

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

13001 *Anuncio aprobación definitiva reglamento de régimen interno de la residencia de personas mayores de Llucmajor*

El Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el pasado día 27 de marzo de 2013, acordó aprobar inicialmente y en el supuesto de que no se produzcan alegaciones en el período de información pública también definitivamente el Reglamento interno de la residencia de personas mayores de Llucmajor, y, publicado el Anuncio en el BOIB número 59 de 2 de mayo de 2013, no se ha formulado ninguna reclamación contra el mencionado acuerdo, durante el plazo de exposición por espacio de 30 días, por lo que el acuerdo de aprobación es definitivo, de tal modo que el texto íntegro del reglamento quedará redactado como sigue:

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE LLUCMAJOR.

La titularidad de la Residencia corresponde al Patronato de la Residencia de las Personas Mayores de Llucmajor, en conformidad con el acordado por el Pleno del Ayuntamiento de Llucmajor, en sesión celebrada el día 28 de enero de 1998.

La Residencia de las Personas Mayores de Llucmajor, ubicada en la calle Font núm. 49, el titular del cual es el Patronato, se define como una residencia para personas mayores, destinada a servir de vivienda permanente o temporal, en la cual se presta una atención integral y continúa a sus residentes.

La finalidad de esta Residencia es la de prestar la atención y asistencia necesarias, facilitar la convivencia, propiciar la participación y la integración social de las personas de la tercera edad del término municipal de Llucmajor.

Se considera que este es un recurso de la comunidad y servirá de apoyo para la prestación de servicios sociales asistenciales a las personas de la tercera edad de este municipio que lo necesiten, asegurando su bienestar social, favoreciendo el mantenimiento de su entorno habitual de vida y evitando la marginación.

La Residencia queda, por lo tanto, definida como un centro de convivencia destinado a servir de vivienda permanente y común, en la cual se presta una asistencia integral y continuada a los residentes, se acogerá por lo tanto a las personas que se puedan valer de forma autónoma.

Para facilitar la convivencia en el centro se considera oportuno la existencia de una normativa que regule esta convivencia y facilite las relaciones entre los propios beneficiarios del servicio y entre estos y los encargados de su prestación y a tal efecto se ha dispuesto la siguiente regulación:

I. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

1. El establecimiento presta un servicio las 24 horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año.
2. El horario de visitas que reciben los residentes o usuarios será desde las 10 horas hasta las 21 horas, respetando los horarios de las comidas, así como el descanso habitual de los usuarios. Las visitas fuera del horario indicado tendrán que justificar la necesidad.

Las visitas comunicarán a la dirección del establecimiento el nombre de la persona que desean visitar y se identificarán con el documento nacional de identidad o documento similar. Las visitas a residentes enfermos, que se encuentren en la enfermería, serán reguladas por el personal sanitario.

3. El establecimiento de servicios sociales, es un centro abierto, por lo cual los residentes son libres para entrar y salir a cualquier hora del día y de la noche previa comunicación. Cuando el usuario se ausente del establecimiento tendrá que comunicar tanto su salida como el retorno a la dirección del centro. En el supuesto de ausencia en algunas de las comidas se tendrá que comunicar expresamente.

4. Las salidas de más de un día de duración y que comporten pernoctar fuera del establecimiento residencial se comunicarán a la dirección del centro, con una antelación de 24 horas. En caso de ausencias voluntarias superiores a una semana se tendrán que comunicar con una antelación de 15 días.

5. Como norma general las puertas de acceso al centro residencial se cerrarán a las 22'00 horas.





6. En el caso de salidas, los residentes sometidos a un control clínico continuado, tendrán que ser visitados por la unidad de atención sanitaria la cual los informará de la conveniencia o no de esta salida, a pesar de que la decisión y la responsabilidad corresponderán al residente.
7. Tanto los trabajadores, residentes, como visitas tendrán cuidado con las instalaciones del centro residencial procurando que el centro esté limpio en todo momento.
8. Queda totalmente prohibido la entrega de regalos o limosnas de los residentes a los trabajadores del centro residencial, así como la donación de cualquier tipo de bien.
9. En la residencia se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto tanto a los otros residentes como al personal del centro, evitando los gritos y las peleas.
10. El personal de la residencia estará siempre a disposición de los residentes, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo cual los residentes tendrán que seguir las indicaciones del personal que en todo momento velarán por su bienestar.
11. Las diversas dependencias de la residencia, 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.
12. En las zonas de uso común, los residentes tendrán que ir adecuadamente vestidos con ropa de calle y limpios.
13. Atendidas las medidas de seguridad, los residentes se abstendrán de realizar en sus habitaciones las siguientes actividades:
 - a) Cocinar o calentar alimentos.
 - b) Tener y beber bebidas alcohólicas.
 - c) Usar cualquier aparato que pueda ocasionar un riesgo de incendio.
 - d) Guardar sustancias tóxicas o inflamables.
 - e) Instalar mecanismos de cierre accesorios en puertas y ventanas.
 - f) Colocar mobiliario u objetos que puedan impedir la entrada o la salida.
14. La residencia no se responsabilizará de los objetos de valor que los residentes puedan tener en sus habitaciones.
15. No se permiten los animales domésticos en el centro residencial.
16. El residente podrá traer objetos personales y mobiliario al centro residencia, siempre que las dimensiones del mobiliario permitan la movilidad y la limpieza de la habitación y siempre con el permiso de la dirección del centro.
17. Si en la habitación se tiene televisor o radio se procurará no tener el volumen muy alto para no molestar al resto de residentes; en todo caso, entre las 23 horas y las 8 horas se tendrá especial cuidado en su utilización.
18. La habitación que se asigna a cada residente en el momento de su ingreso, no es fija, pudiéndose producir cambios, previa propuesta del residente o de la dirección. Si se produjera un cambio, se comunicará con 15 días de antelación al residente y a sus familiares.

II. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Los residentes que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios de la residencia, las harán llegar a la dirección mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en la dirección del centro.
2. Los residentes podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora de la calidad de vida en la residencia, mediante el buzón colocado en la zona de enfermería.

III. SERVICIOS DEL CENTRO RESIDENCIAL

1. La residencia prestará un servicio de comedor, donde se realizarán las comidas principales, excepto que por circunstancias especiales el personal sanitario indique lo contrario. Los horarios son los siguientes:

- Desayuno:	A las 8 horas
- Comida:	A las 13 horas
- Cena:	A las 19'15 horas

El horario de levantarse e irse a dormir queda como sigue:



	Dependiente	No dependiente
Levantarse	A partir de las 8:00	A las 7:30
Ir a dormir	A partir de las 20:00	A partir de las 21:00

2. Los menús vendrán fijados por la residencia, y estarán aprobados por el médico, los residentes que necesiten un menú especial lo pueden solicitar expresamente y el personal sanitario se los prescribirá.

3. Esta prohibido introducir o sacar alimentos y vajilla del comedor.

4. Los residentes disponen de un servicio de lavandería que facilita la residencia. Es obligatorio que toda la ropa del residente esté marcada, en caso contrario si se pierde la residencia no se hará responsable. La ropa propia de la residencia como toallas, sábanas, etc..., es de uso común de todos los residentes y no tendrá que estar marcada.

5. Los residentes atenderán las indicaciones del personal sanitario relativas a la medicación que tienen que tomar y seguirán las pautas del tratamiento que se les ha prescrito.

IV. ADMISIONES Y BAJAS

ADMISIONES

1. A todos los efectos y excepto excepciones contempladas en el párrafo 2º podrán ser usuarios personas mayores de 65 años, que no sufran enfermedad infecto-contagiosa ni presenten trastornos mentales que puedan alterar la normal convivencia y siempre que lleven 5 años empadronados en el Municipio.

2. Excepcionalmente por decisión del Patronato podrán ser usuarios y con informe social:

a) Personas mayores de 60 años.

b) En caso de urgente necesidad, a instancia de los servicios sociales municipales aunque cuando no se reúna el requisito de los 5 años de empadronamiento.

3. Las personas interesadas a acceder al centro, tendrán que realizar la solicitud en el Ayuntamiento mediante la correspondiente instancia.

4. En el momento de la admisión del nuevo usuario se observará el siguiente:

- Se firmará un contrato asistencial.
- El usuario tendrá que aportar:
 - DNI
 - Tarjeta de la seguridad social
 - Certificado del INSS, tipo de pensión, importe y número de pagas.
 - Certificado médico de su estado físico y psíquico en el momento del alta al centro, incluyendo el tratamiento a seguir.
 - Se realizará una revisión médica previa a la entrada para comprobar el informe médico.
 - Si no puede hacer frente al coste del servicio tendrá que presentar toda la documentación que se requiera para poder acreditarlo.

BAJAS

1. La condición de usuario se perderá por una de las causas siguientes:

- Por renuncia voluntaria que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca.
- Por producirse un impedimento insalvable que altere la normal convivencia del centro, siempre que la pérdida de la condición de usuario sea resultado de una sanción reconocida en el reglamento, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.
- Por cualquier otra circunstancia que recoja el reglamento de régimen interno, siempre que esté muy documentada y acreditada, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.
- Retraso en el pago de dos mensualidades, previo aviso del mismo, que se realizará mediante notificación del otorgamiento de un plazo de 15 días para presentar las alegaciones que estimen pertinentes.



2. Al acabar de forma definitiva su estancia en la residencia, se le hará la liquidación en función del tiempo real que haya residido, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Baja voluntaria: el usuario lo tiene que comunicar con 15 días de antelación, en caso contrario se le podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia como compensación.
- Baja no voluntaria: Si no ha habido preaviso se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales de estancia, deduciendo el coste de alimentación.

3. La entidad podrá iniciar el proceso de baja forzosa del usuario en caso de incumplimiento reiterado de las normas de convivencia. El inicio de este proceso será la notificación al interesado, el cual dispondrá de 15 días para prestar las oportunas explicaciones o alegaciones. Transcurrido este plazo, si se resuelve la baja se notificará al usuario y será efectiva al día siguiente de la fecha de recepción de la dicha notificación.

PROTOCOLO DE INGRESO A LA RESIDENCIA

Acudir a los Servicios Sociales a rellenar la instancia y solicitud de plaza. Una vez que la instancia está registrada por el registro del Ayuntamiento, la se añade la solicitud a la lista de espera. El Director/a de la Residencia comunica las bajas de la Residencia a los Servicios Sociales, los cuales llaman por riguroso orden a cada persona de la lista de espera, en caso de renuncia de ingreso de la persona se penalizará y pasará a ser el último de la lista. El médico de familia tiene que hacer una revisión a la persona interesada, la cual junto con a los Servicios Sociales rellenarán la documentación necesaria por el ingreso a la Residencia, este mismo día tiene que comunicar el día que quiere ingresar (1 o 15 de mes) y le facilitarán un documento en que se le explica los objetos personales que tiene que llevar al ingresar. Los Servicios Sociales comunicarán a la Residencia el día que se producirá el ingreso, y harán entrega del expediente completo al Secretario del Patronato de la Residencia y se puedan controlar las cuotas mensuales.

Al causar baja (defunción/baja voluntaria) los familiares o beneficiarios tienen 10 días para recoger los objetos personales.

4. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Serán causas de cese en la prestación del servicio por parte de la residencia las siguientes:

- a. La agresión física o los maltratos graves a otros usuarios o personal del centro.
- b. El incumplimiento en el pago de dos mensualidades.

5. SERVICIOS Y SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA.

- a. El servicio tendrá una cuota que será la fijada en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa para la prestación del servicio de residencia de ancianos que esté en vigor.
- b. El pago del precio será siempre previo a la prestación del servicio y se realizará de la forma siguiente:
 - a) En el servicio de carácter regular se pagará por domiciliación bancaria dentro de los últimos cinco días del mes por mensualidades anticipadas.
 - b) En el servicio de carácter eventual, si la duración es inferior a un mes, se pagará la prestación del servicio una vez finalizada a través de domiciliación bancaria.
- c. Los precios actualizados de los servicios estarán expuestos al tablón de anuncios de la residencia.
- d. Los servicios complementarios de: peluquería, podólogo, servicio de defunción, etc..., serán a cargo del residente, familiar y/o tutor.
- e. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias del usuario, el centro le reservará la plaza, pero podrá cobrarle el precio de la estancia, del cual se deducirá el coste de alimentación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIOS.

Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los derechos siguientes:

- 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 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 los cuidadores, 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 reconocidos y acreditados.

e) Derecho a estar informados 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 les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento ha de 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 temas 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.

i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el 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 11 de junio de servicios social de las Islas Baleares.

l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares a tal efecto.

m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en 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.

Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales 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.

Derechos específicos de las personas usuarias de servicios residenciales

1. Las personas usuarias de servicios residenciales tienen, además de los derechos reconocidos en el artículo 7 de la ley 4/2009, de 11 de junio de servicios social de las Islas Baleares, los siguientes:

- a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para permanecer en el servicio y salir, teniendo en cuenta el que establezca la legislación vigente respecto de las personas menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- b) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio y a disponer de una copia.
- c) Derecho a conocer con carácter previo al ingreso, el informe público en el cual se detallan los resultados de la evaluación periódica a la cual están sometidos los servicios residenciales.
- d) Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, desde una perspectiva interdisciplinar, para conseguir un desarrollo adecuado.
- e) Derecho a la comunicación privada y secreta, tanto dentro, como fuera del centro, excepto en el caso de disposición contraria por resolución judicial.
- f) Derecho a la intimidad y a la privacidad en las diferentes acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a considerar como domicilio el centro residencial donde viven, con garantía de todos los servicios y derechos, y a mantener su relación con el entorno familiar y social.
- h) Derecho al acceso a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- i) Derecho a mantener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, respetando los derechos del resto de personas.
- j) Derecho a ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- k) Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del centro, siempre que se ejerza desde el respecto a la libertad de las otras personas.
- l) Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- m) Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individualmente o colectivamente por medio del que establezcan la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- n) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin su autorización, con la excepción que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas, o que haya prescripción facultativa, en ambos casos bajo supervisión.
- o) Derecho a conocer el precio de los servicios que se reciben y, si corresponde, de la contraprestación que les corresponde satisfacer.

2. El reglamento interno del servicio puede desplegar y concretar la manera de ejercer los derechos que reconoce este artículo, respetando siempre el contenido esencial y sin restringir los efectos que se derivan de su reconocimiento por las leyes.





INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DE ESTAS NORMAS

Corresponderá al Patronato de la Residencia la interpretación y modificación de estas normas, así como a la resolución de conflictos que puedan surgir.

Llucmajor, 20 de junio de 2013

El Alcalde

Joan C. Jaume Mulet

