat al Plenari Municipal, entrarà en vigor el dia següent a la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Santanyí, a la data de signatura electrònica (11 de setembre de 2024)

La batlessa
Maria C. Pons Monserrat

