

# **REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HOSPITAL DE CIUTADELLA PER A PERSONES MAJORS**

## **CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS**

### Article 1. Finalitat

La finalitat d'aquest Reglament de règim Intern és recollir de forma clara i precisa el conjunt de normes que regularan el funcionament del servei, perquè se'n tengui coneixement i s'apliquin, per tal de garantir una correcta prestació del servei.

El present reglament tindrà caràcter obligatori per a tot el personal adscrit al servei, així com a les persones usuàries i els seus representants legals/tutors o guardador de fet.

### Article 2. Objectius del Servei

El Servei, de titularitat Municipal, ubicat a la Plaça Sant Antoni núm. 2 de Ciutadella i gestionat pel Patronat Municipal de l'Hospital de Ciutadella, és un equipament adequat per acollir a persones que pateixen la malaltia d'Alzheimer o altres trastorns cognitius en les seves fases inicials i que encara mantenen un alt nivell d'autonomia.

En tots els casos el servei ofereix als seus usuaris una atenció especialitzada amb l'objectiu d'incentivar, mantenir o recuperar, si és possible, les habilitats físiques, psíquiques i socials, vetllant sempre per la qualitat de vida de les persones usuàries i dels seus familiars.

Són objectius del centre:

- Facilitar un entorn adequat a les necessitats d'assistència.
- Retardar o prevenir l'increment de la dependència potenciant i rehabilitant les seves capacitats cognitives, funcionals, instrumentals i socials.
- Afavorir la recuperació i el manteniment de les habilitats, els hàbits i els recursos personals que els permetin mantenir una vida amb el màxim grau d'autonomia.
- Desenvolupar l'autoestima i afavorir un estat psicoafectiu adequat.
- Proporcionar suport a les famílies i oferir-los informació, formació i assessorament.
- Evitar o endarrerir la institucionalització el màxim de temps possible.

## **CAPÍTOL II. DESTINATARIS, RÈGIM D'INGRESSOS I BAIXES DE LES PERSONES USUÀRIES**

### Article 3. Persones destinatàries

Persones majors que tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, però que tenen la necessitat de fomentar el treball cognitiu per tal de mantenir aquest nivell d'autonomia.

Poden ser-ne usuàries les persones majors de 55 anys que presentin un diagnòstic de demència establert per un neuròleg o neuròloga amb en una fase de la malaltia que els permeti participar en les activitats del centre. L'edat no serà un factor d'exclusió si la fase de la malaltia els permet participar en les activitats del servei.

Concretament, podran ser usuaris del servei aquelles persones que ho sol·licitin lliure i conscientment o que, en cas d'incapacitat manifesta, ho facin a través del seu tutor legal sempre i quan es compleixin els criteris establerts.

### Article 4. Admissions.

Les sol·licituds d'admissió als tallers que ofereix el servei es tramitaran a través dels serveis socials comunitaris o dels serveis de salut, els quals derivaran la sol·licitud al del Patronat Municipal de l'Hospital de Ciutadella per a la seva valoració i, en el seu cas, admissió, com a entitat gestora del servei. A aquesta

sol·licitud s'haurà d'acompanyar un informe mèdic on consti el motiu de la derivació i el grau de deteriorament cognitiu.

Una volta rebuda la sol·licitud, els serveis tècnics del Patronat Municipal de l'Hospital de Ciutadella faran una valoració de les circumstàncies del sol·licitant i el compliment dels requisits, admetent o denegant la sol·licitud. La decisió serà comunicada tant a la persona sol·licitant com als serveis d'on ve derivada.

En cas d'admissió al servei, el Patronat Municipal de l'Hospital de Ciutadella procedirà a emplenar la fitxa d'inscripció on constaran les dades personals i de contacte, un primer resum de la situació actual en que es troben, l'avaluació psicològica inicial.

En qualsevol moment la persona usuària o el seu representant legal/tutor o guardador de fet, podrà sol·licitar la baixa del servei.

Article 5. Documentació i requisits necessaris per a l'accés al servei quan la persona hagi estat admesa:

- a. Documents acreditatius: còpia del document nacional d'identitat o, en el seu cas, targeta de resident; còpia de la targeta sanitària de la Seguretat Social i d'altre document acreditatiu de la cobertura de l'assistència sanitària.
- b. Informe mèdic recent que contengui:
  - dades personals
  - malalties actives
  - al·lèrgies, alertes i contraindicacions
  - medicació prescrita actual
- c. Compromís escrit de la persona interessada – o del seu representant legal/tutor- i dels seus familiars del coneixement dels drets i obligacions que es recullen en aquestes normes de règim intern.
- d. Emplenar i signar el document contractual d'accés al servei.

Article 6. Expedient assistencial

Es disposarà d'un expedient assistencial individual per a cada persona usuària del servei on hi costarà, a més dels documents recollits a l'article 5, la següent documentació:

- a. Dades identificatives de la persona: nom i cognoms, DNI, lloc i data de naixement, document de la Seguretat Social i telèfon de contacte.
- b. Dades dels familiars, així com de la persona de referència que consti en el document contractual o del representat legal (nom i llinatges, DNI, adreça, parentiu, telèfon de contacte).
- c. Documents contractuals: fitxa ingrés, compromís de compliment deures...
- d. Informe d'avaluació
- e. Història clínica, amb especificacions de visites o consultes facultatives realitzades, nom i càrrec que ocupa la persona que fa el reconeixement, data, motiu, diagnòstic, malalties, tractament i altres indicacions.

Les dades personals facilitades a l'efecte, s'inclouran en fitxers propietat del Patronat amb la finalitat de gestionar els serveis. En compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'afectat podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, indicant-ho per escrit al mateix Patronat.

Article 7. Motius de baixa

Seràn motius de baixa

- a. La defunció de l'usuari o usuària.
- b. La voluntat expressa de la persona usuària o de qui en tengui la representació legal, formalitzada per escrit i comunicada al servei amb una antelació mínima de 15 dies; en cas contrari, a l'hora de fer la corresponent liquidació el centre podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies en concepte de compensació.
- c. Per agreujament de la salut física o psíquica de l'usuari que representi una necessitat d'atenció continuada.

- d. Per trasllat a un altre recurs o servei.
- e. Per incompliment de les obligacions previstes en el reglament de règim intern del centre.
- f. Per acabament del termini previst per a la durada de cada taller del què la persona n'és usuària.

### CAPÍTOL III. PRESTACIONS ALS USUARIS I NORMES DE FUNCIONAMENT

#### Article 8. Tallers inclosos en el Servei

Des del servei s'ofereixen tallers d'estimulació cognitiva per a mantenir o millorar les capacitats cognitives conservades de l'usuari.

Les característiques, els horaris i els preus de cadascun dels tallers seran els determinats en cada moment, els quals constaran en el contracte assistencial a signar amb els usuaris.

#### Article 9. Recursos humans

El servei disposa del personal adequat i format per a donar resposta a les necessitats dels usuaris i per a la correcta prestació dels tallers oferts, de conformitat amb la normativa vigent aplicable.

#### Article 10.- Normes generals de funcionament i convivència

- a. L'Ajuntament confia a la responsabilitat del Patronat i els seus òrgans competents la gestió del servei tal com queda regulat en els Estatuts del Patronat Municipal de l'Hospital aprovats en Junta.
- b. El centre disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposarà l'autorització del centre, el Reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions i la possibilitat de reclamar directament al centre, el programa anual d'activitats i les instruccions per a casos d'emergència, entre d'altres.
- c. El centre disposa d'un horari d'informació i d'atenció a la persona usuària i als seus representants legals/tutors o guardadors de fet i familiars, per part de la direcció del centre i dels professionals responsables de la seva atenció.
- d. Tothom està obligat a respectar els espais senyalitzats per a fumadors i no fumadors.
- e. La persona usuària o els seus representants legals i familiars han de comunicar les possibles incidències o problemes amb altres usuaris o amb el personal, a la treballadora social o a la gerent del Patronat.
- f. Les zones d'ús comú per als usuaris, com ara salons, jardins, etc., s'han d'utilitzar per a aquelles activitats que els són pròpies. Pel que fa als horaris i normes de funcionament, seran els que determini el centre.
- g. Els usuaris no podran cuinar en cap lloc del centre.
- h. Els usuaris poden fer ús de les instal·lacions, els objectes i els aparells del centre, tenint cura i respectant l'ús per part dels altres usuaris. Les persones autoritzades a l'efecte, s'encarregaran de la manipulació d'aparells electrònics de les zones comuns.
- i. S'ha de garantir el silenci durant les hores de descans.

#### Article 11. Normes específiques de funcionament per serveis

##### 11.1 El vestuari personal, objectes de valor i estris per a ús personal

- a. La persona usuària ha de dur el vestuari i els estris personals degudament identificats.
- b. El centre no es farà responsable de la pèrdua dels objectes personal i els béns mobles que la persona usuària porti al centre, tot i que sempre col·laborarà amb l'usuari per a la seva recerca.
- c. Els objectes perduts s'han de lliurar a la persona responsable del servei o a recepció

##### 11.2. Seguiment i atenció sanitària

- a. El servei no cobreix el seguiment sanitari.
- b. Els usuaris o els seus familiars/tutors autoritzen expressament el personal del centre a traslladar-los a un centre hospitalari en cas d'urgència o necessitat motivada per malaltia o accident. En aquest cas la persona usuària serà acompanyada per algun familiar, persona de referència o representant legal.

### 11.3. Atenció social i cultural

Les persones usuàries i/o els seus familiars o representant legals han de rebre informació, assessorament i ajuda per a tràmits administratius, així com suport per a l'adaptació a la dinàmica dels tallers.

### 11.4. Manteniment i neteja del centre

S'ha de tenir cura especial de la conservació i reparació del mobiliari, les instal·lacions i la maquinària de l'establiment on es presta el servei, així com de la neteja general i permanent de l'edifici i de les seves dependències.

Les persones usuàries facilitaran la neteja dels espais d'ús general.

## CAPÍTOL IV. ATENCIÓ PRESTADA ALS FAMILIARS

### Article 12. Integració familiar

Donat que les famílies dels usuaris constitueixen una important font de benestar per als malalts, el servei demanarà la col·laboració d'aquests sempre que cregui necessari.

Els familiars o representants legals dels usuaris seran convocats individualment si escau, per explicar-los alguna situació o canvi en l'evolució clínica o personal de l'usuari.

## CAPÍTOL V. RÈGIM DE VISITES, SORTIDES I COMUNICACIÓ AMB L'EXTERIOR

### Article 13. Sortides i absències del centre

- a. Les persones usuàries podran sortir del centre, acompanyades o soles, sempre que les seves condicions físiques i psíquiques així ho permetin.
- b. En el cas que la persona usuària, per circumstàncies familiars o altres causes degudament motivades i justificades, s'hagi d'absentar temporalment del centre o arribar-hi més tard, ho ha de comunicar a la direcció amb la major antelació possible.

### Article 14. Horari i duració dels tallers

Els horaris i la durada dels tallers inclosos en el servei es publicaran en el tauler d'anuncis del centre on s'ubica per al seu coneixement general.

## CAPÍTOL VI. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DELS SEUS REPRESENTANTS

Les persones usuàries i els seus familiars o representants legals, han de conèixer els drets i deures que es relacionen recollits en aquest reglament, que es difondran àmpliament entre el personal i que s'exposaran en un lloc visible i a l'abast de les visites.

### Article 15. Drets de les persones usuàries i dels seus representants

Són drets de les persones usuàries del servei i els seus representants:

- Dret a accedir al servei en condicions d'igualtat sense discriminació.
- Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els requisits necessaris per accedir-hi.
- Dret a renunciar a les prestacions del servei en els termes establerts en la legislació vigent.
- Dret a la confidencialitat respecte de la informació que es conegui en ocasió de la prestació del servei, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- Dret a la participació en el servei.
- Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- Dret a suggerir i fer reclamacions.
- Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a ser orientat cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- La resta de drets que estableixi la normativa reguladora de serveis socials.

## Article 16. Deures de les persones usuàries i dels seus representants

Els usuaris del centre i, en el seu cas, els seus representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial, tenen els deures següents:

- Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis.
- Seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés, col·laborant i participant, en el seu propi benefici, en el compliment dels tractaments i activitats que se'ls prescriu relatiu a l'atenció i cura de la seva salut o destinats a afavorir i promoure la seva autonomia.
- Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, així com comunicar les variacions que es produeixin.
- Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional del servei.
- Contribuir, en el seu cas, al finançament del cost del servei, aportant mensualment la quota que els correspongui, d'acord amb la normativa aplicable, i a facilitar les dades personals i econòmiques necessàries per aquest finançament.
- Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- Complir el reglament de règim intern.
- Signar el document contractual corresponent.
- La resta de deures que estableixi la normativa reguladora de serveis socials.
- Respectar i afavorir la convivència i el bon funcionament de les sessions, tot respectant els altres usuaris i el personal que hi treballa.
- Respecte als drets de les altres persones usuàries.
- Respectar i tenir cura dels béns adscrits al servei i fer un bon ús de les instal·lacions, tot contribuint a l'ordre de les coses pròpies i comunes.
- Guardar la correcció en la higiene personal i en el vestit i el decòrum en el tracte amb la resta dels usuaris i amb els professionals del centre.
- Respecte als horaris establerts.
- Comunicar a la direcció del servei, amb anterioritat, les seves absències o retards en l'assistència als tallers.
- Comunicar a la direcció del servei les anomalies i irregularitats que s'observin.
- Comunicar a la persona responsable del servei qualsevol dany i deteriorament que observi en les instal·lacions o serveis.

## CAPÍTOL VII. DEURES DE L'ENTITAT TITULAR DEL SERVEI I DE L'ENTITAT GESTORA

### Article 17. Deures de l'entitat titular del servei i de l'entitat gestora

- Prevenir, millorar i mantenir, fins on sigui possible, la capacitat funcional de la persona usuària.
- Desenvolupar els programes d'intervenció i protocols d'actuació per part de professionals especialitzats tal com s'ofereix.
- Oferir els mateixos serveis i prestacions per a totes les persones usuàries, garantint l'equitat i igualtat en els drets i deures de tots els usuaris.
- Afavorir les bones relacions socials entre els usuaris, la persona de referència o representant legal i el personal del servei.
- Disposar d'una pòlissa d'assegurança que cobreixi la responsabilitat civil i d'accidents dels usuaris i del personal del Centre.
- Disposar del Reglament de règim intern, aprovat per l'òrgan competent.
- Disposar de fulls de reclamacions que estaran a disposició dels usuaris i de les persones que els demanin.
- Subscriure un document contractual amb els usuaris o amb els seus familiars/tutors.
- Disposar d'un expedient per a cada usuari i actualitzar les dades en ell contingudes.
- Disposar d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposin: l'autorització del servei o establiment, el Reglament de règim interior, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamació i la possibilitat de reclamar, el programa anual d'activitats i les instruccions en cas d'emergència, entre d'altres.

## CAPÍTOL VIII. SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

### Article 18. Suggeriments i reclamacions

En els casos en què els usuaris vulguin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del funcionament o del servei del servei, aquest estableix les mesures següents:

- Hi ha un llibre de reclamacions a disposició dels usuaris.
- A la recepció hi ha una bústia de suggeriments.
- Les queixes i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert.
- Les queixes han d'anar dirigides a gerència del Patronat.
- Si les queixes formulades no es resolen en el si del centre a través de gerència, es duran a la Comissió executiva, per tal de valorar les possibles solucions.

## CAPÍTOL IX. PARTICIPACIÓ EN EL COST DELS SERVEIS

### Article 19. Cost de la plaça

- a. El cost del servei serà l'establert a la corresponent ordenança fiscal aprovada a l'efecte per l'Ajuntament.
- b. L'import s'ha de revisar en el cas de variacions en la situació econòmica, social o familiar, amb resolució prèvia de l'òrgan competent, i en cas de variació del preu públic del servei. La persona usuària o el seu representant legal/guardador de fet, ha de comunicar al diplomad en treball social, qualsevol modificació de la situació econòmica, social o familiar.
- c. Les aportacions econòmiques s'han d'efectuar mitjançant domiciliació bancària.
- d. No estan permeses les propines al personal adscrit al servei.

### Article 20. Protecció de dades de caràcter personal

El servei enregistrarà i tractarà informàticament les dades de les persones usuàries, així com dels seus representants legals/tutors o guardador de fet o persones de contacte, respectant la màxima confidencialitat, en compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

El servei realitzarà activitats que poden tenir una difusió pública. Per a la difusió de les imatges el servei haurà d'haver demanat prèviament el consentiment de la persona afectada.

### Disposició final

Aquest Reglament de règim interior entrarà en vigor quan l'hagi aprovat definitivament per la Junta del Patronat Municipal de l'Hospital i s'hagi publicat íntegrament en el BOIB.