

## **Sección I. Disposiciones generales**

### **AYUNTAMIENTO DE ES MERCADAL**

#### **9430** *Aprobación definitiva del Reglamento de funcionamiento del centro para mayores de Es Mercadal*

Habiendo transcurrido el plazo de exposición al público del acuerdo de aprobación inicial, del Pleno que se celebró el pasado 15 de junio de 2016, del Reglamento de funcionamiento del centro para mayores de Es Mercadal.

Y no habiéndose presentado reclamaciones, este acuerdo queda elevado a definitivo de acuerdo con lo que dispone la vigente Ley de Bases de Régimen local.

Contra esta aprobación definitiva se podrá interponer directamente recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses a partir del día siguiente de la publicación de este anuncio ante el Juzgado Contencioso Administrativo de Palma de Mallorca, o cualquier otro recurso que se considere pertinente.

A continuación se transcribe íntegramente, el citado Reglamento:

#### **“REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYORES DE ES MERCADAL**

##### **CAPÍTULO I**

##### **RÉGIMEN GENERAL**

#### **Artículo 1. Denominación y objeto**

1. El centro para personas mayores de Es Mercadal es una instalación pública y abierta del Ayuntamiento de Es Mercadal destinada a la atención de personas con necesidades sociales especiales con el objetivo de satisfacer sus necesidades, facilitarles la convivencia y promover la participación y su integración social.

Se trata de un centro libre de sujeciones que apuesta por potenciar la autonomía de las personas dependientes para que disfruten de la máxima calidad de vida el mayor tiempo posible.

Se procurará, cuando sea posible por las capacidades físicas y psíquicas, la mejora de la calidad de vida, el fomento de la ayuda mutua y la participación en actividades lúdicas y formativas, tanto en las organizadas por el centro como en otras organizadas por diferentes entidades u organismos del municipio.

2. El centro presta los siguientes servicios:

- Servicio residencial para personas en situación de dependencia o con discapacidad.
- Servicio de estancias diurnas para personas en situación de dependencia o con discapacidad.
- Comedor social.

3. Los servicios residencial y de estancias diurnas para personas en situación de dependencia son prestaciones de servicios sociales especializadas, que se rigen por la ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y su normativa de desarrollo.

#### **Artículo 2. Servicios del centro**

1. El centro presta los siguientes servicios:

- Servicio residencial.
- Unidad de respiro / Estancia temporal
- Unidad de convalecencia.
- Servicio de estancias diurnas con o sin manutención.
- Comedor social.
- Servicio de transporte.
- Elaboración de las comidas a domicilio que los Servicios Sociales del Ayuntamiento posteriormente se encargarán de repartir los





usuarios.

2. El servicio residencial está destinado a ofrecer residencia y estancia a las personas dependientes con el objetivo de satisfacer sus necesidades, facilitarles la convivencia y promover la participación y su integración social.

3. El centro de estancias diurnas es un servicio de acogida y apoyo, con finalidad terapéutica y rehabilitadora, durante un determinado número de horas al día, así como de asistencia para las actividades de la vida diaria, a personas mayores con dependencias de cualquier tipo.

Los servicios del centro de día se ofrecen, con el límite del número de plazas del centro, en varios regímenes:

- Estancias permanentes, de duración superior a un mes, o en estancias no permanentes o esporádicas.
- En horario de día completo, o medio día.
- Con manutención o sin manutención.

4. Servicio de comedor social: siempre que haya plaza y previa solicitud y aprobación por parte de los Servicios Sociales y la empresa que gestione el servicio, en los términos que regulen la organización interna del centro.

5. Servicio de transporte. Se podrá realizar directa o indirectamente a través de una entidad o empresa y en horario de 9 h a 18 h, o de 9 h a 14 h o de 14 h a 18 h. Siempre con solicitud previa a los Servicios Sociales, y después de que éstos y la entidad prestadora del servicio lo hayan autorizado. Este servicio estará disponible únicamente si el Ayuntamiento lo pone en marcha.

### **Artículo 3. Organización**

Corresponde al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Es Mercadal la representación del centro.

El Alcalde puede delegar en el concejal de Servicios Sociales las relaciones ordinarias del Ayuntamiento con el centro, su control y la garantía de su buen funcionamiento.

La gestión del centro puede ser directa o indirecta, contratar su gestión en cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente.

En caso de gestión indirecta, la gestión se realizará según lo previsto en el contrato, en la oferta de la empresa, y, en relación a lo que no esté previsto, según las instrucciones del Ayuntamiento. Se constituirá una comisión mixta para garantizar la coordinación entre el Ayuntamiento y el contratista. Asistirá el Alcalde, o concejal en quien delegue, que ejercerá la presidencia, un técnico del área Social, el director del centro y un representante de la empresa. Se pueden invitar a otras personas para tratar cuestiones puntuales. Las reuniones pueden ser ordinarias, con carácter mensual; y extraordinarias, cuando lo solicite una de las partes por cuestiones concretas y urgentes.

### **Artículo 4. Funciones del director / a**

El director / a tiene las siguientes funciones:

- Impulsar, organizar y coordinar las tareas para conseguir los objetivos del centro.
- Aplicar la normativa, estatal autonómica e insular, así como las ordenanzas y los reglamentos aprobados por el Ayuntamiento.
- Ejercer el mando del personal.
- Velar por la buena convivencia del centro.
- Informar al Ayuntamiento de las necesidades del servicio y de todo aquello que sea de su competencia como organizador que es.
- Informar puntualmente al alcalde o concejal en quien delegue responsable de las defunciones y las resoluciones de ingreso, independientemente de si se trata de plazas sujetas a convenio o de plazas propias.
- El director / a en cualquier momento puede acordar la revisión general o particular de los expedientes de admisión a los servicios para ver si ha habido cambios significativos en las condiciones que lo determinaron. Cuando los resultados den lugar a la propuesta de baja del servicio, se deberá dar audiencia previa a la persona interesada, y serán sometidos a la aprobación del Alcalde.

### **Artículo 5. Derechos de los usuarios**

1. Los 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.

2. Los órganos administrativos competentes en materia de servicios sociales, tanto de ámbito autonómico como local, deben 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, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Derecho a la no divulgación y protección de los datos personales según la LPD.





- Derecho al acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban el centro.
- Derecho a la información y participación, de acuerdo con lo que determinen las normas de régimen interno.
- Derecho a solicitar por escrito a la dirección del centro y al Ayuntamiento propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- Derecho a beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para la atención del usuario en el ámbito del centro respectivo y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.
- Derecho de queja, ejercida mediante hojas de reclamación que deberán estar a disposición de las personas usuarias.
- Derecho a la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- Cualquier derecho que se señale en la normativa aplicable.
- Los derechos de los usuarios tienen como límite los del resto de usuarios y la aceptación de las normas que rigen la prestación de los servicios.

#### **Artículo 6. Deberes de los usuarios**

- Conocer y cumplir el presente reglamento así como los acuerdos de funcionamiento de las actividades del centro. Utilizar adecuadamente las instalaciones del centro.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares, sociales y económicas que determinen la necesidad de las prestaciones, y se responsabilizan de la veracidad de los datos aportados.
- Informar sobre cualquier cambio que se produzca respecto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- Adoptar una actitud correcta y de colaboración 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 los medios del centro.
- Poner en conocimiento de la dirección del centro las anomalías e irregularidades que se observen.
- Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio, cuando proceda.
- Abonar puntualmente el importe de las tasas y los servicios, de acuerdo con la normativa vigente y la ordenanza fiscal reguladora.

El incumplimiento probado, por parte de los usuarios y, en su caso, de sus representantes legales, de las obligaciones mencionadas podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o la extinción de la misma, en las condiciones de este reglamento y de la ordenanza fiscal, en el contrato suscrito o en la normativa que le sea de aplicación.

#### **Artículo 7. Ingreso en el servicio residencial**

1. Para ser admitido en el servicio residencial del centro es imprescindible haber cursado la correspondiente solicitud a los Servicios Sociales comunitarios básicos o al Gobierno balear para ayuda a la dependencia.

2. Plazas municipales:

2.1. Para las plazas del Ayuntamiento, tendrán preferencia de admisión las personas que cumplen los requisitos siguientes:

- Vivir y estar empadronado / a en el término municipal.
- Informe favorable de los Servicios Sociales. En las plazas de unidad de respiro se prevé un máximo de 45 días y se deben especificar los motivos concretos de la demanda.
- Tienen preferencia para ingresar al centro las personas en condiciones sociofamiliares más críticas y con menos posibilidades de acceso a los recursos comunitarios.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa ni enfermedades psíquicas que puedan alterar la convivencia.
- Las personas que necesitan silla de ruedas, deberán llevar o deberán haber iniciado los trámites para tenerlo.
- En casos excepcionales y si hay disponibilidad de plazas, se podrán valorar las peticiones que provengan de otros municipios o instituciones, con convenio económico previo.
- Firmar el compromiso de abonar puntualmente el importe de los servicios y tasas de acuerdo con la normativa vigente.

2.2. El interesado o sus representantes solicitarán su ingreso, para lo cual deben cumplimentar la solicitud de plaza, haciendo constar los datos personales del interesado y de sus representantes legales. Para documentar la petición, se acompañarán los informes siguientes:

- a) Informe social, donde se recojan todos los datos necesarios para evaluar correctamente la situación social. No será necesario en los residentes de Es Mercadal, ya que lo harán de oficio los Servicios Sociales municipales.
- b) Informe médico facilitado por su médico de cabecera, en el que se recojan las características psicofísicas de la persona interesada.

Si el interesado no dispone de suficientes ingresos para poder abonar la tarifa ordinaria, puede solicitar la concesión de una tarifa extraordinaria, por lo que deberá aportar la documentación prevista en la ordenanza fiscal.





La solicitud debe ser objeto de informe de los Servicios Sociales municipales, los cuales emitirán un informe económico con relación a la tasa que se debe pagar y sobre la concesión de una tarifa extraordinaria, si se ha solicitado .

La solicitud, con la documentación y el informe, se trasladará a la Comisión Mixta, la cual hará la propuesta de ingreso a la Alcaldía, o de inclusión en lista de espera en caso de que estén cubiertas todas las plazas.

2.3. Cuando haya una plaza disponible, y a la vista de las propuestas de la Comisión Mixta y del orden en la lista de espera, decretará el ingreso. La resolución se notificará al usuario o responsable. El ingreso se perfeccionará a través de la formalización del contrato oportuno, donde se recogerán las condiciones particulares del ingreso. El contrato debe ser firmado por el usuario o representantes legales y por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento.

El / la solicitante puede ingresar ya al día siguiente de la notificación, momento a partir del cual se devenga la tasa. Hay que abonar la primera mensualidad de la tasa antes de materializar el ingreso. Si en el plazo de quince días el interesado no efectúa el ingreso, sin causa justificada, su derecho caducará, lo que le deberá ser notificada.

### 3. Plazas del Gobierno Balear:

Son las que a tal efecto se prevean en los convenios firmados. Siempre reservando el derecho a solicitar lo que se considere oportuno para el buen funcionamiento del servicio y la correcta atención del usuario.

Para poder acceder a una plaza de dependencia, se debe estar en la lista de espera de las plazas del Gobierno balear. Se aplicarán las normas de ingreso del Govern; y, en lo no previsto, este reglamento.

### 4. Plazas de convalencia:

Son las que a tal efecto se prevea en el convenio firmado con el IBSALUT, siempre reservando el derecho a solicitar lo que se considere necesario para el buen funcionamiento del servicio y la correcta atención del usuario.

Para realizar el ingreso de las plazas de convalencia, el IBSALUT comunicará a la dirección del centro la concesión de la plaza y se seguirá el protocolo previsto en el convenio, en coordinación con los médicos del hospital de referencia.

## Artículo 8. Ingreso en el servicio de estancias diurnas

1. Pueden ser usuarias del servicio las personas, generalmente mayores de 55 años, que estén afectadas por algún problema de salud físico, de deterioro cognitivo o de demencia. Se pueden aceptar personas de menos de 55 años, previo informe favorable de los técnicos del área social municipal.

No pueden ingresar quienes padezcan enfermedades infectocontagiosas.

### 2. Plazas del Ayuntamiento:

#### 2.1. Tienen preferencia para ser admitidas al servicio de estancias diurnas:

- Las personas con condiciones sociofamiliares más críticas y con menos posibilidad de acceso a otros recursos.
- Las personas que vivan y estén empadronadas en el municipio de Es Mercadal.
- Las personas que soliciten estancia permanente (por meses enteros).
- Las personas que soliciten la estancia a día completo.

2.2. El interesado o sus representantes deben solicitar el ingreso, para lo que habrá que rellenar la solicitud de plaza, haciendo constar los datos personales del interesado y de sus representantes legales. También hay que hacer constar el tipo de servicio que necesitan (día entero, medio día, medio día con almuerzo). Para documentar la petición, deben adjuntarse los siguientes informes:

- Informe social, elaborado por los técnicos del área social del Ayuntamiento, en el que se recojan todos los datos necesarios para poder evaluar correctamente la situación social.
- Informe médico, facilitado por su médico de cabecera, en el que se recojan las características psicofísicas de la persona interesada. Es importante que le informe explique que la persona cumple condiciones físicas y / o psíquicas que le permitan participar en la mayoría de las actividades programadas.
- Informe económico, elaborado por los técnicos del área social del Ayuntamiento, en el que se recojan los datos económicos necesarios para el cálculo de la tasa que debe pagar el usuario que solicita el ingreso.

El expediente, con la documentación indicada, se trasladará a la Comisión Mixta, la cual hará la propuesta a la Alcaldía de ingreso, o de inclusión en lista de espera en caso de que estén cubiertas todas las plazas. Si hay disponibilidad de plazas, se podrán valorar las peticiones



provenientes de otros municipios o instituciones, con convenio económico previo.

2.3. Cuando haya una plaza disponible, y a la vista de las propuestas de la Comisión Mixta y del orden en la lista de espera, decretará el ingreso. La resolución se notificará al usuario o responsable. El ingreso se perfeccionará a través de la formalización del contrato oportuno, donde se recogerán las condiciones particulares del ingreso. El contrato debe ser firmado por el usuario o representantes legales y por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento.

El / la solicitante puede ingresar ya al día siguiente de la notificación, momento a partir del cual se devenga la tasa. Hay que abonar la primera mensualidad de la tasa antes de materializar el ingreso. Si en el plazo de quince días el interesado no efectúa el ingreso, sin causa justificada, su derecho caducará, lo que le deberá ser notificada.

3. Plazas del Gobierno Balear por la Ley de dependencia:

Son las que a tal efecto se prevea en los convenios firmados. Siempre reservando el derecho a solicitar lo que se considere oportuno para el buen funcionamiento del servicio y la correcta atención del usuario.

Para poder acceder a una plaza de dependencia, se debe estar en la lista de espera de las plazas del Gobierno balear. Se aplicarán las normas de ingreso del Govern; y, en lo no previsto, este reglamento.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNCIONAMIENTO INTERNO**

#### **Artículo 9. Funcionamiento interno**

El régimen interno del centro está integrado por los derechos y los deberes de sus usuarios y las normas básicas de funcionamiento.

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

Con estas normas se pretende dar unas pautas de convivencia que permitan, tanto a usuarios como trabajadores, una vida más digna y confortable dentro del centro.

#### **Artículo 10. Normas generales**

1) Los usuarios pueden disfrutar de todos los servicios y actividades del centro. El centro está abierto y, por tanto, los usuarios pueden entrar y salir siempre que sus condiciones físicas y / o psíquicas lo permitan, sin que estorben pero los horarios de funcionamiento, que serán fijados por la dirección.

2) Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias del centro y en las actividades que se hagan.

Es importante la colaboración y la participación de todos a fin de lograr una mejor convivencia y la calidad de vida de los usuarios de los servicios.

El trato entre usuarios y el personal y entre debe ser respetuoso, teniendo en cuenta que forman parte de una misma comunidad y colaboran en el bienestar de todos.

En caso de que las salidas puedan alterar el horario, se comunicará previamente. Siempre se debe avisar cuando no se venga a comer o dormir.

En ningún caso se podrá volver al centro con evidente estado de embriaguez o similar que pueda alterar el orden.

3) En las zonas de uso común se debe utilizar ropa de calle en condiciones adecuadas y mantener una higiene personal correcta.

4) Se procurará mantener en buen uso el mobiliario y objetos del centro.

5) Las distintas dependencias del centro, como son las salas de estar, biblioteca, comedores ... se destinan a finalidades y actividades concretas. Se evitará llevar a cabo, fuera de los lugares adecuados, actividades que no correspondan, como por ejemplo dormir fuera de las habitaciones.



- 6) Se recuerda la importancia de la colaboración y participación de todos a tratar de conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de los usuarios.
- 7) Los usuarios colaborarán en tareas domésticas en la medida de sus posibilidades como una actividad de terapia ocupacional (sin que ello represente una descarga de trabajo del personal).
- 8) En caso de indisposición, los usuarios deben avisar al personal del centro para que se adopten las medidas adecuadas.
- 9) En ningún caso está permitido llevarse alimentos del comedor.
- 10) La Dirección se reserva el derecho de cambiar la distribución de los usuarios en las habitaciones y el comedor.
- 11) En el centro, sólo se podrá fumar en los espacios expresamente establecidos al efecto, cumpliendo con la normativa.
- 12) El centro no se responsabiliza de los objetos de valor y dinero de los usuarios.

#### **Artículo 11. Normas higiénicas**

- 1) En todos los servicios es necesario lavarse las manos antes de cada comida.
- 2) Dada la importancia de una buena higiene personal, en los servicios residenciales establecerán unos días determinados para el baño, por lo que será obligatorio el baño o ducha al menos una vez por semana. En el servicio de estancias, de ser necesario y de forma excepcional, se establecerán días para que se efectúe el centro.
- 3) En el servicio residencial:
  - Es obligatorio el cambio diario de ropa interior.
  - Se podrá utilizar la bata de casa sólo dentro de la propia habitación.

#### **Artículo 12. Normas sanitarias**

- 1) Se garantiza la atención sanitaria a todos los usuarios durante las horas que hacen estancia en el centro. Se gestionará el traslado de la tarjeta sanitaria en el Centro de Atención Primaria más cercano al centro.
- 2) Toda medicación o tratamiento prescrito por el médico será administrado por el personal del centro. Está prohibido tener medicamentos en las habitaciones así como tomar medicinas sin conocimiento del personal del centro.
- 3) Los usuarios están obligados a seguir el régimen dietético prescrito por el médico.
- 4) Los familiares se harán cargo de los usuarios cuando estén ingresados en el hospital o clínica, así como de acompañarlos, siempre que sea posible, al médico especialista.

#### **Artículo 13. Normas relativas a las habitaciones**

- 1) Es necesario mantener el orden en la habitación y dentro de los armarios.
- 2) Mobiliario:
  - 2.1) Las habitaciones del centro disponen de mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal y diario de los usuarios.  
De todos modos, estos podrán solicitar la autorización de la dirección para colocar muebles personales o distribuir los existentes de manera diferente, siempre que se mantengan las necesarias condiciones de seguridad en las habitaciones y no se estorbe a los demás usuarios.
  - 2.2) No es necesario tener la autorización de la dirección para colocar elementos decorativos personales.
- 3) Aparatos de música, televisores y teléfonos:
  - 3.1) En caso de que los usuarios deseen disponer de aparatos de música, televisores, teléfonos ... en las habitaciones, lo deberán solicitar a la Dirección, la cual lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o molestias sobre los otros usuarios, así como los condicionamientos técnicos existentes.
  - 3.2) En el uso de estos aparatos se debe evitar ocasionar molestias a los demás, especialmente por la noche y en horas de descanso, y en todo caso, se deberá controlar su utilización entre las doce de la noche y las ocho de la mañana.



4) Ropa de cama y lencería:

4.1) El centro facilita ropa de cama y toallas para uso personal de los usuarios, los cuales se abstendrán de utilizar sábanas o toallas propias.

4.2) El centro renovará la ropa de cama y toallas con la frecuencia necesaria para garantizar la higiene, y en todo caso, semanalmente, por lo que no es necesario que los usuarios del almacenen en los armarios de la habitación.

5) Limpieza e higiene de las habitaciones:

5.1) El personal del centro se encarga de efectuar la limpieza de las habitaciones en el horario que la dirección determine. Los usuarios podrán colaborar en la limpieza como actividad terapéutica. Asimismo, el personal ayudará a los usuarios a mantener los armarios ordenados y limpios.

5.2) En las habitaciones no se podrán tener alimentos o cualquier elemento que incida negativamente en la higiene o limpieza.

5.3) Dado que el centro tiene un servicio de lavandería para la ropa personal de los usuarios, no se permite lavar o tender ropa en las habitaciones o ventanas.

6) Seguridad en las habitaciones:

6.1) Es importante mantener las condiciones de seguridad adecuadas en todo el centro, y especialmente en las habitaciones; por tanto, los usuarios se abstendrán, por los riesgos que implica, de realizar las siguientes actividades:

- Cocinar o calentar alimentos
- Fumar en la cama
- Utilizar velas, fogones, estufas, planchas o cualquier aparato que presente riesgo de incendio.

6.2) No se podrá guardar ningún tipo de medicamento, por las posibles molestias o riesgos de intoxicación, así como sustancias tóxicas o inflamables.

6.3) Los usuarios 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 salida.

7) El centro no se responsabiliza de los objetos de valor y dinero depositados en las habitaciones.

**Artículo 14. Normas relativas al comedor**

1) El centro determina los menús de los usuarios. Por prescripción facultativa, se adaptarán los menús a los usuarios que lo necesiten.

2) Los horarios de comida se deben cumplir puntualmente para evitar trastornos en el servicio.

Los usuarios que no deseen hacer uso del servicio de comedor en algún momento, o prevean la imposibilidad de cumplir el horario, lo notificarán con suficiente tiempo.

3) Si el centro tiene comedor para invitados, se deben cumplir las normas que establezca la Dirección en cuanto a avisos, número de invitados, etc.

**Artículo 15. Otras zonas comunes**

1) Las zonas de uso común para los usuarios, tales como salones, jardines, bibliotecas, etc., se utilizarán para aquellas actividades que les son propias; y en cuanto a los horarios y normas de funcionamiento, serán los que se determinen.

En cualquier caso se observará la debida atención respecto del mobiliario y enseres, y se deben respetar las medidas de seguridad existentes.

2) Cualquier actividad que no sea propia del centro deberá ser solicitada previamente a la Dirección y debidamente autorizada.

3) En el centro no están permitidos los juegos de azar con resultados lucrativos.

4) Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, música, vídeos, etcétera, de las zonas comunes.

**Artículo 16. Servicio de lavandería**

1) Los usuarios del servicio residencial disponen del servicio de lavandería que facilita el centro para lavar la ropa personal. Los del servicio de estancias podrán disponer, si así se acuerda, lo que se comunicará a los usuarios, así como las condiciones de uso.



2) Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las tareas de lavado y el reparto de la ropa, se debe marcar toda la ropa con el nombre del usuario. En caso contrario, el centro no se hace responsable de posibles pérdidas, como tampoco se hace responsable si la ropa está muy deteriorada.

#### **Artículo 17. Atención sanitaria**

- 1) Los usuarios deben cumplir las prescripciones médicas.
- 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 los usuarios.
- 3) Asimismo, cuando a juicio del médico del estado de salud de determinados usuarios sometidos a control continuado aconseje que no deben estar solos en las habitaciones, la Dirección podrá determinar que aquellos estén en zonas donde se garantice su atención.
- 4) Los usuarios sometidos a control continuado deben cumplir las medidas higiénicas sanitarias previstas en el programa individualizado que les afecte.

#### **Artículo 18. Participación en actividades**

- 1) Todas las personas pueden participar en las diversas actividades que se organicen en el centro.
- 2) Asimismo, los usuarios y sus familiares pueden hacer llegar sugerencias sobre actividades a través de las reuniones de usuarios con la dirección o las encuestas de satisfacción.

#### **Artículo 19. Régimen de salidas**

- 1) Los usuarios con limitaciones físicas y / o psíquicas que necesiten acompañamiento para hacer alguna gestión fuera del centro deberán ser acompañados por un familiar o por la persona en quien delegue, previa autorización firmada.
- 2) Los usuarios residenciales que deseen pernoctar fuera del centro deberán notificarlo previamente a la Dirección para ser autorizados. También deben ser autorizadas por la Dirección las ausencias de duración continuada superior al mes o discontinuas que superen los cuarenta y cinco días en un período de doce meses.
- 3) Independientemente de la naturaleza y duración de las salidas, los usuarios sometidos a control clínico continuado deberán ser reconocidos previamente por su médico, que les informará sobre la conveniencia o no de la ausencia, si bien la decisión última y la responsabilidad corresponderá el usuario.

#### **Artículo 20. Régimen de visitas**

- 1) Los usuarios pueden recibir visitas en cualquier momento a partir de las 9.30 h de la mañana, si bien se recomienda que respeten las horas de descanso y las de las comidas.
- 2) Los visitantes deben comunicar su entrada y salida al personal de turno.

#### **Artículo 21. Quejas, reclamaciones y sugerencias**

- 1) Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del centro lo podrán hacer llegar al director del centro.
- 2) Se podrá hacer cualquier tipo de sugerencia que vaya hacia la mejora de la calidad de vida en el centro mediante la Dirección del Centro o la Comisión Mixta.

### **CAPÍTULO III** **RÉGIMEN SANCIONADOR**

#### **Artículo 22. Infracciones y sanciones**

Todos los beneficiarios de los servicios regulados aquí se someterán al régimen disciplinario siguiente:

#### **Artículo 23. Faltas leves**

- a) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.





- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades.
- c) Promover y participar en altercados, peleas o peleas de cualquier tipo.

#### Artículo 24. Faltas graves

- a) La comisión de tres faltas leves sancionadas en el plazo de un año.
- b) Sustraer bienes de los compañeros y del centro.
- c) Alterar gravemente las normas de convivencia y respeto mutuo.
- d) Falsear u ocultar datos con relación a cualquier disfrute del servicio.

#### Artículo 25. Faltas muy graves

- a) La comisión de tres faltas graves en el plazo de un año.
- b) Agresión física o malos tratos graves a otros usuarios o personal del centro.
- c) Demora injustificada del pago de dos meses del servicio.

#### Artículo 26. Sanciones

##### 1. Faltas leves:

- Amonestación verbal privada y amonestación individual por escrito.
- No es necesario tramitación de expediente disciplinario, si bien necesita constancia escrita.

##### 2. Faltas graves:

- Amonestación verbal privada y amonestación individual por escrito.
- Si es por sustraída de bienes de los compañeros y del centro, pago del valor de la cosa robada o sustraída.
- Suspensión de las actividades del centro durante seis meses.

##### 3. Faltas muy graves:

- Suspensión de disfrutar del servicio como máximo dos años.
- Pérdida definitiva de la condición de usuario.
- Devolución de la cosa sustraída o deteriorada y cobro del 20% de intereses en las cantidades no abonadas.

4. Tramitación del expediente sancionador. Se abrirá a partir de demanda del centro o denuncia de otros usuarios o familiares y con la comunicación al interesado. Se abrirá un periodo de alegaciones y audiencia del interesado y se resolverá mediante resolución de Alcaldía, que será quien decidirá la sanción a aplicar.

#### DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrara en vigor y será aplicable a partir del día siguiente de su publicación íntegra en el BOIB quedando derogado el anterior Reglamento de funcionamiento de la Residencia de Ancianos publicado en el BOIB de día 18 de julio de 2000".

Es Mercadal, 9 de agosto de 2016

**El Alcalde**

Francesc Ametller Pons

