**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN**

**SERVEI DE CENTRE DE DIA DE PETRA**

El centre de dia de persones majors de Petra*,* ubicat al carrer Ordines *7,* el titular del qual és l’entitat *Mancomunitat Pla de Mallorca* és defineix com un servei d'acolliment diürn que dona suport a lespersones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, i complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

**I. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

1. El centre de dia és un centre obert, per la qual cosa els/les usuaris/es són lliures per entrar i sortir, no obstant això, quan les persones usuàries hagin de sortir, hauran d'anar acompanyats del (*familiar responsable/representant legal)* o amb l’autorització per escrit d’aquest. Quan l’usuari/a s’absenti de l’establiment haurà de comunicar tant la seva sortida com la tornada a la recepció. En el supòsit d’absència en alguna de les menjades s’haurà de comunicar expressament.
2. En cas d’absències voluntàries d’un dia o més s’hauran de comunicar a l’establiment amb una antelació de (*48 hores)*. En cas d’absències voluntàries superiors a una setmana s’hauran de comunicar amb una antelació de *(15 dies)*.
3. En el supòsit d’absència forçosa per malaltia o altra causa es comunicarà al centre d’estades diürnes el mateix dia a primera hora.
4. Les visites comunicaran en la recepció de l’establiment el nom de la persona que desitgen visitar i s’identificaran amb el document d’identitat.
5. Tant els/les treballadors/es, usuaris/es, com visites tindran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net en tot moment.

1. Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels/les usuaris/es als treballadors/es del centre de dia, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
2. Se seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als altres persones usuàries com el personal del servei, evitant els crits i les baralles.
3. Està prohibit introduir o treure aliments i vaixella del menjador.
4. El personal del servei estarà sempre a disposició del les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa els/les usuaris/es hauran de seguir les indicacions del personal que en tot moment vetllaran pel seu benestar.
5. Les diverses dependències del centre de dia, es destinaran als fins i usos concrets que tenen assignats, per la qual cosa s’evitarà realitzar fora dels llocs adequats activitats que no corresponguin.
6. La persona usuària aportarà els objectes personals d’higiene *(sabó, colònia, tovallola)*, (vestuari), i ( *medicació*).
7. En el cas que la persona usuària ho necessiti, el personal especialitzat realitzà el canvi de bolquers amb la freqüència següent: ( *.......)*.
8. Els/les usuaris/es atendran les indicacions del personal sanitari relatives a la medicació que han de prendre i seguiran les pautes del tractament que se’ls ha prescrit.
9. No es permeten els animals domèstics al centre de dia, excepte en supòsits especials i amb prèvia autorització de la direcció.
10. No està permès fumar dins el recinte del centre.

**II. HORARIS DE L’ESTABLIMENT**

1. L’establiment estarà obert de 8’30*h* a 19’30 *h*, de d*illuns a divendres; els festius i dissabtes de 9 a 18 h, el dia de Nadal i el dia de Cap d’Any el centre romandrà tancat.*

1. L’horari de les visites que reben els/les usuaris/es serà des de les 9 *hores* fins les 18 *hores*, respectant els horaris dels menjars. Les visites fora de l’horari indicat hauran de justificar aquesta necessitat.
2. El servei tindrà els horaris següents:

* *Berenar*: de les *8’30* a les 10’45 *hores*.
* *Dinar*: de les 13 *hores*.
* *Berenar*: de les 16’30 *hores*.

**III. PRESTACIONS DEL SERVEI**

1. Al servei té contractat una empresa que serveix el menjar. Els menús estan supervisats per personal *especialista en dietètica o nutrició de la pròpia empresa* on s'estableixen els nutrients i els valors calòrics necessaris. A més, hi ha una planificació específica per a aquelles patologies que ho requereixin i en especial per les persones que han de menjar tot triturat. Es facilitar la planificació mensual dels menús amb una setmana d’antelació a les persones usuàries i els seus familiars.

2. Les pròtesis, cadires de rodes i ajudes tècniques d'ús personal seran a càrrec de la persona usuària.

3. *El servei de transport és un servei complementari.*

**IV. SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU**

1. Els preus del servei es fitxaran segons el decret 84/2010 de 25 de juny pel que es regulen els criteris per calcular la capacitat econòmica amb la finalitat d’establir la participació econòmica de les persones beneficiàries de la prestació de centre de dia que formen part de la xarxa pública de l’atenció a la dependència de les Illes Balears.
2. La quota mensual inclourà les prestacions següents:

- manutenció.

- atenció personalitzada en les activitats de la vida diària

- atenció sanitària

1. Es consideren serveis complementaris, i que per tant queden exclosos de la quota mensual, els següents:

* + *transport*
  + *altres*

1. El pagament del preu es realitzarà de la forma següent:
   1. En el servei es pagarà a mes vençut*, mitjançant domiciliació bancària.*
   2. Els serveis complementaris es pagaran *al moment de la seva realització.*
2. La persona usuària pot gaudir fins un màxim de 30 dies a l’any d’absències voluntàries, per ingrès temporal a una residència. En aquest cas, s’aplica un 75% del preu de copagament diari. En el cas d’hospitalització s’aplica un copagament diari del 50%, sense límit de dies. Segons preveu el Conveni de Places Concertades de Centre de Dia entre Direcció General de Dependència i Mancomunitat Pla de Mallorca.

**V. ADMISSIONS I BAIXES**

1. Requisits per accedir al servei:
   1. Requisits d’edat: les persones majors de 55 anys, amb grau de dependència reconegut.
   2. No patir cap malaltia infectocontagiosa ni aguda que requereixi l’atenció imprescindible en un centre hospitalari.
   3. No necessitar una assistència sanitària intensiva o presentar una dependència extrema, que no pugui ser atesa adequadament al servei.

2. Ingrés:

a. L’entrada al servei seguirà els criteris mercats per la llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l’Autonomia Personal i Atenció a les Persones amb situació de Dependència.

b. Per poder accedir al servei s'haurà de signar el pertinent contracte assistencial.

c. La persona usuària haurà d’aportar:

* Sol·licitud específica del servei.
* Ordre bancària
* Còpia del document d'identitat.
* Targeta de la seguretat social.
* Prescripció mèdica farmacèutica.
* Certificat metge del seu estat físic i psíquic.

3. La condició d’usuari/a es perdrà per una de les causes següents:

* Baixa voluntària: Per renúncia voluntària que s’expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.
* Defunció.

**VI. CAUSES DE SUSPENSIÓ O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

1. Seran causes de suspensió temporal i que comportaran l’expulsió temporal de l'usuari/a per un temps no superior a un *mes* les següents:

* + *L’alteració continuada de l’ordre i la manca de respecte cap a altres usuaris/es i treballadors/es*
  + *No respectar les normes contingudes en aquest reglament*.
  + *El robatori de béns o objectes de qualsevol classe propietat del servei, del personal o de qualsevol usuari/a*.

2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

* + *L’agressió física o els maltractaments greus a altres usuaris/espersonal del servei.*
  + *L’incompliment en el pagament de tres o més mensualitats.*
  + *Per produir-se un impediment insalvable que alteri la normal convivència del centre.*
  + *Variació de les condicions personals, físiques i/o psíquiques que l'impossibilitin continuar amb la majoria d’activitats programades al servei. Aquestes circumstàncies s’hauran d’acreditar mitjançant el corresponent informe mèdic, psiquiàtric o psicològic.*
  + *El tancament degudament autoritzat del servei de centre de dia.*

1. La suspensió de la prestació del servei i per tant l’expulsió temporal de la persona usuària del servei serà comunicada per escrit pel director/a del servei a la persona *usuària/familiar responsable/representant legal* amb una antelació mínima d’una *setmana*. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta es podrà dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s’haurà de comunicar amb una antelació d’un *mes*.
2. Les causes que comportin la suspensió temporal o definitiva del servei hauran d'estar ben documentades i acreditades.

**VII. SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS**

1. les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o de les prestacions del centre de dia, les faran arribar a la direcció mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en la recepció. Les fulles de reclamació es poden presentar a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS).
2. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat del servei, mitjançant la bústia col·locada en la zona de recepció..

**VIII. MECANISMES D’INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DE LES PERSONES USUÀRIES**

* Es crearà una comissió formada per: *President/a delegada del departament de Serveis Socials*, 1 tècnic del departament de Serveis Socials, 1 *tècnic del servei, 1 usuari/a i 1 familiar responsables* on s’informarà de les decisions que afectin al servei.
* La comissió es reunirà *anualment* i sempre que el convoqui el President/a o ho sol·liciti *un terç dels seus membres*.
* De cada reunió que es dugui a terme, es redactarà una acta que s’exposarà al tauler d’anuncis durant *3 setmanes* i es farà arribar una còpia de la mateixa als familiars responsables que ho demanin.

**IX. CARTA DE DRETS I DEURES**

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d’igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s’ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.

c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

d) Dret a disposar d’un pla individual d’atenció personal o familiar d’acord amb la valoració de la seva situació, que han d’aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

e) Dret a estar informades del procés d’intervenció social i a participar en l’elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l’atenció o perjudiquin a qualcuna de les parts que hi intervenen.

f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d’edat s’atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d’edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d’acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

i) 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.

j) Dret a l’assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

k) Dret a la participació regulada en el títol IV d’aquesta llei.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.

o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes

o convingudes.

p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els deures següents:

a) 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.

b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.

c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.

d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.

e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s’estableixi normativament.

f) 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.

g) Complir el reglament de règim intern.

h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l’entitat prestadora del servei.

i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.