



**CENTRE MUNICIPAL DE SERVEIS D'IVARS
D'URGELL**

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

Document aprovat inicialment sessió Ple 22/05/2019

Capítol 1. Definició

Article 1r.- El Centre Municipal de Serveis Socials d'Ivars d'Urgell, depenent de l'Ajuntament d'Ivars d'Urgell i gestionat per gestió delegada, tracta pacients vàlids, mixtes i assistits, és a dir, és un servei d'acollida diürn, de caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària, per a persones amb dependència o necessitats especials.

Entitat: Centre Municipal de Serveis d'Ivars d'Urgell

Direcció: C/ Passeig Felip Rodes, 8. 1P

Població: Ivars d'Urgell

Codi Postal: 25260

Capítol 2. Serveis i activitats

Article 2n.- PRESTACIONS

Les següents prestacions componen la base del contracte:

a) MANUTENCIÓ: Serà supervisada per la infermera, a fi de garantir l'aportació dietètica i calòrica adequada.

El règim alimentari establert per un usuari per prescripció facultativa s'haurà de complir per part de l'equip professional i pel propi usuari i es donarà a conèixer al seu TUTOR i a la PERSONA RESPONSABLE a fi de mantenir al màxim la salut de la persona.

b) ACOLLIDA I CONVIVÈNCIA. EL nostre servei és únicament diürn. L'horari és de les 8:30 a les 20:30.

c) SUPORT PERSONAL A L'USUARI, que comprèn:

-L'ús de les instal·lacions comunes, és a dir, la utilització de les dependències del centre per part del client.

-Rentat de la roba, excepte el que disposa l'article 3r d'aquest reglament en relació als serveis de rentat en sec.

d) ATENCIÓ PERSONAL INTEGRAL I READAPTACIÓ A LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA I HÀBITS D'AUTONOMIA.

e) MANTENIMENT DE LES FUNCIONS FÍSiques I COGNITIVES.

f) DINAMITZACIÓ SOCIOCULTURAL.

g) HIGIENE PERSONAL: Es poden subministrar productes d'higiene personal: crema hidratant, colònia i altres materials d'higiene personal pagant-ne el seu import, sinó es poden portar de casa.

h) SUPORT SOCIAL, DINAMITZACIÓ SOCIOCULTURAL, FISIOTERÀPIA I REHABILITACIÓ, ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA I GESTIÓ D'AJUDES SOCIALS.

i) ATENCIÓ FAMILIAR: Dirigida a afavorir la relació entre l'usuari i la seva família.

j) ASSISTÈNCIA SANITÀRIA: El centre disposa d'un servei d'infermeria i fisioteràpia propi que efectuarà visites periòdiques als usuaris segons les seves necessitats.

L'usuari mantindrà la relació amb el metge de capçalera que li correspongui. Els diagnòstics i prescripcions seran comunicats a L'USUARI: al servei d'infermeria del Centre, per escrit, qui els seguirà rigorosament.

Quan l'usuari sofreixi un procés que, per la seva patologia i d'acord amb el metge de capçalera, del CAP o infermera del centre, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible pel centre, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari.

Les despeses del trasllat seran a càrrec de l'usuari, sempre i quan no sigui una derivació URGENT (EMERGÈNCIA).

Per raons d'operativitat i en benefici de l'USUARI, la derivació hospitalària es realitzarà encara que no s'aconsegueixi la consulta i aprovació prèvia del seu tutor i/o persona responsable, que serà immediatament informat i haurà d'acudir amb la màxima urgència. Realitzada la derivació hospitalària, l'atenció de l'USUARI anirà a càrrec del centre hospitalari. Queda a càrrec de la família i/o la persona responsable l'atenció i acompanyament a partir d'aquest moment.

No s'inclou l'adquisició dels Medicaments que necessiti l'USUARI, que hauran de ser adquirits al

seu càrrec o de l'assegurança que a aquest efecte tingui.

Si en el moment del ingrés l'USUARI estigués seguint algun tractament mèdic, de recuperació funcional o règim dietètic específic, ho posarà en coneixement dels serveis mèdics del CENTRE. La infermera del CENTRE controlarà tots els medicaments que hagin de ser subministrats als USUARIS.

L'atenció sanitària, medicació especialitzada, despeses de transport, productes de farmàcia o parafarmàcia ortopèdica o qualsevol altre concepte que no estigui inclòs en la cobertura que ofereix la Seguretat Social o l'assegurança mèdica privada de l'usuari, es considera un servei complementari, i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte han de ser satisfets per l'usuari, per el seu TUTOR o per la persones responsable de l'USUARI.

Article 3r.- SERVEIS COMPLEMENTARIS:

Es consideren serveis complementaris, que es prestaran només a petició de l'USUARI, al seu TUTOR i/o la PERSONA RESPONSABLE i per tant no estan compresos en el preu general, els següents:

1. Tot el material que necessiti l'USUARI pel seu ús personal de forma puntual: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'higiene personal, exceptuant els productes necessaris per a la higiene bàsica de l'usuari que s'enumeren en l'article 2 g d'aquest Reglament, que seran a càrrec del Centre.
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Les despeses de les sortides programades pel centre a les que l'usuari es podrà acollir de forma voluntària, sempre que aquestes estiguin incloses en el programa d'activitats.
5. Altres serveis o atencions fetes per professionals externs.
6. Telèfon, Internet i anàlegs.
7. Rentat de roba, propietat del client i que tingui tractament de rentat en sec o similar.
8. Despeses sanitàries, d'acord amb el que preveu l'article 2 j del present

Reglament de Règim Intern.

9. Despeses de trasllat a centres hospitalaris i acompanyament, si fos necessari. S'exclou el servei d'emergències.

10. Sessions individuals de rehabilitació. En el cas que l'USUARI sol·liciti sessions de fisioteràpia suplementàries a les determinades pel seu nivell de dependència, s'abonaran al preu unitari vigent el dia de la sessió.

Capítol 3. Drets de l'USUARI

Article 4t.- L'usuari té dret a gaudir de les condicions contractades en els termes indicats en el corresponent contracte d'estada i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells drets reconeguts per les lleis vigents.

Article 5è.- A més l'USUARI té dret a:

1. La informació i a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, que es tinguin en compte la seva situació personal, familiar i les seves necessitats i interessos.

2. La intimitat personal.

3. La llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense que hi hagi prescripció mèdica justificant, excepte en casos de perill imminent per a la seguretat física del propi usuari o de terceres persones. En tot cas, si és necessari realitzar mesures d'aquest tipus es duran a terme amb la deguda supervisió i s'han de fer d'acord amb la normativa que estableix l'administració.

4. Tenir en el seu entorn més pròxim, els objectes i pertinences de més valor emocional. El centre no es farà responsable de la pèrdua d'objectes de valor que l'USUARI tingui a la seva disposició.

5. Mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de tots aquelles dades que figurin en els seus expedients o historials.

6. Ser tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

7. Rebre informació general del centre en relació als aspectes que li pertocuen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament, bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal quan així ho estableixi la norma reguladora.

8. Continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, per tant, el centre afavorirà la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

9. Presentar suggeriments, queixes o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i se'ls doni la deguda resposta.

Capítol 4. Admissions i baixes

Article 6è.- ADMISSIÓ: En l'admissió del nou usuari al centre, observar les següents disposicions:

a) FORMALITZACIÓ I DOCUMENTACIÓ DEL CONTRACTE: El contracte d'estada i la documentació complementària d'aquest es formalitzarà amb la signatura del representant legal del centre i de l'USUARI, o, si s'escau, del tutor legal, si l'usuari no pot fer-ho per si mateix, i a tal efecte s'aportaran els següents documents:

1. DNI i tarja Sanitària.
2. Dades d'identificació del familiar, tutor, persona responsable o representant legal.
3. Còpia, si escau, de la sentència judicial de designació del tutor de l'usuari.
4. Fotocòpia 1era pàgina número de compte corrent.
5. Fotocòpia resolució de grau i nivell de dependència. (si es té)

Al formalitzar el contracte, s'adjuntarà al mateix el present Reglament de Règim Intern signat pel resident, tutor i/o persona responsable.

L'USUARI en tot moment ha de tenir l'equip personal necessari. Que haurà de comprendre:

a) La roba personal en la quantitat suficient que es determinarà en el moment de l'ingrés al CENTRE, amb les característiques que facin operativa la seva utilització. En tot moment es compromet a adquirir la roba personal que sigui necessària al llarg de la seva estada, i assumeix els deterioraments ordinaris que es puguin produir de la mateixa en el rentat.

b) Els aparells que per a la seva vida diària siguin necessaris (cadira de rodes, croses, caminadors, cinturons de llit, cinturons de cadira, etc.), i es compromet a adquirir a càrrec seu els que en endavant siguin necessaris tan aviat com segons el parer dels professionals del CENTRE es necessitin, així com tot tipus de pròtesis i aparells similars.

b) VALORACIÓ DE L'ESTAT DE L'USUARI: El nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic oficial del seu estat físic i psíquic fet dins dels tres últims mesos abans de l'ingrés, excepte en els casos d'ingrés urgent.

Aquest informe constarà de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció mèdica i d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, si escau.

La dependència de l'usuari vindrà donada d'acord amb l'escala de valoració utilitzada per l'equip tècnic del CENTRE. Solament es podrà modificar per prèvia aplicació dels criteris de l'escala de valoració en el moment en què l'equip tècnic del CENTRE consideri que procedeix tal modificació.

A més, un cop ingressat l'USUARI, l'equip tècnic del CENTRE realitzarà a l'USUARI un reconeixement amb les proves d'Infermeria, Físiques, Psicològiques i Socials que considerin necessàries a efectes de diagnòstic i tractament, a fi de poder establir i planificar el Pla Integral d'Activitats Individualitzades (PIAI) apropiat i de qualitat.

c) RESERVA DE PLAÇA: Abans de formalitzar l'ingrés al centre és convenient fer una reserva de plaça.

En el cas que hi hagi una plaça lliure no serà necessària l'esmentada reserva i el contracte d'estada es formalitzarà per ingressar immediatament.

d) EDAT DEL RESIDENT: No hi ha edat mínima per adquirir una condició d'usuari.

e) **PERÍODE D'ACOLLIDA**: S'estableix un període d'acollida que comprèn els primers 15 dies d'estada, que es considera de prova tant per part de l'usuari com del centre, durant el qual, ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat.

En cas que el resident decideixi anar-se'n:

Article 7è.- BAIXA DE L'USUARI:

L'USUARI o tutor podrà resoldre el contracte d'estada i causar baixa en el centre en qualsevol moment amb un preavís de 15 dies naturals, mitjançant lliurament del formulari que se li facilitarà al CENTRE.

El CENTRE podrà resoldre el contracte d'estada i instar a l'usuari a abandonar el centre per les causes indicades en el capítol 9 d'aquest Reglament, previ avís a l'USUARI i/o TUTOR amb quinze dies naturals d'antelació.

Article 8è.- ABSÈNCIES DE L'USUARI:

a) Les absències de l'usuari hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient i especificant la durada prevista de l'absència, exceptuant el cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.

b) El centre es compromet a reservar la plaça del client, tant si és absència voluntària com forçosa, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions econòmiques que li corresponen, d'acord amb el que estableix el contracte d'estada.

c) Els dies de sortida i tornada no es consideraran a efectes d'absència.

Article 9è.- BAIXA:

Quan l'usuari sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim d'un mes, atenent a les següents disposicions:

- La liquidació inclourà les partides que quedin pendents de liquidar, tenint en

compte que es facturarà les estades reals.

- Si l'usuari no ha comunicat la baixa al centre, per escrit, amb quinze dies d'antelació (o cinc dies en cas de contractes temporals), en fer-li la liquidació se li cobraran els dies de preavis o la part proporcional si el preavis es realitza amb una antelació inferior.
- Quan la baixa sigui a conseqüència de la defunció de l'usuari, en fer la liquidació, es cobraran les estances reals i les partides que queden per liquidar. El tutor o la persona responsable podrà reclamar en el termini de quinze dies el lliurament dels béns personals de l'usuari. Si en el referit termini no fossin reclamats al CENTRE procedirà segons el que estableix la legislació vigent.

Capítol 5. Equips professionals del centre

Article 10è.- El centre disposa d'una persona responsable de la direcció i del funcionament del centre. En el cas d'absència física d'aquesta persona, hi haurà sempre una persona responsable, degudament acreditada.

El centre disposa de personal tècnic i d'atenció directa suficient per donar resposta a les necessitats globals dels usuaris durant les 12 hores al dia.

El centre assumeix l'assistència personal de l'usuari per al desenvolupament de la vida quotidiana i per les activitats i tractaments, que realitza l'equip de cuidadors i l'equip tècnic respectivament. L'usuari no podrà tenir altres cuidadors o professionals especialitzats que l'atenguin dins del centre i que no siguin empleats directes del centre. En el cas que l'usuari, desitgi contractar un acompanyant per a les seves activitats d'oci, ha de comunicar a la Direcció del Centre, per el seu vistiplau previ. El Centre no serà considerat responsable en cap cas, de l'actuació d'aquests acompanyants particulars que en cap cas podran realitzar cap tipus d'activitat relacionada amb la cura diària i assistència personal de l'usuari. L'activitat i presència d'aquests acompanyants al Centre s'ha d'ajustar en tot moment a la normativa interna del centre que li serà

comunicat individualment a l'usuari, els seus familiars i l'acompanyant contractat i no podrà interferir en cap cas amb l'activitat dels professionals del Centre.

Capítol 6. Normes generals de funcionament

Article 11è.- El centre té un sistema de senyalització i informació de tots els seus serveis, instal·lacions i activitats. Totes les estances i sales, disposen de la deguda senyalització i hi ha espais per informacions generals a disposició dels clients. (Directoris i taulers d'anuncis)

Article 12è.- HORARIS:

Per tal de garantir el bon funcionament del centre, així com per preservar els drets de l'usuari, hi ha horaris establerts:

a) **HORARI GENERAL DEL CENTRE:** De 8:30h a 20:30h. L'organització horària del Centre estarà a disposició dels USUARIS, al tauler d'anuncis.

b) **INFORMACIÓ DE L'ATENCIÓ INTEGRAL:** El centre disposa d'un horari d'informació i atenció als familiars dels usuaris per part dels responsables d'atenció a l'usuari que figura en els espais habituals d'avisos als USUARIS.

c) **VISITES:** Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant tota la jornada excepte de 13h a 15h i a partir de les 19:30h. Els visitants comunicaran a recepció la seva presència al centre.

d) **SORTIDES:** L'usuari podrà sortir del centre sempre que ho desitgi, avisant prèviament al personal del centre, excepte si hi ha una indicació mèdica que desaconselli la sortida. En aquest cas l'usuari, el seu TUTOR o la persona responsable assumiran de forma expressa la responsabilitat per la sortida de l'USUARI.

e) TELÈFON: Per respecte al seu descans i el funcionament del centre, es recomana restringir al màxim les trucades als usuaris entre les 13h i les 15h i a partir de les 19:30h.

f) DESCANS: L'usuari, per respecte als altres, ha de garantir els mínims sorolls durant l'hora posterior al dinar.

Article 13è.- UTILITZACIÓ D'ESP AIS, SERVEIS I APARELLS:

a) L'usuari pot utilitzar els espais d'ús comú i serveis sanitaris i terapèutics del centre però es prohibeix, per a la seva seguretat, d'entrar en les zones de serveis d'hostaleria com cuina, bugaderia i altres dependències de serveis tret de les persones que tenen una autorització per escrit.

b) L'usuari pot utilitzar les instal·lacions, objectes i aparells del centre. Cal tenir-ne cura i no destorbar els altres usuaris durant el dia a dia del Centre.

c) No es podrà fumar en cap zona del centre. Llevat dels usuaris que tindran una zona degudament senyalitzada.

d) Es recorda a l'usuari utilitzar els petits electrodomèstics d'ús personal (màquina d'afaitar, assecador de cabell, etc) evitant situacions de risc que l'afectin a ell mateix, a altres usuaris o les instal·lacions.

e) Es prohibeix la introducció al Centre de qualsevol tipus d'objecte, material, substància, etc., perillós, sent l'usuari o els seus familiars i representants legals responsables de qualsevol dany o perjudici que es causi tant al Centre, com als seus empleats o la resta d'usuaris o els seus familiars. En cas de detectar la presència al Centre de qualsevol objecte, material o substància d'aquest tipus, la Direcció està autoritzada per desfer-se'n de la manera que millor garanteixi la seguretat del centre.

f) Com que hi ha servei de menjador i servei d'alimentació adequat, no es podrà tenir cap tipus d'aliment que no sigui els que proporciona el Centre, sempre i quan una prescripció mèdica no digui el contrari.

g) Els objectes perduts es lliuraran a recepció.

Capítol 7. Normes específiques de funcionament

Article 14è.- MENJADOR:

Al menjador se serviran els àpats als horaris fixats. Aquest horari estarà a disposició de l'usuari.

El menú dels diferents àpats garantirà l'alimentació correcta, variada i les diferents dietes que es poden servir per prescripció mèdica.

Els menús del dia estaran a disposició dels usuaris, familiars i amics, en els llocs habituals d'avís als usuaris.

En cas que l'usuari decideixi no realitzar algun dels àpats, avisarà amb antelació a la persona responsable del menjador o persona que s'indiqui.

Es prohibeix portar o treure aliments o estris del menjador.

Article 15è.- BUGADERIA:

El centre té un servei de bugaderia propi per a la roba d'ús personal dels usuaris.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada (cosida o serigrafiada). L'usuari o les persones responsables estan obligades a refer la roba d'ús personal, quan sigui necessari i en les mateixes condicions de marcat.

El centre no es farà càrrec del deteriorament que pugui tenir la roba per desgast o per alteració del teixit.

Article 16è.- NETEJA:

Per tal de facilitar la neteja dels espais d'ús general, es farà en horaris establerts que no destorbin la vida i activitats dels usuaris.

Article 17è.- SERVEIS ESPECIALITZATS:

Tots els serveis especialitzats; sanitaris, socials, de rehabilitació, d'activitats terapèutiques es realitzaran en els espais adequats que estan degudament senyalitzats.

Capítol 8. Sistema de queixes i suggeriments

Article 18è.- El centre té establert un sistema de queixes i suggeriments i posarà a disposició dels clients, familiars, responsables o representants unes fulles de reclamacions.

L'usuari té dret a presentar suggeriments, queixes o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i se'ls doni la deguda resposta.

Capítol 9. Obligacions de l'Usuari

Article 19è.- L'usuari, el seu tutor i la persona responsable, així com qualsevol visitant de l'usuari, estan obligats a facilitar la recepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir tot el que disposa el present Reglament de Règim Intern i en els termes del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.
- d) Comunicar amb suficient antelació les sortides i les absències.
- e) No alterar l'ordre ni el desenvolupament normal de les activitats del centre.

Article 20è.- Així mateix, estan obligats a respectar la integritat física i moral del personal del centre, dels altres usuaris i els seus familiars i visitants i a respectar els espais, mobles i instal·lacions de l'edifici.

Són a càrrec de l'usuari tots els desperfectes fets a les instal·lacions i propietats del centre, així com danys a altres usuaris, els seus visitants i al personal del centre, quan aquests danys no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.

Article 21è.- INCOMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS:

L'incompliment per part de l'usuari, del seu tutor i de la Persona Responsable de les obligacions que els corresponen en virtut del que estableix el contracte d'estada o en aquest reglament podrà suposar la resolució del contracte d'estada per part del centre, d'acord amb el procediment establert a l'article 7 d'aquest reglament i per tant la cessació per aquesta en la prestació dels serveis.

Article 22è.- També són causa de resolució de contracte per part del centre, d'acord amb el procediment establert a l'article 7 d'aquest reglament, la realització per l'USUARI o qualsevol dels seus familiars de les següents circumstàncies:

1. Alteració del normal funcionament del centre per part del client o de la persona responsable.
2. Embriaguesa habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària als espais d'ús general.
5. L'intent o assetjament sexual o d'un altre tipus a qualsevol client o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic del client impedeixi la normal convivència i requereixi, a judici del responsable sanitari i de la direcció del centre, el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als altres usuaris.

Article 23è.- L'usuari o familiars d'aquell usuari que cessi d'aquesta condició (per qualsevol causa) hauran de deixar el centre i retirar del mateix tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus en l'improrrogable termini de 15 dies següents a la baixa, excepte en cas de força major. Transcorregut aquest termini, el centre actuarà d'acord amb la legislació vigent.

Transcorregut el termini indicat sense que l'usuari deixi el centre o la persona responsable es faci càrrec d'aquest, es faculta el CENTRE perquè el traslladi al domicili que la persona responsable hagi designat, en cas de no ser localitzada, s'iniciaran els tràmits legals oportuns perquè els serveis socials competents es facin càrrec de l'USUARI.

Capítol 10. Protecció de dades

Article 24è.- La Fundació Serveis de Suport, en atenció a la Llei Orgànica 15/1999 de protecció de Dades, 13 de desembre posa en coneixement que les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables o dels representants legals, seran recollides en l'expedient de l'usuari i incloses en una base de dades d'un programa informàtic propietat del centre amb la finalitat de prestar els serveis derivats de la signatura del present contracte.

La Fundació Serveis de Suport, tractarà aquestes dades amb la màxima confidencialitat essent el destinatari de les mateixes tot el personal del centre que precisi l'accés pel desenvolupament de les seves funcions, així com, les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les dades per la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades dels usuaris per poder dur a terme les finalitats esmentades, als bancs, despatxos de professionals, notaries, gestories, centres d'ortopèdia, així com la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

Els titulars de les dades, autoritzen expressament al centre pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats assenyalades, així com atorguen el seu consentiment inequívoc perquè la Fundació Serveis de Suport les tracti i les incorpori als seus fitxers per complir amb les funcions del centre. Al mateix temps donen consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari en totes les activitats que realitzi el centre, per penjar-les en els seus taulells i per utilitzar-les en els butlletins informatius del centre i/o xarxes socials, respectant sempre la seva bona imatge e intimitat.

Els usuaris, o els seus representants legals, tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, mitjançant sol·licitud escrita i signada, dirigida a la direcció del centre.

Capítol 11. Drets i deures

Drets i deures de la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis Socials, en el Reglament de Règim Intern.

Article 12è.- Drets específics dels usuaris del servei diürn:

a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per tal d'aconseguir un

desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.

h) Mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.

j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

k) Tenir objectes personals significatius, sempre que respectin els drets de les altres persones.

l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si s'escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Article 13è.- Deures amb relació als serveis socials.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si s'escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Tenir una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència al centre i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a que siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

Certifico que aquest document ha estat aprovat inicialment pel Ple de l'ajuntament en sessió de 22 de maig de 2019.

Publicat:

BOP de Lleida 6/07/2019

DOCG 12/06/2019

Taulell anuncis ajuntament: 31/05/2019

La secretària

CPISR-1 C Teresa

Morera Llovera

Ivars d'Urgell, juny de 2019.