

## **Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos**

### **AYUNTAMIENTO DE ESPORLES**

#### **11766      *Reglamento de régimen interno del Centro de Estancias Nocturnas***

Habiéndose publicado en el BOIB núm. 48 de día 9 de Abril de 2013, anuncio relativo a la aprobación de la siguiente ordenanza:

#### **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE ESTANCIAS NOCTURNAS D'ESPORLES**

El establecimiento de servicios sociales llamado, Servicio de Estancias Nocturnas de Esporles, ubicado en la calle Costa de Sant Pere, 9. – Esporles, el titular del cual es la entidad Ayuntamiento de Esporles, se define como un centro de estancias nocturnas para personas mayores, que ofrece servicios de acogida y apoyo, durante la noche, como también de asistencia para las actividades de la vida diaria a personas con dependencias.

#### **I. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO**

1. El establecimiento de servicios sociales, es un centro abierto, por lo cual las personas usuarias son libres de entrar y salir; sin embargo cuando los/las usuarios/as tengan que salir, siempre acompañados/das del familiar responsable o con la autorización por escrito de este, se realizará mediante previa comunicación al/la responsable del centro. Cuando el usuario/a se ausente del establecimiento tendrá que comunicar tanto su salida como el retorno a la recepción. En el supuesto de ausencia en alguna de las comidas se tendrá que comunicar expresamente, y si es falta de asistencia a la cena, se tendrá que comunicar el día antes.
2. En caso de ausencias voluntarias de un día o más se tendrán que comunicar al establecimiento con una antelación de 48 horas.
3. Como norma general, se permitirá el acceso al centro hasta las 20:00 horas, con el fin de no interrumpir la dinámica de actividades que se realizan a partir de esta hora.
4. En el supuesto de ausencia forzosa por enfermedad u otra causa se comunicará al centro de estancias nocturnas el mismo día a primera hora.
5. Tanto el personal, usuarios/as, como visitas tendrán cuidado de las instalaciones del centro procurando que esté limpio y ordenado en todo momento.
6. Queda totalmente prohibido la entrega de regalos o limosnas de las personas usuarias a los trabajadores del centro, así como la donación de cualquier tipo de bien.
7. En el centro de estancias nocturnas se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto tanto a los/las otros usuarios/as cómo al personal del centro, evitando gritos y peleas.
8. El personal del centro estará siempre a disposición de las personas usuarias, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo cual los/las usuarios/as tendrán que seguir las indicaciones del personal que en todo momento velarán por su bienestar.
9. Las diversas dependencias del establecimiento, se destinarán a los fines y usos concretos que tienen asignados, por lo cual se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.
10. No se permiten los animales domésticos en el centro de estancias nocturnas, excepto en supuestos especiales y con previa autorización de la dirección.
11. No se permite fumar ni consumir alcohol dentro del centro.
12. Las personas usuarias tienen prohibido introducir o sacar alimentos del centro, excepto en supuestos especiales y con previa autorización de la dirección.
13. El usuario/a aportará los objetos personales de higiene (jabón, colonia, toalla...), así como una muda de ropa y todos los enseres que la dirección considere necesario.
14. Las personas usuarias tendrán que aportar su medicación, junto con la prescripción médica y las pautas de administración. La persona responsable tiene que comunicar, mediante informe médico o autorización expresa, cualquier cambio que se produzca.
15. Las personas usuarias tendrán que justificar previo informe médico o autorización de la persona responsable el hecho de que tenga que seguir una dieta específica (triturada, baja en sal, hipoglucémica, sin gluten, ...).
16. El usuario/a seguirá dependiente del centro de salud correspondiente para su atención.
17. El centro no se responsabiliza de las pertenencias personales de los usuarios.
18. En caso de no hacer uso del servicio de transporte el familiar y/o tutor/a y/o la persona responsable, habrá de acompañar a la persona usuaria al centro antes de las 20:00h. y venirla a buscar antes de las 9:00h. En ningún caso la persona usuaria podrá permanecer más tiempo del horario establecido, por lo tanto, siempre se tendrán que respetar los horarios de entrada y salida. La persona usuaria no podrá asistir ni partir del centro sola, siempre tendrá que ser con una persona responsable.





19. En caso de hacer uso del servicio de transporte el familiar y/o tutor/a y/o la persona responsable tendrá que permanecer en el domicilio y acompañar a la persona usuaria hasta la puerta del domicilio a la espera de que pase el servicio de transporte. A la hora de volver al domicilio, siempre tendrá que haber un familiar y/o tutor y/o persona responsable para recibir a la persona y acompañarla dentro de su domicilio.
20. Los acuerdos que quedan establecidos, cuando se firma el contrato asistencial, son de obligado cumplimiento.

## II. HORARIOS DEL ESTABLECIMIENTO

1. El establecimiento estará abierto de 19:00 h a 9:00 h, de lunes a viernes; no incluidos los festivos.
2. El centro tendrá los horarios siguientes:Ø
  - Cenas: a las 21:00 horas.
  - Merienda mañana: a las 08:00 horas.

## III. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Los/las usuarios/se que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios del centro por la noche, las harán llegar a la dirección mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición a la recepción.
2. Se podrá realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora de la calidad de vida en el centro, mediante el buzón colocado en la zona de recepción.

## IV. ADMISIONES Y BAJAS

### 1. Requisitos para acceder al centro:

Requisitos de edad: tienen derecho a acceder al servicio todas las personas que tengan 65 años o más que convivan con sus familiares y estén afectadas de algún problema de salud físico, de deterioro cognitivo o de demencia. Excepcionalmente las personas que no convivan con sus familiares podrán acceder al centro de día siempre que quede justificado el apoyo de familiares y/o personal contratado. Con un informe profesional previo y a efectos de ingresar en el servicio de estancias nocturnas, se pueden considerar grandes las personas de 55 años o más.

Disponer de un apoyo social suficiente que garantice la permanencia adecuada en su entorno habitual de convivencia.

No necesitar una asistencia sanitaria intensiva o presentar una dependencia extrema, que no pueda ser atendida adecuadamente en el centro.

No sufrir ninguna enfermedad infectocontagiosa ni aguda en estado terminal que requiera la atención imprescindible en un centro hospitalario.

Tendrán preferencia de admisión aquellas personas que residan en el municipio.

### 2. Ingreso en el centro:

a. La entrada en el centro se establece según valoración técnica, por lo tanto, tendrán preferencia de admisión aquellas personas que previa valoración técnica de la situación sociofamiliar y con el correspondiente informe social, así quede justificado. En el supuesto de que se solicite una estancia temporal se evaluará en función de los recursos y capacidad del centro.

### b. El usuario tendrá que aportar:

- Instancia de solicitud de plaza, la cual deberá entregarse, correctamente rellena, al registro general de documentos del Ayuntamiento.
- DNI
- Tarjeta sanitaria.
- Informe médico actualizado y tratamiento farmacológico, así como las pautas de administración de la persona usuaria.
- Informe social.
- Certificado de empadronamiento y/o de unidad de convivencia.
- Domiciliación bancaria.
- Autorizaciones diversas (transporte, etc.).

c. El acceso al centro se formalizará mediante la firma de contrato asistencial.

d. Para el ingreso se establecerá un periodo de prueba de 15 días.

3. La condición de persona usuaria se perderá por una de las causas siguientes:





- a. Baja voluntaria: Por renuncia voluntaria que se expresará de forma expresa e inequívoca mediante instancia municipal.
- b. Baja forzosa (temporal o permanente): Por producirse un impedimento insalvable que altere la normal convivencia del centro y/o por cualquier otra circunstancia que recoja el reglamento de régimen interno.
- c. Por variación de las condiciones personales, físicas y/o psíquicas que lo imposibiliten continuar con la mayoría de actividades programadas en el centro. Estas circunstancias se tendrán que acreditar mediante el correspondiente informe técnico.

#### V. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Serán causas de suspensión temporal o cese del servicio por parte del centro, y que comportarán la expulsión temporal por un tiempo no superior a 1 mes, o el cese, las siguientes:

- a) La alteración continuada de la orden y la carencia de respeto hacia otras personas usuarias y trabajadores/se.
- b) El robo de bienes u objetos de cualquier clase propiedad del centro, del personal o de cualquier persona usuaria. .
- c) La agresión física o los maltratos graves a otras personas usuarias o personal del centro.
- d) No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- e) No respetar los pactos acordados contractualmente.
- f) El incumplimiento en el pago de las mensualidades.
- g) Por defunción, presentando a la dirección el certificado de la misma.
- h) Por ingreso en un centro residencial.
- y) Por finalización del contrato.
- j) Por otras circunstancias no previstas en los apartados anteriores, pero que sean valoradas por el equipo técnico del centro.

En función de la continuidad y/o gravedad de las causas la comisión técnica valorará si las causas dan lugar a una suspensión temporal o al cese del servicio.

2. La suspensión de la prestación del servicio o cese, serán comunicados por escrito por la dirección del centro a la persona usuaria y/o familiares y/o tutor y/o persona responsable, con la antelación máxima posible

Estas se podrán llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que tendrán que quedar justificados.

#### VI. SERVICIOS Y SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE SERVICIOS DEL CENTRO

La persona usuaria para poder ser beneficiaria del servicio de estancias nocturnas, está obligada al pago del precio público regulado en la ordenanza vigente.

Los precios actualizados de la cuota mensual y de los servicios complementarios estarán expuestos en el tablón de anuncios del centro, según la ordenanza reguladora vigente.

#### VII. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Existe una comisión formada por: Regidor/a de Servicios Sociales, 1 ó 2 técnicos del centro y/o de servicios sociales, la secretaria del Ayuntamiento y otros regidores/se, donde se informa de las decisiones que afecten al centro.

La comisión se reúne previa convocatoria del Alcalde.

De cada comisión que se lleve a cabo, se redactará un acta, la cual será aprobada en la siguiente convocatoria.

2. Si hay sugerencias o quejas de los familiares dentro del buzón del centro, estas constan dentro de la orden del día de la comisión informativa, con el compromiso de hacer seguimiento y dar una respuesta cuando esta sea viable.

3. La dirección del centro comunica puntualmente por escrito, mediante nota informativa, las actividades previstas que requieren autorización previa o participación de los familiares o cuidadores.

4. De forma periódica, el equipo técnico, realiza cuestionarios de satisfacción a las personas usuarias, así como a sus familiares y/o personas responsables, junto con entrevistas para poder medir el grado de satisfacción y recoger directamente las quejas y sugerencias, con la finalidad de estudiarlas e ir subsanándolas o incorporándolas según si es una queja, o una sugerencia, y una vez, el equipo técnico lo haya valorado positivamente. El resultado de los cuestionarios y entrevistas se llevan a las comisiones informativas.

5. El personal lleva un registro diario por escrito de las incidencias a las que tiene acceso la dirección del centro y, en caso necesario, se traspara esta información al resto del equipo técnico o directamente a los familiares y/o tutor y/o persona responsable, si así se considera necesario, con el fin de garantizar el bienestar de la persona usuaria.



6. Quincenalmente se realizan reuniones de equipo y, ante cualquier incidencia detectada, la dirección del centro será la encargada de comunicarlo a los familiares.

7. La dirección del centro, junto con la trabajadora social, realizan reuniones de red trimestralmente con otros profesionales de Dependencia, del Centro de Salud, etc., ..., y, en caso necesario, se traspasa esta información a los familiares.

## VIII. CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

### Derechos de las personas usuarias:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que les cuidan, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de la ley 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de las otras, y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.

### Deberes de las personas usuarias:

1. Las personas usuarias del servicio de estancias diurnas y, si es el caso, los/las suyos/suyas representantes legales, estarán obligados/das a facilitar la prestación del servicio y, tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar





lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.

g) Cumplir el reglamento de régimen interno.

h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.

i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

2. El incumplimiento probado, por parte de las personas usuarias, y si es el caso, sus representantes legales, de las obligaciones mencionadas, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o la extinción de esta.

DISPOSICION FINAL.- La presente ordenanza entrará en vigor y se aplicará a partir del día siguiente de su publicación, en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y estará en vigor hasta su modificación o derogación expresa.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Quedan derogadas todas las ordenanzas contrarias al nuevo texto.

Y habiendo transcurrido el periodo de exposición pública de treinta (30) días de duración a contar desde el mencionado anuncio sin que se haya presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entiende de conformidad con lo que dispone el artículo 17 del RDL 2/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, definitivamente aprobadas.

Lo que se publica para el general conocimiento a los efectos pertinentes de acuerdo con el artículo 17 del mencionado texto legal.

Esporles, 14 de junio de 2013

**El Alcalde,**

Miquel Ensenyat Riutort

