



Ajuntament de
Lloret de Mar

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN SERVEIS DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA MUNICIPAL DE LLORET DE MAR

Article 1. Objecte

L'objecte del present reglament és la regulació del servei de titularitat pública de la Residència assistida de Lloret de Mar, establint els criteris i les normes per al correcte funcionament del centre.

Article 2 – Tipus de serveis del centre

Dintre de la definició centres per a la gent gran, i en ordre a la atenció que necessiten les persones usuàries, en aquest centre es realitzen els serveis de Residència Assistida per a la Gent Gran

Article 3 – Titularitat

La titularitat de la Residència Assistida municipal correspon a l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Article 4 – Classificació registra i normativa d'aplicació

Els serveis del centre es troben inscrits al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials de la Generalitat de Catalunya, amb tipologia de servei de Residència Assistida per a la Gent Gran.

Les seves funcions es regulen segons les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

Les mencions normatives d'aquest reglament s'entenen fetes a la normativa vigent al moment de la seva aprovació, i també, a aquella altra normativa que posteriorment la derogui i substitueixi.

Article 5 - Definicions dels serveis

Servei d'acolliment de residència, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències, que té per objectiu facilitar un entorn substitutiu de la llar – adequat i adaptat a les necessitats d'assistència – i afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.



DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 2 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electrónica, 18/06/2026 08:35



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Article 6 - Serveis bàsics

Article 6.1. Definició dels serveis bàsics del servei de Residència Assistida

a. Allotjament:

Suposa la possibilitat de considerar la residència com a domicili, d'usar l'habitació com espai personal i de gaudir de les prestacions de les estances comunes.

b. Manutenció:

Suposa servir els àpats corresponents, en la qualitat, quantitat i varietat adients a les necessitats de les persones ateses i amb atenció a les necessitats nutricionals individuals en funció de les afeccions estructurals, orgàniques i metabòliques de les persones grans.
El centre disposa de cuina pròpia.

c. Acolliment i convivència:

Suposa la permanència, amb caràcter permanent o temporal, en un entorn assistencial i de relació substitutiu de la llar.

d. Atenció personal en les activitats de la vida diària:

Prestació de cures de suport, ajut o suplència en aquelles necessitats que la persona gran no satisfaci de manera independent i autònoma

e. Hàbits d'autonomia:

Suposa l'estimulació de les capacitats funcionals, cognitives i socials de la persona d'acord amb les seves necessitats, preferències i capacitats.

f. Dinamització sòcio-cultural:

Suposa l'aplicació d'un programa d'activitats que estimulin les capacitats creatives i de relació de les persones grans

g. Manteniment de les funcions físiques i cognitives i readaptació funcional i social:

Incorpora els serveis orientats al manteniment funcional, cognitiu i social de la persona, sempre que sigui possible, amb el treball de les Activitats de Vida Diària, l'adquisició d'habilitats per a la utilització autònoma d'ajudes tècniques, realització d'activitats cognitives varies i potenciant la vida social i comunitària.

h. Bugaderia i repàs de la roba:

Inclou els serveis de bugada, repàs, planxat i endreç de la roba personal, de llit, d'espai personal (tovalloles, cortines de l'habitació, ...) i d'espais comuns (tovalles, cortines de sales, ...).





Ajuntament de Lloret de Mar

i. Higiene personal:

Suposa donar el suport necessari per garantir la correcta higiene diària i dutxa de la persona a fi de facilitar-li el màxim benestar i confort alhora que mantenir un estat de salut satisfactori.

j. Suport social:

Suposa afavorir les relacions de la persona usuària amb el seu entorn (altres persones usuàries, personal del centre, familiars i amics).

k. Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família amb la persona usuària i el seu entorn:

Suposa afavorir les relacions i la comunicació de la família amb la persona usuària.

l. Garantir l'assistència sanitària: seguiment i prevenció de les alteracions de salut:

Suposa procurar el seguiment de l'evolució de les alteracions físiques i cognitives, i de les dependències que se'n derivin per a prevenir problemes de salut nous.

La persona usuària mantindrà relació amb el metge/essa assignat pel CAP qui li farà el seguiment pertinent i acordaran el tractament a seguir. Es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme si fos necessari.

m. Els altres serveis bàsics definits eventualment per la normativa d'aplicació.

n. Fisioteràpia.

Article 6.2. Serveis opcionals del centre

Els serveis ambulatoris de caràcter opcional que ofereix el centre són:

- . Perruqueria
- . Podologia
- . Altres

Article 6.3. Serveis de caràcter extraordinari

Així mateix, tenen el caràcter d'extraordinàries les prestacions següents:

- a) Les excursions i sortides que es puguin organitzar des del Centre, les quals s'informarà en un període mínim de 15 dies d'anticipació al tauler d'anuncis del centre.
- b) L'atenció mèdica, d'infermeria i social que sobrepassi la prestació obligatòria.
- c) Despeses sanitàries, d'acord amb el previst en el present Reglament de Règim Intern.
- d) Despeses de trasllat a centre hospitalari, si s'escau.



Ajuntament de Lloret de Mar

- e) Despeses de la persona que acompanyi a la persona usuària al centre hospitalari.
- f) El servei de bugaderia de la roba d'ús personal que sobrepassi la prestació obligatòria, que tingui rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.

Article 7 – Objectius del centre

Article 7.1. Objectiu principal

L'objectiu principal del centre és donar suport a les persones grans i els seus familiars

Article 7.2. Altres objectius del centre

- Facilitar un entorn compensatori a la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- Afavorir la recuperació i manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.
- Mantenir l'acceptació de la persona en situació de dependència en el seu entorn sociofamiliar.
- Proporcionar suport a les famílies que tenen cura de persones grans.
- Oferir àpats equilibrats al col·lectiu de gent gran cobrint les seves necessitats i respectant les seves costums alimentàries.
- Oferir un espai de relació, integració i suport a persones grans amb dificultats socials per evitar l'aïllament i facilitar la convivència.

Article 8 – Assignació de l'habitació

La persona usuària tindrà assignada una habitació que podrà utilitzar com espai personal, a més de poder fer ús de les estances comunes. L'assignació de l'habitació podrà ser modificada per la Direcció de la Residència en funció de la variació de les circumstàncies físico-psíquiques de la persona usuària i/o de l'organització del servei, amb consens amb la persona usuària o dels seu referent familiar si aquella no es troba en plena disposició de les capacitats cognitives.

Article 9 – Objectes decoratius

La persona usuària podrà tenir a l'habitació objectes decoratius portats de casa sempre i quan no destorbin la normal distribució dels espais i no malmetin les parets. Així mateix, la persona usuària podrà col·locar una televisió sempre que estigui dotada de comandament a distància i d'auriculars sense fils. Les excepcions a aquesta norma es faran amb la corresponent autorització de la Direcció.



DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 5 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electronica, 18/06/2026 08:35



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Article 10 - Roba d'ús personal i material d'higiene

El material i els estris bàsics necessaris per a la higiene personal seran posats a disposició de la persona usuària per part del centre. Si per motiu de necessitats especials o preferències de la persona usuària, aquesta requerís material o estris diferents dels que disposa el centre, la persona usuària haurà de fer-se càrrec dels mateixos.

El centre en el procés de preincorporació al servei lliura un document orientatiu amb un llistat on consta l'aixovar i roba personal que necessitarà la persona.

Article 11 – Substitució de les peces de roba i altres objectes, d'ús personal

A instàncies de la direcció del centre, la persona usuària o el seu referent familiar han de procedir a la substitució tant de les peces de roba que no siguin escaients així com també del material i objectes d'ús personal inservibles. La persona usuària ha de disposar de la roba, i del material i objectes que precisi.

Article 12 – Objectes de valor

El centre no es fa responsable dels objectes de valor personals que puguin tenir les persones usuàries en el centre (diners, joies i altres objectes de valor personals).

Article 13 - Medicaments

El personal de la residència només pot administrar aquells medicaments que tinguin prescripció mèdica i per tant es requerirà sempre el comprovant del facultatiu/va. L'administració i preparació d'aquesta, si recau en el personal del centre, quedarà subjecta a les indicacions del personal competent segons normativa vigent.

El centre informa de la no conveniència de prendre medicacions no pautades. Tampoc es propicia la ingesta de begudes alcohòliques. No es tolerarà el seu consum quan suposi una afectació a la salut de la persona usuària, a la salut dels altres persones usuàries o a la convivència del centre

Article 14 – Aliments





Ajuntament de Lloret de Mar

El centre no es fa responsable de les condicions dels aliments que la persona usuària porti al centre, ja sigui pel seu consum propi o per compartir amb la resta de persones usuàries i/o professionals.

El centre pot reclamar el tiquet de compra en cas de productes comprats ja elaborats, o bé, un full informatiu dels ingredients i les condicions d'elaboració i transport d'aquests productes quan sigui per compartir amb la resta de persones del centre.

Article 15 – Respectar el descans

A fi de respectar el descans de les persones usuàries, s'evitaran sorolls després de les 22h. En el cas que es comparteixi habitació, es podrà modificar aquest horari depenent de l'estat de salut de l'acompanyant i quan ho indiqui el personal assistencial.

Article 16 - Prohibició de fumar

En compliment de la legislació vigent i d'acord a la Llei 28/2006, de 26 de desembre, no està permès fumar a l'interior de les instal·lacions i únicament es podrà fumar a les zones especialment habilitades a l'aire lliure en cas que n'hi hagi.

Article 17 – Visites familiars

Totes les visites han d'evitar interferir en el normal funcionament del centre.

Article 18 – Traslats i acompanyaments

Els familiars i/o representant legal són els responsables dels trasllats i acompanyaments que siguin necessaris per la persona usuària, quan aquest hagi de rebre atencions socials i mèdiques fora del centre.

Article 19 – Pla d'Atenció i Vida

Una vegada la persona vol formalitzar la seva incorporació al centre, es durà a terme una entrevista amb la família i la futura persona usuària per poder recollir tot allò que permeti acompanyar-la millor, posant la mirada en les seves necessitats, preferències i capacitats.

Passat un mes de la seva incorporació, es planifica una nova entrevista de seguiment de l'adaptació amb la persona usuària i la família (si s'escau). En aquesta reunió es revisen i amplien els acords als quals s'havia arribat.

DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 7 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electrónica, 18/06/2026 08:35



Ajuntament de Lloret de Mar

Posteriorment, es van fent revisions a fi d'anar ajustant el document del Pla i formulant els acords pertinents.

Aquest document conforma el Pla de treball del centre amb la persona usuària, adaptant-se a les seves circumstàncies físiques, psíquiques, emocionals i socials.

Article 20.- Perspectiva LGTBI+

El servei atendrà totes les circumstàncies singulars de la persona usuària per a realitzar una bona acollida.

Es desenvoluparan mesures específiques per garantir el dret a la no discriminació de persones en atenció a la seva orientació sexual, identitat sexual, expressió de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Article 21 – Documentació

La persona usuària i/o familiar i/o persona responsable tenen l'obligació de portar la següent documentació en el moment de l'entrada al centre:

- Còpia Document Nacional d'Identitat
- Informe mèdic recent (menys de 3 mesos), excepte casos urgents, amb el contingut mínim de l'article 7.2 del Decret 284/1996
- Pla farmacològic actualitzat
- Original de la Targeta Sanitària
- Full de domiciliació bancària

I aquella altra documentació necessària que determinin els responsables del servei.

Article 22 – Estat de salut

La persona usuària, els familiars i/o persona responsable estan obligats a informar al personal responsable del centre de qualsevol canvi en l'estat de salut o medicació d'aquesta.

Article 23 – Facultats dels professionals

La persona usuària, o el seu representant si és el cas, atorguen als professionals del centre les facultats de:



Ajuntament de Lloret de Mar

- Tractar les seves dades personals identificatives, de contacte i les referides a l'estat de salut, la medicació i el tipus de dieta que la persona precisa, en un fitxer la gestió del qual correspondrà a l'empresa o entitat adjudicatària dels serveis de gestió del centre, d'acord a la normativa vigent en protecció de dades.
- Sol·licitar al metge de capçalera i amb el consentiment explícit de la persona usuària o el seu referent familiar, aquella informació sanitària que es consideri d'interès.
- Informar, igualment amb consentiment previ, als professionals sanitaris que habitualment l'atenen, de l'evolució de la persona en referència a la seva salut o a les activitats del propi centre.
- Administrar les medicacions que pertoquin en horari d'assistència de la persona al centre.
- Atendre en primera instància els esdeveniments de salut que succeeixin durant la seva estada al centre. En absència de la responsable higiènic - sanitari aquests esdeveniments serien atesos pels professionals del CAP de Lloret de Mar.

Article 24 – Signatura contracte

La persona usuària, els familiars i/o el referent familiar han de conèixer la normativa del centre, i en cas d'acord, signar el contracte d'admissió previ a l'entrada de la persona usuària.

Article 25 – Període de prova (només en places privades)

L'efectivitat del contracte d'admissió resta sotmesa a un període de prova de 30 dies, durant el qual ambdues parts el poden resoldre voluntàriament i de forma unilateral. La resolució del contracte per part del centre serà en tot cas motivada. El període de prova es pot allargar sempre que els responsables del centre ho creguin necessari i de forma motivada fins a un màxim de 60 dies.

Article 26 – Suggeriments i Reclamacions. Enquesta de satisfacció.

El centre disposa de fulls de reclamacions i de suggeriments a disposició de les persones usuàries o persona que els demani.

Anualment es realitzen enquestes de satisfacció a les persones usuàries i a les seves famílies.

El format de l'enquesta és un qüestionari anònim on les persones usuàries i les seves famílies expressen el grau de satisfacció sobre diferents temes. Inclou també una pregunta de valoració global del servei i permet a les persones usuàries i a les seves famílies realitzar observacions.

DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 9 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electronica, 18/06/2026 08:35



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Article 27 – Consell de Participació de Centre

Al centre existeix un Consell de Participació de Centre, tal com estableix el Decret 202/2009, de 12 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de serveis Socials, com a òrgan de participació, el qual està format per la direcció del centre, l'administració titular del servei, professionals del centre, persones usuàries i familiars.

L'Ajuntament podrà desenvolupar, si s'escau, la regulació del Consell prevista a l'esmentada norma sectorial.

Article 28 – Obertura del centre

El servei de residència assistida està en funcionament tots els dies de l'any.

Article 29 – Horari d'activitats

L'horari de les activitats es publica al tauler d'anuncis del centre.

Article 30 – Normes de conducta per als visitants

Es requereixen a les persones que visiten el servei unes normes de conducta bàsiques durant la seva estada al centre:

- Seràn respectuoses i tolerants amb les persones usuàries del centre i els/les professionals del mateix, sense interferir en el seu dia a dia.
- Atendran sempre totes les indicacions del personal del centre i mantindran una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència al centre i la resolució de problemes.
- Compareixeran a les entrevistes a les que siguin convocades.
- Utilitzaran amb responsabilitat les instal·lacions del centre.
- Les visites es desenvoluparan en un ambient compatible amb la bona convivència i funcionament normal del servei.
- Respectaran les activitats del centre així com les hores dels àpats i de descans de les persones usuàries.

Article 31 – Entrades i sortides del centre

Les persones usuàries poden entrar i sortir del centre quan vulguin, tot i així des del centre es pot requerir en alguns casos l'acompanyament en aquestes entrades i sortides.

DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 10 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electrónica, 18/06/2026 08:35



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

En qualsevol cas, serà necessari haver comunicat per escrit al servei la voluntat d'entrar i sortir a demanda.

El servei no es fa responsable de les sortides de les persones usuàries sense acompanyament

Article 32 – Períodes d'absència

La persona usuària adquireix el compromís d'assistir al centre en l'horari i dies establerts.

Les absències hauran de ser comunicades a la direcció mitjançant notificació verbal (si és un període no superior a una setmana) i per escrit quan es tracti d'un període més llarg de temps.

Si es tracta d'absències previsible caldrà que s'informin amb 15 dies d'antelació.

En cas d'absències voluntàries no superiors a 30 dies naturals, es reservarà la plaça però es podrà cobrar el preu de l'estada deduint-ne el cost de l'alimentació. En cas d'absències forçoses transitòries, es reservarà la plaça, però també es meritara el preu de l'estada, deduint-ne el cost d'alimentació.

En el cas de places públiques, es deduirà el cost de manutenció de forma proporcional a l'aportació que realitzi la persona usuària.

Article 33.- Drets i deures de les persones usuàries del centre

Els drets i deures de les persones usuàries del centre són aquells que venen expressament recollits als articles 8, 9, 10, 12 i 13 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials, més tots aquells altres que eventualment pugui recollir la normativa d'aplicació.

Article 34 – Obligacions dels usuaris/àries de la residència

Les persones usuàries del centre i el seu representant legal, guardador de fet i/o la persona o familiar de referència tenen els drets i deures previstos a la normativa sectorial vigent d'aplicació.

Article 35 - Destinataris/àries dels serveis

Els destinataris/àries del servei de residència assistida són persones de 65 i més anys amb dependència i/o risc social. En el seu grau màxim, són les persones grans que no tenen grau d'autonomia suficient per realitzar les



Ajuntament de Lloret de Mar

activitats de la vida diària o que necessiten ajuda per dur a terme les activitats de la vida diària.

Previ informe d'excepcionalitat per part de l'administració competent, podran accedir al servei de residència assistida també persones més joves de 65 anys que a causa d'una malaltia o accident, pateixen seqüeles cròniques i necessiten una reeducació i/o manteniment per a la seva independència.

Al servei conviuen persones usuàries de plaça pública i de plaça privada.

Article 36 – Obligacions en l'admissió

Per a poder incorporar a les persones usuàries del servei és necessari:

- Signar el contracte assistencial. Cal que estigui signat per la persona usuària, si s'escau, per el representant legal o assistent a la capacitat i també, per familiar o persona de referència.
- Acceptar el Reglament de Règim Intern.
- Aportar la documentació sol·licitada.

Amb la firma del contracte, la futura persona usuària o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat de fer la incorporació al centre i des d'aquest moment adquireix la condició de persona usuària.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat de incorporació ni de la persona usuària ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

Article 37 – Criteris d'accés al Centre i Reserva de plaça

1.- Per accedir a una plaça en Conveni amb la Generalitat s'aplicaran els criteris propis d'aquesta previstos en els programes d'acolliment residencial de la Generalitat de Catalunya.

2.- Per accedir a una plaça privada s'aplicarà la prelación resultant dels criteris i puntuacions aprovats pel Ple de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

3. Quan una persona vol incorporar-se al centre i no hi ha disponibilitat, es pot apuntar a la llista d'espera facilitant les dades que el centre li requereixi fent la reserva de plaça.

En el cas que hi hagi plaça lliure, es podrà fer una incorporació immediata, pactant prèviament la data d'alta amb el centre.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Article 38 – Baixa de la persona usuària.

Si la persona usuària volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de comunicar la seva intenció de fer baixa, a la direcció del centre amb una antelació mínima de 15 dies. En cas contrari, es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

Si la persona usuària abandona el centre sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmentat abandonament no causarà la seva baixa sinó que es considerarà una simple absència, fins un termini màxim de 90 dies. Posteriorment, es procedirà a la baixa i al cobrament de les quantitats meritades durant aquest termini.

Article 39 – Prestació de serveis

En funció del tipus d'estada i situació de la persona usuària, el centre ofereix diferents tipus de serveis:

a. Estada permanent: la persona usuària s'incorpora per a una estada fixa i continuada amb vocació de permanència indefinida.

- a. Estada activa: Son totes les estades amb absències que no superin els 10 dies naturals.
- b. Estada en reserva (vacances/hospitalització: Es considera quan la persona usuària hagi d'absentar-se de manera justificada per més d'un mes, sempre que es concedeixi l'absència a sol·licitud de l'interessat, per motius de salut o assistencials.

b. Estada temporal la persona usuària s'incorpora per una estada de durada temporal limitada i predeterminada.

Per a totes les places, i per absències forçoses inferiors a 3 mesos, es garantirà la reserva de plaça sempre que es realitzi l'aportació econòmica corresponent amb la devolució dels imports corresponents a la manutenció. En cas que es produeixi una baixa superior a 3 mesos es valorarà la continuïtat de la plaça en funció de la llista d'espera existent.

Article 40 – Actualitzacions de preus

El preu s'actualitza anualment de conformitat amb el previst per les ordenances municipals i a la normativa i disposicions del Departament de Drets Socials i Inclusió, o aquell altre que en faci les funcions.

Article 41.- Forma de pagament del preu



Ajuntament de Lloret de Mar

El pagament s'efectuarà:

- per mesos avançats
- per mesos vençuts

segons determini el contracte, i en la modalitat de domiciliació bancària.

En les factures mensuals es detallaran clarament les quantitats corresponents a l'estada, i les de la resta de serveis opcionals i serveis extraordinaris rebuts per la persona usuària, els impostos repercutits i tots els altres conceptes que s'hagin de reflectir.

Article 42 - Forma de pagament dels serveis complementaris:

Tots els serveis opcionals i serveis extraordinaris prestats per l'establiment a l'usuari són facturats al mes següent a la prestació sota el concepte "Serveis Complementaris", diferenciats de la quota d'estada i de la resta de conceptes.

El pagament d'aquests serveis es farà igual que tots els serveis generals, en la modalitat de "Domiciliació Bancària".

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'anuncien al tauló d'anuncis del centre.

Article 43 – Fiança

La persona usuària o el seu legal representant diposita una fiança equivalent a l'import de 15 dies de la tarifa mensual. El centre pot procedir a l'actualització d'aquest import en funció de l'increment o decrement que hagi sofert l'import mensual d'acord amb el previst en aquest reglament. La fiança és recuperable a la baixa definitiva del centre.

Article 44 - Despeses per devolucions bancàries

Les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec de la persona usuària i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

Article 45 – Baixa del centre

Quan la persona usuària sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim d'un mes, atenent a les següents regles:



Ajuntament de Lloret de Mar

- La liquidació inclourà la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar.
- Si la baixa és voluntària la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat al centre. A més si la persona usuària no ha comunicat la baixa al centre amb quinze dies d'antelació, al fer-li la liquidació es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.
- En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció de la persona usuària es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada de la persona usuària en el centre abans de la seva defunció.

Article 46 - Causes de suspensió o cessament

Es produirà el cessament o suspensió del servei a l'usuari quan:

- La persona usuària, els seus representants legals o referents familiars incompleixin les següents obligacions:
 - a. Respectar i facilitar la convivència
 - b. Complir el Reglament de Règim Intern del Servei
 - c. Abonar el preu que correspongui d'acord amb la normativa vigent.
L'incompliment de l'abonament de dos mesos del servei serà causa de cessament de la prestació del servei a la persona usuària
- Quan la persona usuària, a causa de l'evolució de la malaltia, presenti un grau de dependència que no faci possible la seva estada al centre (excessiva dependència física, problemes cognitius importants, problemes de conducta, etc...). En aquests casos es donarà entre 1 i 3 mesos per tramitar la baixa.
- Quan la permanència de la persona usuària suposi un risc per la seva salut i seguretat o per la de la resta de persones usuàries i/o professionals del servei.

Ens els casos de cessament o suspensió, s'informarà degudament a la persona usuària i/o familiars sobre els motius de la suspensió o cessament i s'oferirà assessorament i, si cal, es derivarà el cas a Serveis Socials

Article 47 – Persones implicades

El règim disciplinari o corrector implica a la pròpia persona usuària, el seu representant legal, familiar o persona referent així com també a les persones que el visitin.

Article 48 – Valoració infraccions



Ajuntament de Lloret de Mar

En la valoració de les infraccions que es produeixin i les sancions a aplicar, en el cas de la persona usuària, es tindran en compte les circumstàncies de la persona segons l'edat, l'estat físic i psíquic, el nivell de formació, així com la transcendència dels fets.

Article 49 – Responsabilitats

Les persones usuàries del centre són els responsables dels danys o perjudicis que, per acció o omissió, pateixin les instal·lacions, així com de les alteracions d'ordre que es produeixin, causades per ells mateixos o per les persones que els visitin, representants legals, familiars o persones referents, sense perjudici de les sancions aplicables d'acord amb el present Reglament.

Article 50 – Denúncia

Sens perjudici del previst al present reglament, el titular del centre pot exigir, davant els jutjats i tribunals corresponents, la responsabilitat civil o penal en que els fets infractors puguin incórrer.

Article 51 – Classificació

Les infraccions es classifiquen en molt greus, greus i lleus segons determinen els articles 106 i següents de la Llei de Serveis Socials.

Article 52 – Infraccions molt greus

Son infraccions molt greus les següents:

- a) La reiteració de tres o més infraccions greus.
- b) L'agressió física, mals tractes, abusos i humiliacions vers les persones usuàries o vers el personal.
- c) Falsejar o ocultar declaracions o aportar dades inexactes en relació amb la condició de l'usuari per obtenir-ne un benefici.
- d) Incomplir els pactes del contracte assistencial.
- e) La sostracció de béns o qualsevol classe d'objectes de les instal·lacions, del personal o de qualsevol resident, usuari o visitant.
- f) Causar danys molt greus a les instal·lacions de la residència.

Article 53 – Infraccions greus

Son infraccions greus:

- a) La reiteració de tres o més infraccions lleus.



Ajuntament de Lloret de Mar

- b) La utilització de l'habitació i de les instal·lacions en general per fins aliens a la seva funció i no degudament autoritzats.
- c) El descuit i la negligència, no imputable a l'edat o a les condicions físiques o psíquiques de la persona, en l'ús del mobiliari, parament, i objectes de propietat aliena.
- d) La demora en la satisfacció del preu del servei.
- e) La manca de respecte, els insults i, en general, un comportament incorrecte vers les persones usuàries o vers el personal del centre.
- f) Destorbar intencionadament les activitats que es realitzen en l'establiment o la convivència.
- g) Negar-se a rebre i a signar la notificació d'una amonestació escrita.
- h) Falsejar dades a l'Administració
- i) Causar danys a les instal·lacions del centre.
- j) No comunicar a l'Administració els canvis o alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió de la prestació.

Article 54 – Infraccions lleus

Són infraccions lleus:

- a) Les accions que alterin la convivència entre els residents i usuaris com buscar enfrontaments, disputes, proferir amenaces verbals o efectuar difamacions, entre d'altres.
- b) No respectar els hàbits de vida dels residents i usuaris, així com els horaris del Centre.
- c) No comparèixer a la data fixada davant l'òrgan gestor de la prestació quan aquest ho requereixi.
- d) Totes les altres infraccions de l'establert en el present Reglament i no específicament tipificades en la relació anterior, ni com a infraccions molt greus o greus.

Article 55 – Imposició i òrgans competents

- 1. Les sancions s'imposaran als residents, usuaris i/o a les seves visites quan incorrin en alguna de les infraccions tipificades en el capítol anterior depenent i graduant-se en funció de quina sigui la seva gravetat i s'aplicaran segons el que estableixen els articles següents.
- 2. Els òrgans competents per a la imposició de sancions són:
 - a) Infraccions molt greus i greus: els òrgans de l'Ajuntament que corresponguin d'acord amb llurs facultats en matèria sancionadora i el seu règim intern de competències i/o delegacions.
 - b) Infraccions lleus: la Direcció del Centre.



Ajuntament de Lloret de Mar

3. En les infraccions molt greus i greus l'òrgan instructor de l'expedient sancionador serà l'Equip de Control d'Incidències integrat per un representant de l'Ajuntament, un representant de l'entitat gestora del Centre i la Direcció del Centre.

Article 56 – Sancions per infraccions molt greus

Per la comissió d'una infracció molt greu es podran imposar una o varies d'aquestes sancions:

- a) Sancions econòmiques quan la infracció correspongui a danys materials, per una quantia equivalent als perjudicis ocasionats.
- b) La pèrdua de la condició de resident o usuari amb la consegüent expulsió o trasllat definitiu.
- c) La prohibició de l'entrada a l'establiment dels familiars o de les persones que hagin estat els causants de la infracció.

Article 57 – Sancions per infraccions greus

Per la comissió d'una infracció greu es podran imposar una o varies d'aquestes sancions:

- a) Sancions econòmiques quan la infracció correspongui a danys materials, per una quantia equivalent als perjudicis ocasionats.
- b) Una multa per un import de fins el valor mensual de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples.
- c) La restricció de les visites als familiars o a les persones que hagin estat els causants de la infracció.

Article 58 – Sancions per infraccions lleus

Consistiran en amonestacions de caràcter verbal i/o per escrit o una multa per un import de fins a la meitat del valor mensual de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples.

Article 59 – Mesures cautelars

1. L'òrgan competent per iniciar l'expedient, en qualsevol moment del procediment, pot adoptar, mitjançant un acord motivat, les mesures cautelars necessàries per a assegurar l'eficàcia de la resolució final i el bon funcionament del centre.
2. Les mesures cautelars poden consistir, entre d'altres, en la suspensió de la prestació o en el trasllat temporal.

DOCUMENT Reglament	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 12742026000004
Codi Segur de Verificació: f9534495-9a83-4dcb-87cd-747a2a807b72 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2026_15457658 Data d'impressió: 01/09/2026 22:04:41 Pàgina 18 de 18		SIGNATURES 1.- Administració Electronica, 18/06/2026 08:35



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Article 60 - Règim jurídic

La regulació de tot allò no previst en el present Reglament és competència del titular del servei, sempre en el marc de les normes vigents i de les disposicions del Departament de la Generalitat de Catalunya competent en la matèria.

El titular del servei podrà establir el seu propi règim d'atribucions o delegacions a favor de la direcció del centre o altres òrgans en funció de la importància de cada matèria.

Lloret de Mar, juny 2026