

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

### **AYUNTAMIENTO DE ALAIOR**

#### **15223** *Modificación del reglamento de funcionamiento del servicio residencial permanente y temporal para personas mayores del centro residencial Es Ramal*

EXP. : 1161/2014

Dado que durante el plazo de información pública de la Ordenanza Reguladora de MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO RESIDENCIAL Y TEMPORAL PARA PERSONAS MAYORES DEL CENTRO RESIDENCIAL SE RAMAL aprobada inicialmente por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de día 5/06/2014, no se han presentado reclamaciones o sugerencias, la citada ordenanza se entiende definitivamente aprobada, conforme lo dispuesto en el artículo 102, apartado d) de la Ley autonómica 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

Contra este acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, sólo puede interponerse el recurso contencioso administrativo ante el Juzgado Contencioso Administrativo de Palma, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOIB .

Se publica el texto íntegro de la ordenanza de acuerdo al ar. 103.1 de la Ley autonómica 20/2006, de 15 de diciembre, la cual no entrará en vigor hasta que no haya transcurrido el plazo establecido en el art. 113 de la Ley autonómica 20/2006, de 15 de diciembre:

"REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO RESIDENCIAL PERMANENTE Y TEMPORAL PARA PERSONAS MAYORES DEL CENTRO RESIDENCIAL SE RAMAL

#### **1. Denominación y naturaleza**

El Centro Residencial se Ramal, ubicado en la calle de Bajamar, núm. 43 de Alaior, cuyo titular es el Ayuntamiento de Alaior, se define como un servicio de acogida residencial y asistencia integral que ofrece prestaciones de alojamiento, manutención, higiene, atención y apoyo para las actividades de la vida diaria, con la función de sustituir el hogar habitual de manera permanente o temporal con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas mayores.

#### **2. Régimen general**

Corresponde a la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Alaior representar todo lo que afecta al Centro Residencial.

El control del Centro Residencial estará regido por la Concejalía delegada, que responderá del buen funcionamiento ante la Alcaldía.

Se podrá nombrar un director o directora de los servicios o contratar su gestión en cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente.

Las competencias del director serán la organización de los servicios del Centro, el control y la fiscalización de sus actividades.

#### **3. Finalidades**

La finalidad del presente Reglamento es recoger el conjunto de normas que regularán el funcionamiento del centro, para su conocimiento y aplicación, a fin de garantizar una correcta prestación del servicio.

#### **4. Servicios**

##### **4.1 Servicio residencial permanente**

Se entiende como la permanencia en el centro en régimen de alojamiento, manutención y atención integral de forma definitiva o por un período de tiempo largo.

Los objetivos que se pretenden conseguir con la prestación del servicio residencial permanente son los siguientes:

- Prevenir y / o tratar las situaciones de crisis provocadas por la sobrecarga en aquellas personas y / o familias para las que la problemática supera su capacidad de respuesta.
- Garantizar la atención de la persona mayor en situaciones de claudicación familiar, enfermedad o urgencia social.





- Mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras.
- Dar respuesta a determinadas situaciones familiares imprevistas.
- Proporcionar apoyo a las familias y ofrecerles información, formación y asesoramiento.

#### 4.2 Servicio residencial temporal

Se entiende como la permanencia en el centro en régimen de alojamiento, manutención y atención integral por un período de tiempo limitado y predeterminado, originada por motivos de carácter temporal se puede establecer previamente la duración, con los mismos derechos y obligaciones que la resto de personas residentes.

El servicio residencial temporal se caracteriza, por tanto, para ser un servicio con una doble finalidad:

- a) Apoyo a las familias y personas cuidadoras habituales, entendidas como aquellas que atienden las necesidades que la persona mayor no puede atender por falta de autonomía personal.
- b) Apoyo a la persona mayor fomentando la permanencia en el entorno habitual, evitando o retrasando el máximo tiempo posible la institucionalización definitiva, poniendo a su disposición un recurso residencial alternativo cuando, por sus circunstancias de tipo sanitario y social, no pueda permanecer en su domicilio habitual por un período de tiempo limitado.

Los objetivos del servicio residencial temporal son similares a los del servicio residencial permanente, con la diferencia de que estos suponen un tiempo de permanencia limitado en el tiempo.

#### 5. Programa de servicio residencial permanente y temporal

El Centro Residencial se Ramal dispone de 30 plazas para la modalidad de servicio residencial permanente (dependencia, Ayuntamiento de Alaior) y 1 plaza para la modalidad de servicio residencial temporal (Ayuntamiento de Alaior).

Para atender a los residentes el centro dispone de habitaciones dobles y puntualmente de individuales, según disposición del centro.

Se ofrecen los siguientes recursos:

- Residencia en régimen de pensión completa
- atención médica
- Atención a las necesidades básicas de la vida diaria
- Asesoramiento y orientación social a la familia
- Atención individualizada a la persona residente
- Programas de rehabilitación y fisioterapia, de estimulación cognitiva y de actividades lúdicas
- Servicios complementarios: lavandería, peluquería y podología

#### 6. Régimen específico

##### 6.1 Personas destinatarias

- Plazas permanentes de dependencia. Pueden ser usuarias las personas de 65 años o más y las personas de 55 años o más, con un informe profesional previo, residentes en cualquier municipio de la isla. La orden de ingreso se establece por la lista de asignación que elabora el Gobierno balear.
- Plazas permanentes del Ayuntamiento. En Pueden ser usuarias las personas de 65 años o más y las personas de 55 años o más, con informe profesional previo. Tendrán preferencia las personas empadronadas en el municipio de Alaior. Si hay plazas vacantes disponibles se valorará la posibilidad de aceptar personas de otros municipios.
- Plaza temporal del Ayuntamiento. Pueden ser usuarias las personas de 65 años o más y las personas de 55 años o más, con informe profesional previo. Tendrán preferencia las personas empadronadas en el municipio de Alaior. Si hay plazas vacantes disponibles se valorará la posibilidad de aceptar usuarios de otros municipios.

##### 6.2 Solicitudes

- Plazas de dependencia. Las solicitudes se formalizarán de acuerdo con el modelo establecido, a los servicios sociales comunitarios de cada municipio.
- Plazas del Ayuntamiento. Las solicitudes se formalizarán de acuerdo con el modelo establecido por el Ayuntamiento, a los servicios sociales comunitarios del municipio de Alaior. Excepcionalmente, si el usuario es de otra población la solicitud se formalizará en el municipio correspondiente.
- Las solicitudes, que deberán ir firmadas por el solicitante o por la persona o tutor / a que legalmente la represente y conviva con ella, irán acompañadas, en todo caso, de la documentación siguiente:



- Fotocopia del DNI de la persona que lo solicita y de la persona o tutor / a que legalmente la representa, en su caso, así como la acreditación de esta representación o, en su caso, tarjeta de residente.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Certificado de empadronamiento
- Informe médico actualizado
- informe social
- Acreditación de los importes líquidos que perciba la persona usuaria o su unidad de convivencia, calculados en cómputo anual, de enero a diciembre, procedentes de pensiones y prestaciones económicas a cargo de fondos públicos y privados, retribución en dinero, intereses netos y otros rendimientos del capital mobiliario, y rendimientos netos obtenidos de actividades artísticas profesionales y comerciales y del capital inmobiliario, evaluado en este caso de acuerdo con las normas establecidas en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.
- Certificado de dependencia, en su caso.

### 6.3 Requisitos

#### a) Generales

a.1) Para las plazas permanentes de dependencia. Los que determine el Gobierno balear.

a.2) Para las plazas del Ayuntamiento.

- Cumplir con la condición de persona destinataria, regulada en el apartado 6.1.
- Vivir y estar empadronado / a en el término municipal de Alaior (en los casos de ingreso permanente).
- Informe favorable de Servicios Sociales.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa ni enfermedades psíquicas que puedan alterar la convivencia.
- En casos excepcionales, y si hay disponibilidad de plazas, se podrán valorar las peticiones provenientes de otros municipios.

### 6.4 Situaciones que posibilitan el servicio residencial temporal o servicio residencial permanente

Para acceder al servicio residencial temporal será necesario que se dé una de las siguientes situaciones:

1. Vacaciones del cuidador o cuidadora.
2. Que la cuidadora o cuidador no pueda atender a la persona mayor a causa de una enfermedad, accidente o situación familiar grave.
3. Que la persona cuidadora o su familia necesiten un período de descanso para prevenir un cansancio físico o psíquico, a fin de asegurar la calidad de la atención.
4. Falta temporal de vivienda motivada por obras de rehabilitación que no permitan la habitabilidad.

Para acceder al servicio residencial permanente será necesario que se dé una de las siguientes situaciones:

1. Que la cuidadora o cuidador no pueda atender a la persona mayor a causa de una enfermedad, accidente, situación familiar grave, falta de habilidades, edad avanzada.
2. Falta de personas cuidadoras.
3. Que la persona cuidadora o su familia necesiten un período de descanso largo para prevenir un cansancio físico o psíquico, a fin de asegurar la calidad de la atención y / o relación.
4. Que el usuario se encuentre ingresada fuera de Menorca porque no ha encontrado el recurso necesario en nuestra isla.
5. Por voluntad propia de la persona usuaria.

### 6.5 Duración

Servicio residencial permanente. La duración del servicio residencial permanente, por norma general, es por tiempo indefinido. Así y todo también se podrá valorar una estancia por un tiempo determinado, superior a una estancia temporal.

Servicio residencial temporal. La duración mínima será de 5 días, ampliables a 30. Estos períodos, mínimo y máximo, se podrán reducir o ampliar en los casos en que se requiera, de forma excepcional, con la aprobación de la Comisión de Seguimiento.

### 6.6 Procedimiento de la solicitud

La solicitud se presentará en el lugar indicado en el apartado 6.2. El servicio social que gestione la solicitud elaborará un informe social.

Para la estancia temporal se debe justificar que la persona mayor podrá volver a su domicilio e indicará la fecha de inicio y final de la estancia solicitada.



### 6.7 Procedimiento de admisión

a) Para plazas de dependencia. Se seguirá el procedimiento establecido por la Consejería de Salud, Familia y Bienestar Social.

B) Para las plazas del Ayuntamiento. La Comisión de Seguimiento del Centro Residencial se Ramal será la encargada de valorar las solicitudes.

Esta comisión estará integrada por los siguientes miembros:

- El concejal o concejala del área social del Ayuntamiento de Alaior.
- El director o directora del centro.
- El trabajador o trabajadora social del Ayuntamiento.

En las valoraciones de las solicitudes, la Comisión de Seguimiento tendrá en cuenta la situación social, familiar y de salud de las personas solicitantes.

Una vez valoradas las solicitudes, se formulará la propuesta de admisión en el centro.

Una vez comunicada la admisión, la persona solicitante o la persona o tutor / a que legalmente la represente, contará con el plazo de 15 días naturales para materializarlo. Una vez transcurrido este plazo, caducará el derecho a ingresar, si no hay causa justificada.

La persona admitida o, en su caso, las personas o tutor / a que legalmente la representen, deberá firmar un contrato individual aceptando las cláusulas de acuerdo con el modelo establecido.

En el momento de ingresar, se entregará un ejemplar del Reglamento de funcionamiento del centro, donde se describirán sus derechos y deberes y la normativa de funcionamiento interno.

Si no hubiera plazas libres, las personas valoradas como aptas pasarán a una lista de espera para cubrir las posibles vacantes que se puedan producir.

La lista de espera se actualizará volviendo a valorar las diferentes solicitudes cada vez que se produzca una vacante.

Los ingresos serán programados con las fechas de ingreso y de alta fijadas previamente.

### 6.8 Régimen de las estancias

Las estancias temporales no constituyen, en ningún caso, una circunstancia a computar para una prestación de servicio de carácter no temporal. En ningún caso, una estancia temporal puede convertirse en definitiva.

Si finalizado el plazo establecido para la estancia temporal la familia no se responsabiliza de la persona mayor, según las previsiones del programa, se considerará abandono de la persona mayor y el Ayuntamiento lo pondrá en conocimiento de la autoridad judicial que corresponda.

### 6.9 Participación económica en el servicio de atención residencial

- Plazas Ayuntamiento.

El usuario o los sujetos pasivos regulados en la Ordenanza fiscal correspondiente, deberán abonar las tasas o los precios públicos fijados por la Ordenanza fiscal aprobada por el Ayuntamiento de Alaior.

- Plazas de Dependencia.

La participación económica de la persona usuaria la determinará el Gobierno balear según su capacidad económica.

### 10.6 Motivos de baja

Serán motivos de baja para todas las personas usuarias los siguientes:

a) El fallecimiento de la persona usuaria.

b) La voluntad expresa de la persona residente o de quien ejerza la representación legal, formalizada por escrito y comunicada a la dirección del centro.



## 7. Derechos de las personas usuarias

Las personas titulares de los derechos reconocidos en este Reglamento accederán a los servicios que integran la Red Básica de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública en condiciones de igualdad y teniendo en cuenta el estado de necesidad y los recursos existentes.

Los órganos administrativos competentes en materia de servicios sociales, tanto de ámbito autonómico como locales, deberán velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales reconocidos en las leyes y, especialmente, los siguientes:

Derecho a la no discriminación en el trato por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social.

Derecho a la información y a la participación, de modo que en todos los centros públicos y privados colaboradores funcionen mecanismos de participación democrática de las personas usuarias o de las personas que legalmente las representen, de acuerdo con lo que, en su caso, determinen los respectivos reglamentos de régimen interior.

- Derecho a la no divulgación de los datos personales que figuran en sus expedientes o historiales.
- Derecho a recibir atención personalizada según las circunstancias y condiciones particulares.
- Derecho de queja, ejercida mediante hojas de reclamación que deberán estar a disposición de las personas usuarias.
- Derecho a solicitar por escrito a la dirección del centro y al Ayuntamiento propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- Derecho a la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que puedan ser necesarios.
- Derecho al acceso a la información contenida en el expediente personal.
- Derecho a recibir una asistencia higiénica y sanitaria correcta.
- Derecho a considerar como domicilio propio el establecimiento residencial que lo acoge.
- Derecho a la intimidad, a la comunicación personal y privada con el exterior.
- Derecho al acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- Derecho a la integridad física y moral ya un trato digno tanto por parte del personal del centro como de las demás personas usuarias.
- Derecho a la igualdad de trato ya disfrutar de todas las prestaciones y servicios que ofrezca el centro, independientemente de la forma de financiación de la plaza residencial que ocupe.
- Derecho a mantener relaciones interpersonales ya recibir visitas. Se promoverán las relaciones con sus familiares, persona de referencia y / o representante.

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

## 8. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias del centro y, en su caso, las personas que legalmente las representen estarán obligadas a facilitar la prestación del servicio y, especialmente, a:

- Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones, y se responsabilizarán de la veracidad de los datos aportados.
- Informar sobre cualquier cambio que se produzca respecto a su situación personal, familiar, social y económica que pueda dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- Adoptar una actitud correcta y colaboradora en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro de servicios sociales.
- Cumplir el Reglamento de régimen interno.
- Asumir, cuando así esté establecido, el coste de la prestación, total o parcialmente, en función de su capacidad económica y patrimonial, que se evaluará conforme con la normativa vigente.
- Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- Abonar puntualmente el importe de los servicios y tasas de acuerdo con la normativa vigente. A tal fin, deberán declarar los datos necesarios para calcular la liquidación de los servicios y tasas, en las condiciones y plazos que reglamentariamente se establezcan.
- Participar, en su propio beneficio, en todo aquello que se le requiera, tanto en cuanto a la atención y cuidado de su salud, como en el destinado a favorecer y promover su autonomía.
- Observar una conducta inspirada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicios en el centro.
- Respetar los derechos de las otras personas usuarias.

El incumplimiento probado, por parte de las personas usuarias y, en su caso, de las personas o tutores / as que legalmente las representan, de las obligaciones mencionadas podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o la extinción de la misma, si así previsto en el Reglamento de régimen interno, en el contrato suscrito o en la normativa que le sea de aplicación.





## 9. Obligaciones de la entidad titular del centro residencial

Son obligaciones de la entidad titular del centro:

- a) El mantenimiento de la atención residencial desde un enfoque biopsicosocial.
- b) Prevenir, mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de la persona usuaria.
- c) Desarrollar programas de intervención y protocolos de actuación, dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
- d) El centro ofrecerá, por otra parte, los mismos servicios y prestaciones para todos los usuarios, garantizando la equidad e igualdad en los derechos y deberes de todas las personas usuarias.
- i) Favorecer las buenas relaciones sociales entre las personas residentes, familiares, persona de referencia o representante legal y el personal del centro.
- f) Garantizar un régimen nutricional adecuado para toda las personas usuarias.
- g) Contar con una póliza de seguro multirriesgo y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y de sus trabajadores / as.
- h) El Centro contará con hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias y sus familias.

## 10. Normativa de funcionamiento interno

Los principios en que se basa la Normativa de funcionamiento interno son la voluntad de dar satisfacción a las necesidades básicas de las personas residentes, lograr su plena integración, y garantizar la convivencia y el respeto mutuo. Todo ello en el marco de los derechos y deberes de las personas residentes y de las disposiciones de organización y funcionamiento recogidas en el Reglamento de funcionamiento del centro.

Con estas normas se pretende dar unas pautas de convivencia que permitan, tanto a las personas residentes como al personal que trabaja, una vida más digna y confortable dentro de la residencia.

El contenido de la Normativa de funcionamiento interno es el siguiente:

- normas generales
- normas higiénicas
- normas sanitarias
- Normas relativas a las habitaciones
- Normas relativas al comedor
- Normas relativas a otras zonas comunes
- Servicio de lavandería
- Atención sanitaria
- Atención social y cultural
- Participación en actividades
- Salidas del centro
- Régimen de visitas
- Reserva de plaza
- Otros servicios.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias

### 10.1 Normas generales

- Las personas residentes pueden disfrutar de todos los servicios y actividades del centro.
- La residencia está abierta y, por tanto, los y las residentes pueden entrar y salir siempre que quieran. En caso de que las salidas puedan alterar el horario de funcionamiento, se comunicará previamente. Se avisará siempre que no se venga a comer o dormir. Las personas residentes que de acuerdo con el diagnóstico médico presenten limitaciones psicofísicas para salir del centro deberán ir acompañadas por alguien de la familia o por la persona en quien deleguen previa autorización por escrito.
- Los y las residentes deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la Residencia y en las actividades que se hagan.
- El trato entre personas residentes y personal y entre ellos mismos debe ser respetuoso, teniendo en cuenta que forman parte de una



misma comunidad y colaboran en el bienestar de todos.

- En las zonas de uso común se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas y se mantendrá una higiene personal correcta.
- Se procurará mantener en buen estado el mobiliario y los objetos de la Residencia.
- Las diversas dependencias de la Residencia, como las salas de estar, el comedor, etc se destinan a finalidades y actividades concretas. Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.
- Las personas residentes voluntariamente colaborarán en tareas domésticas en la medida de sus posibilidades como actividad de terapia ocupacional sin que ello represente una descarga de trabajo del personal.
- En caso de indisposición, las personas residentes avisará al personal gericultoras de la residencia para que se adopten las medidas adecuadas.
- En ningún caso está permitido llevarse alimentos del comedor.
- La dirección se reserva el derecho de cambiar la distribución del las personas residentes en las habitaciones y el comedor según las necesidades que vayan surgiendo.

### 10.2 Normas higiénicas

- Dada la importancia de una buena higiene, se realizará diariamente la higiene personal y se establecerán los días determinados para la ducha.
- Es necesario cambiar diariamente la ropa interior.
- Es necesario lavarse las manos antes de cada comida.
- Se podrá utilizar la bata de casa sólo dentro de la habitación propia.

### 10.3 Normas sanitarias

- Se garantiza la atención sanitaria a todas las personas residentes.
- Cualquier medicación o tratamiento prescrito por profesional de la medicina será administrado por el personal de la Residencia.
- Los y las residentes no pueden automedicarse ni tener medicamentos en la habitación.
- Los y las residentes estarán obligados a seguir el régimen dietético fijado por prescripción médica.

### 10.4 Normas relativas a las habitaciones

- Es necesario mantener el orden dentro de la habitación y dentro de los armarios.
- Las habitaciones de la Residencia cuentan con mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal y diario de las personas residentes.
- Las personas residentes podrán solicitar la autorización de la dirección para colocar objetos personales, siempre que se mantengan las condiciones necesarias de seguridad y circulación en las habitaciones y no se estorbe el resto de residentes.
- En caso de que los y las residentes quieran disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores, teléfonos, etc, deberán solicitarlo a la dirección, que lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o las molestias que puedan ocasionar a el resto de personas de la Residencia y los condicionamientos técnicos existentes. En el uso de estos aparatos se evitará ocasionar molestias al resto de personas, especialmente por la noche y en horas de descanso.
- La Residencia facilita ropa de cama y toallas para uso personal de las personas que residen.
- La Residencia renovará la ropa de cama y las toallas con la frecuencia necesaria para garantizar la higiene y, en todo caso, semanalmente, por lo que no es necesario que se almacene dentro de los armarios de la habitación. No se podrá guardar ropa de lencería de la Residencia dentro de los armarios.
- El personal de la Residencia se encarga de efectuar la limpieza diaria de las habitaciones en el horario que determine la dirección. Asimismo, el personal ayudará a los y las residentes a mantener los armarios ordenados y limpios.
- No se podrá tener dentro de las habitaciones alimentos o cualquier elemento que incida negativamente en la higiene o la limpieza.
- Es importante mantener las condiciones adecuadas de seguridad en toda la Residencia y, especialmente, dentro de las habitaciones. Por lo tanto, las personas residente abstendrán, por los riesgos que implican, de realizar las siguientes actividades:
- Cocinar o calentar alimentos.
- Utilizar velas, fogones, estufas, planchas o cualquier aparato que presente riesgo de incendio.
- Las personas residentes no podrán instalar mecanismos de cierre accesorios a los existentes en puertas y ventanas, ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o la salida.
- El centro no se responsabilizará de los objetos de valor ni del dinero depositado en las habitaciones.

### 10.5 Normas relativas al comedor

- La Residencia determina el o los menús de las personas que residen. Por prescripción facultativa se adaptarán los menús a aquellas personas residentes que lo necesiten.
- Los horarios de comida deben cumplirse puntualmente para evitar trastornos en el servicio.
- Las personas que no deseen hacer uso del servicio de comedor en algún momento o prevean la imposibilidad de cumplir el horario,





lo notificarán con suficiente antelación.

#### **10.6 Normas relativas a otras zonas comunes**

- 1) Las zonas de uso común para las personas usuarias, tales como salas de estar, terrazas, etc utilizarán para aquellas actividades que les son propias. En cuanto a los horarios y normas de funcionamiento, serán los que se determinen.
- 2) Cualquier actividad que no sea propia de la Residencia deberá ser solicitada previamente a la dirección y debidamente autorizada.
- 3) No son permitidos, en toda la Residencia, los juegos de azar con resultados lucrativos.
- 4) Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, música, vídeos, etc, de las zonas comunes.

#### **10.7 Servicio de lavandería**

- Las personas residentes disponen del servicio de lavandería para lavar la ropa personal.
- Para evitar pérdidas y facilitar las tareas de lavado y reparto de la ropa, se debe marcar toda la ropa con el nombre del o de la residente. En caso contrario, la Residencia no se hace responsable de posibles pérdidas, como tampoco se hará responsable de si está muy deteriorada.

#### **10.8 Atención sanitaria**

- 1) Las personas residentes deben cumplir las prescripciones médicas y farmacéuticas.
- 2) Por prescripción facultativa se podrá determinar la administración y el control de medicamentos, regímenes alimenticios específicos o cualquier otra modificación en las actividades ordinarias de las personas residentes.
- 3) Asimismo, cuando, a juicio del médico / a, el estado de salud de determinados residentes sometidos a control continuado aconseje que no deben estar solos en las habitaciones, la dirección podrá determinar que aquellos estén en zonas donde se 'n garantice la atención.
- 4) Las personas residentes sometidas a control continuado deberán cumplir las medidas higiénico-sanitarias previstas en el programa higiénico individualizado que les afecte.

#### **10.9 Atención social y cultural**

1. Las personas usuarias recibirán información, asesoramiento, ayuda para trámites administrativos, así como apoyo para adaptarse al centro y convivir.
2. Se facilitará a los usuarios información y participación en actividades socioculturales y recreativas, tanto de las realizadas dentro del centro como de otros que se realicen fuera, y se fomentará su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.
3. El centro favorecerá las actividades de voluntariado social para las personas residentes, en atención a lo establecido en la Ley 3/1998, de 18 de mayo, del voluntariado de las Islas Baleares.

#### **10.10 Participación en actividades**

- Todas las personas podrán participar en las actividades diversas que se organicen en la Residencia.
- Asimismo, las personas residentes podrán hacer sugerencias sobre actividades a través de las reuniones de residentes o dirigiéndose a la dirección.

#### **10.11 Salidas del centro**

1. Las personas usuarias podrán salir del centro, solas o acompañadas, siempre que sus condiciones físicas o psíquicas lo permitan.
2. Las personas usuarias que salgan del centro deberán notificarlo al mismo.
3. Mediante comunicación expresa al centro, los familiares, la persona de referencia o el o la representante legal podrán acompañarlas en las salidas.
4. En caso de que la persona usuaria, con motivo de circunstancias familiares u otras causas debidamente justificadas, deba ausentarse temporalmente del centro, lo comunicará con la mayor antelación posible a la dirección.
5. Las personas residentes que deseen pernoctar fuera de la Residencia o realizar salidas de más de 24 horas deberán notificarlo previamente





a la dirección para recibir la autorización.

#### **10.12 Régimen de visitas**

Las visitas se podrán hacer a cualquier hora del día respetando las horas nocturnas y las horas de las comidas (desayuno, almuerzo y cena).

#### **10.13 Reserva de plaza**

Los usuarios tendrán derecho a la reserva de su plaza durante las ausencias por enfermedad o atención en centro hospitalario.

#### **10.14 Otros servicios**

1. El centro podrá poner a disposición de las personas usuarias, previo pago correspondiente, la utilización de servicios adicionales tales como de podología, peluquería, etc, así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria.

2. En caso de fallecimiento de la persona usuaria, el centro facilitará el uso de la sala de velatorio y serán a cargo de la familia los trámites y los gastos de traslado y entierro. Será igualmente a cargo de la familia el abono de los gastos o facturas pendientes de pago hasta el momento del fallecimiento de la persona usuaria.

#### **10.15 Quejas, reclamaciones y sugerencias**

Las personas residentes que quieran presentar quejas, reclamaciones y / o sugerencias sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios de la Residencia, lo podrán hacer llegar a la dirección del centro, al concejal o concejala delegada del Ayuntamiento o la trabajadora o trabajador social los Servicios Sociales del Ayuntamiento, a través de las reuniones periódicas de residentes o utilizando el buzón de sugerencias que hay en el centro.

### **11. Régimen disciplinario**

Todas las personas beneficiarias de los servicios aquí regulados se someterán al siguiente régimen disciplinario.

#### **11.1 Faltas leves**

- a) La inobservancia de las reglas recogidas en el Reglamento de régimen interno del Centro que genere una alteración o distorsión de escasa entidad en las normas de convivencia, respeto mutuo, solidaridad del colectivo y participación en el centro.
- b) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.
- c) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades.
- d) Promover altercados, peleas o peleas de cualquier tipo y participar.

#### **11.2 Faltas graves**

- a) La comisión de tres faltas leves en el plazo de un año.
- b) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.
- c) Causar daños a las instalaciones y medios del centro o impedir sus actividades.
- d) Alterar de forma habitual las reglas de convivencia creando situaciones de malestar en el centro.
- e) Promover altercados, peleas o peleas de cualquier tipo o participar.
- f) Falsear u ocultar datos relacionados con el disfrute de cualquier prestación o servicios propios del centro.

g) La demora injustificada de un mes en el pago.

h) Las coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión ejercida sobre las personas en situación de dependencia o sus familias

#### **11.3 faltas muy graves**





- a) Cometer 3 faltas graves al año.
- b) Agresión física o malos tratos graves a otras personas usuarias o personal del centro.
- c) La comisión de tres faltas graves en el plazo de un año.
- d) Promover altercados, peleas o peleas de cualquier tipo, cuando se produzcan daños a terceros, y participar.
- e) Las actuaciones que generen un grave perjuicio para las personas en situación de dependencia o por el centro.
- f) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de persona usuaria del centro.
- g) La demora injustificada de dos meses en el pago establecido.
- h) Actuaciones que atenten gravemente contra los derechos fundamentales de la persona.
- i) La sustracción, de forma reiterada, de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.

#### **11.4 Prescripción de las faltas**

1. Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro meses y las muy graves a los seis meses.
2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción haya sido cometida.
3. El plazo de prescripción se interrumpirá por la notificación al usuario y / o a su representante legal de la incoación de expediente disciplinario.

#### **11.5 Medidas cautelares**

1. Iniciado el procedimiento, la dirección del centro podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existen elementos de juicio suficientes.
2. Las medidas cautelares deben ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretendan garantizar en cada supuesto concreto.

#### **11.6 Expediente sancionador**

Los plazos de alegaciones y audiencia a la persona interesada suspenderán el cómputo de la tramitación del expediente.

La resolución del expediente será de la Alcaldía, que podrá delegar.

#### **11.7 Sanciones**

- Faltas leves:

Amonestación verbal privada y amonestación individual por escrito. No hay tramitación de expediente disciplinario si bien necesita constancia escrita.

- Faltas graves:

Si es por sustracción de bienes de compañeros / as y del centro, pago del valor de lo robado o sustraído.

Suspensión de las actividades del centro no superior a seis meses.

- Faltas muy graves:

Será la suspensión de disfrutar del servicio como máximo dos años.

Pérdida definitiva de la condición de persona usuaria.

Devolución de lo sustraído o deteriorado y cobro del 20% de intereses en las cantidades no abonadas.



Nota: El uso posible de formas masculinas en este texto responde a la voluntad de conseguir un texto más legible y ágil. No se han de desprender, pues, connotaciones de uso sexista o discriminatorio. Lo que se hace público para conocimiento general.

Alaior, 1 / septiembre / 2014

**Alcalde accidental**

Emilio Agis Benejam

