



REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

Stat. Coop Jovent

- 1. Què és el reglament de règim intern?**
- 2. Reglament de règim intern**
- 3. Resum del reglament**

QUÈ ÉS EL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

QUÈ ÉS EL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN?

És un document on es garanteixen els drets i les obligacions tant dels professionals de l'entitat com dels de la persona que acudeix als nostres serveis

Representa la garantia que Jovent li donarà un bon servei, el reglament defineix clarament els seus drets i obligacions.

QUINES QÜESTIONS REGULA I DEFINEIX AQUEST REGLAMENT?

1. LA NORMES I EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI. Horaris, normes de convivència i respecte, etc.
2. DEFINEIX LES CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI. Es regula quan es deixarà de donar el servei i perquè. Pot ser una suspensió breu, de durada mitjana o un cessament definitiu depenent de les causes que ho motivin.
3. DESCRIU DE QUINA MANERA S'ENTRA EN EL SERVEI I QUAN ES DÓNA DE BAIXA LA PERSONA
4. DESCRIU ELS DRETS I OBLIGACIONS TANT DE PROFESSIONALS DE JOVENT COM DE LES PERSONES QUE ESTAN DESENVOLUPANT ALGUNA ACTIVITAT.
 - a. Exemple de drets: No ésser discriminat/ada per raó de sexe, lloc de naixement, etc./ Rebre la informació clara i disposar d'un pla de treball individual/etc.
 - b. Exemple d'obligacions: Complir les normes de respecte i convivència, assistència i puntualitat en les activitats, higiene personal, uniformes, neteja, etc.
5. PODRÀS POSAR QUEIXES O RECLAMACIONS. El Reglament descriu com procedir si no estàs content/a amb el personal de Jovent o amb el servei
6. DESCRIU QUÈ CONSIDEREM UNA INFRACCIÓ I COM PROCEDIREM. Al Reglament es descriu què és una infracció lleu, greu o molt greu i de quina manera l'entitat les sancionarà.

EL REGLAMENT ÉS NECESSARI PERQUÈ ENS AJUDA A MILLORAR

POTS CONSULTAR UN RESUM DEL REGLAMENT ESCANEJANT AQUEST CODI QR:



Resum Reglament de Règim Intern

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

El Servei d'orientació, formació i inserció sociolaboral promouen el desenvolupament integral de persones amb diferents factors de vulnerabilitat i/o en risc d'exclusió social mitjançant itineraris personalitzats d'orientació, formació i inserció laboral, potenciant contextos favorables de desenvolupament personal i formatiu. El projecte es desenvolupa en el barri de Son Gibert de Palma, a la seu del Centre Jovent (C/ Son Gibert, 8 07008-Palma)

El servei disposen de dues grans línies de d'actuació: les accions d'orientació i acompanyament a l'ocupació i les accions de formació.

1.- NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

1. La sol·licitud s'ha de presentar a les oficines del Centre Jovent (C/ Son Gibert, 8 07008-Palma).
2. La persona usuària ha de facilitar tota la informació necessària i ha d'aportar la documentació sol·licitada per al bon funcionament del servei.
3. En cas que la persona vengui derivada d'un altre servei o entitat, es realitzarà una entrevista amb el professional referent de la persona derivada al servei, acompanyada d'un informe social, per determinar les necessitats i les característiques de la persona usuària.
4. S'acordarà un horari. El servei es prestarà de dilluns a divendres, excepte dies festius i períodes de vacances segons el conveni de referència de l'entitat.
5. La persona usuària està obligada a complir normes de respecte i convivència, assistència i puntualitat, higiene personal i cura de materials/equipaments/espais del Centre.
6. En cas de no necessitar el servei durant un dia o més, s'haurà de comunicar al responsable del servei amb una antelació de 24 hores. En el cas de malaltia o altra causa d'urgència, es comunicarà al Servei el mateix dia a primera hora.
7. La baixa definitiva del servei es notificarà segons el que marqui la convocatòria de referència a la que està subscrit el Servei. En cas de defunció de la persona usuària, la baixa s'ha de comunicar el mateix dia o el proper dia laborable.

2.- CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DEL SERVEI

1. Seran causes de **suspensió breu estratègica** del servei quan es deixin de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament. També ho seran les següents:
 - a. L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals o altres persones usuàries
 - b. No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
2. Seran causes de **suspensió temporal** del servei quan es deixin de reunir les condicions que en van motivar l'atorgament. També ho seran les següents:
 - a. L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals o altres persones usuàries
 - b. No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
 - c. L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.
 - d. L'aportació de dades incorrectes o falses per part de la persona usuària que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts
3. Seran causes de **cessament** en la prestació del servei les següents:
 - a. Per desistiment de la persona sol·licitant o del seu representant legal.
 - b. Per finalització de la situació de necessitat que ha generat la prestació del servei
 - c. Per incompliment greu i reiterat de les obligacions per part de la persona usuària
 - d. La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
 - e. L'agressió física o els maltractaments greus als professionals o a altres persones usuàries
 - f. Aquelles que es prevegin en les condicions específiques per a cadascun dels serveis i que es determinin en la cartera de serveis

4. **Aplicació de la suspensió breu estratègica:** El/la professional del servei que sigui referent de cada persona usuària podrà aplicar la suspensió breu estratègica del servei quan ho consideri convenient tant per a la persona com per al grup on desenvolupa la seva activitat i sempre amb la intenció que serveixi com a mesura per provocar un canvi en la seva actitud o motivació. La suspensió breu estratègica del servei no podrà ser superior a 1 dia i haurà de comptar amb el vistiplau de la coordinació de l'àrea.
5. **Aplicació de la suspensió temporal o cessament:** En general aquestes mesures s'aplicaran en funció del que marquin les bases que regulen l'activitat on està adscrita la persona usuària (convocatòries, concerts, etc.). En el seu defecte, l'entitat comunicarà per escrit la suspensió temporal de la prestació del servei i, per tant, l'expulsió temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima de 2 dies. 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 de 3 dies.
6. El servei podrà ser suspès temporalment o definitivament, amb caràcter general per a totes les persones usuàries a iniciativa de l'entitat, mitjançant un informe justificatiu de les circumstàncies i sempre amb l'autorització de l'administració competent en matèria d'autoritzacions. L'acord del cessament general del servei haurà de ser comunicat per escrit a totes les persones responsables, de forma individualitzada, amb un temps mínim de 15 dies d'antelació a la data en la qual es produeixi el cessament.
7. L'entitat té l'obligació de donar una còpia del contracte assistencial i del reglament de règim interior del servei a la persona usuària o al seu/a representant legal.

3.- SISTEMES D'ADMISSIONS I BAIXES

3.1- A qui s'adreça

Aquest servei va destinat a promoure el desenvolupament integral de persones amb diferents factors de vulnerabilitat i/o en risc d'exclusió social mitjançant itineraris personalitzats d'orientació, formació i inserció laboral, potenciant contextos favorables de desenvolupament personal i formatiu. Les persones usuàries han d'estar en edat laboral (tenir els 16 anys complits).

3.2- Condicions d'admissió.

Els criteris que es tindran en compte per ingressar en el Centre seran :

1. Que l'usuari/ària compleixi les condicions establertes al punt. 3.1
2. Que faciliti tota la documentació i dades que el centre li demani.
3. Que l'equip tècnic del Servei, havent examinat la documentació aportada i prèvia valoració de la persona, consideri factible les possibilitats de desenvolupar l'acció o accions del servei adients per a ella, tenint en compte les característiques i mitjans del centre. Les sol·licituds d'ingrés es podran presentar per l'interessat o pels seus representants legals o de fet i per qualsevol professional de l'administració pública i d'entitats privades, les quals seran trameses a la Direcció d'Acollida i Acompanyament.
4. Que la persona usuària o el seu representant legal o de fet, signi el contracte d'assistència, prèvia explicació del funcionament del centre.
5. Quedaran excloses les persones que:
 - a. Estiguin en moments de consum amb dependència a drogues.
 - b. Pateixin una discapacitat psíquica greu, problemes de salut mental o trastorn del comportament que els impedeixi el seguiment dels programes.
 - c. No tinguin un nivell bàsic de comprensió del castellà a nivell de lectoescriptura.

3.3.- Ingré al servei

1. Les sol·licituds seran ateses i valorades pels professionals del Servei assignats a aquesta tasca.
2. La persona usuària i/o familiar haurà d'aportar la documentació requerida en funció de l'activitat que sol·liciti i de la convocatòria a la qual estigui subjecte
3. Se signarà el contracte assistencial.

3.4- Causes de Baixa.

Les causes de baixa de les persones usuàries del centre es poden produir per una de les raons següents:

1. Per baixa voluntària amb renúncia a la plaça.
2. Incompliment reiterat de les normes de funcionament del centre
3. Per canvi o derivació a un altre servei, amb l'informe previ favorable del seu referent en el Servei.
4. Les dades d'alta i baixa i la seva causa es faran constar en el registre del centre, es complimentaran els requisits administratius reglamentaris.
5. Per defunció de la persona usuària.

En acabar de forma definitiva la prestació del servei es practicarà la liquidació en funció dels serveis prestats

4.- SISTEMES DE COBRAMENT DEL SERVEI

1. Amb caràcter general, els Servei serà gratuït per a la persona usuària, i estarà finançat amb càrrec a les convocatòries de diferents administracions.
2. La forma de pagament s'adequarà a les disposicions establertes en la convocatòria a la que estigui subscrit el Servei.
3. Els preus s'actualitzaran anualment, segons l'ordenança fiscal aprovada per a aquest servei.
4. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, es reservarà la plaça si ho permet la convocatòria a la qual estigui lligada l'acció que realitza.

5.- MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DE LES PERSONES USUÀRIES

1. El centre on es desenvolupa el servei disposa de diferents recursos on es pot obtenir informació de caràcter laboral i/o formatiu: Oficina d'Informació i Gabinet d'Orientació i Inserció laboral. A més a més, cada persona usuària del Servei té un tutor/ora Referent que l'orientarà i informarà en funció de les demandes expressades o necessitats detectades.
2. Per a cada una de les accions del Servei on s'intervé de manera grupal s'estableixen mecanismes d'autogestió participativa. Els professionals al càrrec establiran dinàmiques grupals perquè, de manera periòdica, es tractin aspectes que afecten a les interrelacions entre les persones que comparteixen programes i espais, normes acordades entre tots/es, assumptes i propostes que siguin d'interès general per al Servei, revisió del desenvolupament del programa, informacions d'interès, etc. De cada dinàmica que es dugui a terme es podran redactar, si cal, unes conclusions que es faran arribar a les persones usuàries i/o representants responsables que ho sol·licitin.
3. Altres mecanismes de participació són el que s'estableixen el l'apartat 8, Canals de Participació.

6.- HORARIS, VISITES I SORTIDES

1. El Servei es prestarà de dilluns a divendres amb els horaris adequats a les convocatòries al qual estigui lligat, excepte dies festius i períodes de vacances segons el conveni de referència de l'entitat.. S'estableix un període de 30 minuts per berenar.
2. Durant l'horari lectiu no es podran rebre visites si no estan acordades amb els responsables del Servei. Quan hi hagi sortides programades en funció dels continguts del programa/curs, aquestes es comunicaran amb un mínim de 2 dies d'antelació a la persona usuària i/o al seu referent responsable.

7.- CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

1. Drets de les persones usuàries:

- a. Tenen dret a accedir al Servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

- b. Tenen dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions, recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, es disposarà dels ajuts i els suports necessaris per fer comprensible la informació que els sigui facilitada en casos de dificultats derivades del desconeixement de la llengua, discapacitat o altres raons justificades.
- c. Tenen dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, de les necessitats socials dels familiars o de les persones referents, en un llenguatge clar i entenedor.
- d. Tenen dret a disposar d'un pla individual d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e. Tenen 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 qualcuna de les parts que hi intervenen.
- f. Tenen dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. En el cas de les persones menors d'edat aquest consentiment s'atorgarà conforme al procediment legalment establert per a aquests casos.
- g. Tenen dret a renunciar a les prestacions i 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 presumptament incapaces.
- h. Tenen dret a la confidencialitat sobre la informació que conegui el Servei, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i. Tenen dret a accedir, 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. Tenen dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament, així com a canviar de professional si argumenta motius que puguin perjudicar la qualitat de la intervenció o la relació personal-professional.
- k. Tenen dret a la participació regulada en el títol 5 d'aquest reglament.
- l. Tenen dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m. Tenen dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n. Tenen dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o. Tenen dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- p. La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.
- q. Els drets de les persones usuàries tindran com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació de serveis.

2. Obligacions de les persones usuàries:

1. Les persones usuàries dels serveis socials i, en tot cas, els seus representants legals estan obligats a facilitar la prestació del servei i a complir els següents requisits:
 - 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. Pel que fa a l'adequada convivència i a l'èxit dels processos individuals, s'estableixen, com a mínim, les següents normes d'obligat compliment:

Respecte i convivència:

- El respecte entre usuaris/àries dels programes i entre tot el personal del centre, és bàsic. La falta de respecte es considera greu o molt greu i podrà ser motiu de baixa del Servei.
- Atès que cal estar en perfectes condicions (físiques i psíquiques), abans i durant l'horari del curs, el consum de drogues es considerarà com a greu o molt greu i podrà ser motiu de baixa del Servei.

Assistència i puntualitat:

- L'assistència als serveis pactats/concertats i la puntualitat en els horaris establerts són obligatoris per a les persones usuàries
- Les faltes d'assistència han de justificar-se de forma oficial (ex: justificant del metge, targeta del SOIB, ...); en cas contrari, els professionals de cada recurs prendran les mesures acordades dins d'aquest. Les

faltes reiterades d'assistència podran ser qualificades de greus o molt greus i podran ser motiu de baixa del Servei

- ▶ En cas de manca o retard en l'assistència, s'haurà de telefonar a Jovent per avisar.
- ▶ L'horari del curs/servei s'ha de respectar (tant a primeres hores com després del berenar):

Higiene personal, uniformes, material i neteja:

- ▶ Totes les persones del centre hauran d'observar una adequada higiene personal per tal de facilitar la convivència amb la resta de companys/es del Servei. La manca d'higiene personal podrà ser motiu de baixa temporal del Servei.
- ▶ L'uniforme i l'equipament de protecció individual (EPI) s'han de dur posats durant l'horari de formació.
- ▶ S'ha de mantenir net (cada divendres dur-se a casa) i en bones condicions.
- ▶ Si alguna eina o material del taller/aula es trenca o perd, a causa del mal ús de la persona usuària, aquesta l'haurà de pagar o reposar.
- ▶ El taller, aula, banys, eines i lloc de treball s'ha de mantenir net diàriament. Tots els espais disposen d'un calendari de torns de neteja que les persones usuàries hauran de complir i respectar.

Ús dels espais:

- ▶ Les motos i bicicletes s'han de aparcar a les zones indicades. Les motos a la zona habilitada del pati i, les bicicletes davant de l'oficina d'informació o zona habilitada davant els tallers d'automoció.
- ▶ La sala de jocs i la d'ordinadors s'han de mantenir netes i, el seu material, en perfectes condicions.
- ▶ Únicament es farà ús del mòbil quan sigui necessari i, en aquest cas, s'haurà de comunicar als formadors.
- ▶ Les zones privades dels voltants del centre s'hauran de respectar i, no fer-ne ús (abans, durant i després del temps del berenar).

- c. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el tenir-ne coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es puguin produir.
- d. Acudir a les entrevistes en què siguin requerits pel personal professional dels serveis socials.
- e. Informar sobre qualsevol canvi que pugui produir quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui comportar la modificació, suspensió o extinció de la prestació.
- f. Complir el reglament de règim intern.
- g. Subscriure el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- h. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

2. Si les persones usuàries, o els seus representants legals, incompleixen de manera provada les obligacions esmentades, això podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o la seva extinció.

8.- CANALS DE PARTICIPACIÓ

Per a les persones usuàries s'asseguren els següents canals de participació:

1. Procediments de reclamació (v. Apartat 9)
2. Enquestes de satisfacció: Amb una periodicitat mínima (per exemple: semestral) es lliuraran enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei i/o a referents responsables. La finalitat de dites enquestes és la de conèixer la seva opinió sobre els diferents aspectes relacionats amb la qualitat de la prestació del servei, així com fomentar la seva participació en la millora d'aquest

9.- PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ (QUEIXES I RECLAMACIONS)

1. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o del servei, en compliment de la normativa aplicable, l'entitat posa a la disposició de les persones usuàries un Full de Queixes. Tindran igualment la consideració de queixes aquelles que s'efectuïn per qualsevol altre mitjà si es valoren com a tals.

2. A cada dispositiu hi haurà un cartell que indiqui que el Full de Queixes (Reg.GE.AM.02) es troba a l'Oficina d'Informació i Acollida. Quan una persona hagi emplenat aquest full, la persona responsable de l'oficina li posarà el número de registre corresponent i en farà una fotocòpia.. Posarà un segell de registre a l'original i a la còpia, i aquesta la lliurarà a l'interessat/ada per a que tengui constància de l'escrit que ha presentat. Els originals quedaran a l'oficina, arxivats en una carpeta/arxivador habilitat a tal efecte per a que el Director/ora de Qualitat els pugui recollir de manera periòdica.
3. Les queixes sobre el personal del centre s'hauran de dirigir al Director/ora d'Àrea, mitjançant les pertinents fulles de reclamació que, alhora, ho comunicarà al Director/ora de Qualitat perquè li doni el tractament oportú de no conformitat presentant en qualsevol cas una resposta en 48h amb accions immediates o reparadores per a la persona usuària que efectua la reclamació.
4. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes sobre qualsevol altre aspecte del funcionament o dels serveis del centre, les faran arribar al Director/ora de Qualitat mitjançant les fulles de queixes que tindran a la seva disposició en l'Oficina d'Informació i Acollida.
5. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat de vida en el centre, mitjançant la Bústia de Suggeriments col·locada en la zona dels passadissos del centre o la podran expressar per escrit a la persona responsable del Servei. El Director/ora de Qualitat obrirà la bústia periòdicament, 1 o 2 cops al mes. La persona tindrà una resposta per part del Director/ora de Qualitat en un temps no superior a un mes i una setmana.
6. Les queixes i reclamacions relatives a personal, funcionament o servei no resoltes amb una primera resposta del Director/ora de Qualitat es tractaran de manera expressa a la reunió del Equip de Gestió com una no conformitat. Es responsabilitat d'aquest equip aportar accions correctives i solucions amb una temporització d'aquestes. El Director/ora informarà a la persona usuària d'aquest calendari i li donarà comptes del seu seguiment.

10.- INFRACCIONS I SANCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

1. A més del que pugui preveure la normativa vigent s'estableixen tres nivells d'infraccions:
 - a. Són infraccions **lleus** de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:
 - i. No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
 - ii. No complir els acords relacionats amb el servei o prestació concedida .
 - iii. La manca de respecte als professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre.
 - iv. Incomplir els preceptes del present reglament de règim intern l'incompliment dels quals no estigui tipificat com a falta greu o molt greu.
 - b. Són infraccions **greus** de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions, les següents:
 - i. Falsejar dades a l'administració.
 - ii. No comunicar als professionals els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del recurs/prestació.
 - iii. Produir danys a les instal·lacions del centre, altres dependències municipals o locals on es porti a terme la intervenció.
 - iv. No complir de forma reiterada i contínua els acords relacionats amb el servei, la prestació o el recurs concedit.
 - c. Es considerarà infracció **molt greu** l'agressió física o psicològica al personal que presta el servei o a altres persones usuàries, així com les amenaces que suposin un risc per a la integritat d'aquestes persones. La o el professional que tingui coneixement d'una acció/omissió de les descrites anteriorment serà qui insti l'inici del procediment sancionador d'acord amb el que es detalla a continuació.

S'estableixen tres nivells de sancions o mesures:

1. Les faltes lleus es poden sancionar amb una amonestació o amb la suspensió de la condició d'usuari/a, per un període màxim de 2 dies.
2. Les faltes greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, per un període màxim de 12 mesos. Per a faltes greus s'advertirà verbalment a la persona usuària. El/la professional i el Director/ora del Servei convocaran una entrevista amb la persona usuària, i si cal amb el seu referent o familiar, per a aquest fi. Es deixarà constància dels fets dins l'expedient

3. Les faltes molt greus es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/a, l'extinció de la prestació o del servei. Suposaran la interrupció immediata del servei fins que l'equip del Servei dictamini les mesures

RESUM REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

1.- FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- L'horari serà de dilluns a divendres, excepte els festius i els períodes de vacances marcats pel conveni del Centre.
- La persona usuària està obligada a complir les normes de respecte i convivència, assistència i puntualitat, higiene personal i cura de materials/equipaments/espais del Centre.
- En cas de no necessitar el servei durant un dia o més, ho ha de comunicar al responsable del servei amb una antelació de 24 hores. En cas de malaltia o una altra causa d'urgència, es comunicarà al Servei el mateix dia a primera hora.
- La baixa definitiva del servei es notificarà segons el que marqui la convocatòria vigent.

2.- CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DEL SERVEI

- Seran causes de **suspensió breu estratègica**:
 - L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap a les/els professionals o altres persones usuàries.
 - No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- Seran causes de **suspensió temporal**:
 - L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap a les/els professionals o altres persones usuàries.
 - No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- Seran causes de **cessament**:
 - Per incompliment greu i reiterat de les obligacions de la persona usuària
 - L'acumulació de 3 suspensions temporals del servei.
 - L'agressió física o els maltractaments greus als/les professionals o altres persones

3.- HORARIS, VISITES I SORTIDES

- El Servei es prestarà de dilluns a divendres, excepte dies festius i períodes de vacances. Durant l'horari acordat hi haurà 30 minuts per berenar.
- Durant l'horari lectiu no es podran rebre visites si no estan acordades amb els responsables del Servei. Quan hi hagi sortides programades, aquestes es comunicaran amb dos dies d'antelació a la persona usuària o a la seva referent.

4.- DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

TENEN DRET A:

- Accedir al Servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, religió, ideologia o opinió
- Rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions, els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis
- Rebre la valoració de la situació en un llenguatge clar i comprensible.
- Disposar d'un pla de treball individual ajustat a les vostres necessitats.
- Estar informades del procés així com participar en l'elecció dels serveis o prestacions que se li ofereixin.
- Renunciar a les prestacions i serveis concedits
- La confidencialitat sobre la informació que conegui el Servei.
- Accedir en qualsevol moment al vostre expedient individual.
- L'assignació d'un professional com a referent, així com canviar de professional si argumenta motius que perjudiquin la intervenció.
- Rebre serveis de qualitat.
- Suggestir i fer reclamacions.
- La continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions acordades.
- Ser orientades cap als recursos alternatius que calguin.

OBLIGACIONS:

- Complir les normes, els requisits, les condicions i les establertes. Seguir les orientacions acordades amb el professional assignat i comprometre's a participar activament en el procés.
- Normes de compliment obligat:
 - No consumir drogues ni abans ni durant les activitats
 - L'assistència i la puntualitat són obligatòries. Les faltes d'assistència han de justificar-se de forma oficial.
 - Higiene personal
 - L'uniforme i l'equip de protecció individual (EPI) s'han de dur a terme durant l'horari de formació.
 - Aquest uniforme s'ha de mantenir net (es porta a casa cada divendres) i en bones condicions.
 - Si alguna eina o material del taller/aula es trenca o es perd, a causa del mal ús de la persona usuària, aquesta ho haurà de pagar o reposar.
 - El taller, l'aula, els banys, les eines i el lloc de treball s'han de netejar diàriament. Cada espai tindrà el calendari de neteja.
 - Ús dels espais
 - Les motos i bicicletes s'han d'aparcar a les zones indicades.
 - La sala d'ordinadors s'ha de mantenir neta i el material en perfectes condicions.
 - Únicament es farà ús del mòbil quan calgui i, en aquest cas s'haurà de comunicar als formadors.
 - Les zones privades dels voltants del centre s'hauran de respectar i no utilitzar-les (abans, durant i després de l'hora del berenar).
 - Si les persones usuàries, o els seus representants legals, incomplissin de manera provada les obligacions esmentades, es podria donar la suspensió temporal en el servei i fins i tot la baixa en aquest.

6.- PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ (QUEIXES I RECLAMACIONS)

- L'entitat posa a la disposició de les persones usuàries un full de queixes i reclamacions.
- A cada dispositiu hi haurà un cartell indicant que el Full de Queixes (Reg.GE.AM.02) es troba a l'Oficina d'Informació i Acolliment. Se us posarà el número de registre i es farà fotocòpia per a l'interessat. L'original s'arxivarà a l'oficina d'administració on el director de Qualitat les reculli periòdicament.
- Les queixes sobre el personal del centre s'hauran d'adreçar a cada directora/or d'Àrea, que donarà resposta en no més de 48 hores.
- Les persones usuàries podran realitzar qualsevol suggeriment, mitjançant la Bústia de Suggeriments, la qual serà oberta pel Director/a de Qualitat una o dues vegades al mes. Donarà respostes en no més d'un mes i una setmana.
- Les queixes no resoltes pel Director/a de Qualitat, es tractaran a la reunió de l'Equip de Gestió

7.- INFRACCIONS I SANCIONS

INFRACCIONS. Hi ha tres nivells d'infracció:

- Infraccions lleus:
 - No facilitar la informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
 - No complir els acords signats.
 - La manca de respecte als i les professionals, a altres persones usuàries o visitants del centre.
- Infraccions greus:
 - Falsejar dades a l'administració.
 - No comunicar als o les professionals els canvis de les circumstàncies que van possibilitar la concessió del recurs.
 - Produir danys a les instal·lacions del centre.
 - No complir de manera reiterada els acords signats.
- Infraccions molt greus:
 - L'agressió física o psicològica al personal del servei o altres persones usuàries, així com les amenaces.

SANCIONS. Hi ha 3 tipus de sancions:

- **Faltes lleus:** una amonestació o la suspensió al servei per un període de màxim 2 dies.
- **Faltes greus:** suspensió al Servei per un període màxim de 12 mesos. S'advertirà verbalment la persona usuària. El/la professional i el director/a del Servei convocaran una entrevista amb la persona usuària, i si cal amb un referent o familiar. Es deixarà constància a l'expedient.
- Les faltes **molt greus** es poden sancionar amb la suspensió de la condició d'usuari/ària, amb l'extinció de la prestació. Suposaran la interrupció immediata al servei fins que l'equip dictami les mesures a prendre.