

## **REGLAMENT DE RÈGIM INTERN**

Elaboració: 2 de octubre de 2019

Revisió i Modificació: 29 de novembre de 2023

Propera revisió: 29 de novembre de 2024

### **CAPÍTOL 1.**

ARTICLE 1r.- Dins de la definició de RESIDÈNCIES PER A LA GENT GRAN, i en ordre a l'atenció que necessiten els clients del centre, es pot donar dos tipus de serveis, el de residència assistida i centre de dia.

### **CAPITOL 2. ADMISSIONS I BAIXES**

ARTICLE 2n.- En l'admissió al centre del nou resident, s'observaran les següents regles:

- A) **ATORGAMENT I DOCUMENTACIÓ DEL CONTRACTE:** El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgats degudament signat pel representant legal de la residència i pel futur resident o si s'escau el seu tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries:
1. DNI i targeta sanitària CIP
  2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant
  3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si n'hi hagués.
  4. Sentència d'incapacitat i de tutela en cas que l'usuari estigui incapacitat legalment

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 de Decret 176/00.

Amb la firma del contracte, el futur resident, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat de fer ingrés en el centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial, el centre lliurarà al interessat i/o persones responsables una relació dels objectes i roba personal que, degudament marcada, haurà de portar el resident el de del seu ingrés .

L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés efectiu, lliurarà al centre una llista detallada de la roba dels objectes personals que porti i que podran ser retirats per ell mateix o bé per la persona responsable en el moment de l'extinció del contracte, o quan així ho estimi oportú comunicant-ho al centre pel seu control intern, sempre i quan mantinguin íntegrament la llista d'estris mínims exigits a que fa referència el paràgraf anterior.

- B) **VALORACIÓ DE L'ESTAT DE SALUT DEL FUTUR USUARI:** El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre dels tres últims mesos abans de l'ingrés, llevat dels casos d'urgències. Aquest informe estarà format de : Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent.

La residència es reserva el dret a no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada.

- C) **RESERVA DE PLAÇA :** Per ingressar a la residència, en una o altre modalitat, es necessari fer un reserva de plaça, a la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

#### ARTICLE 3r.- BAIXA DE L' USUARI

- a) Si l' usuari volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de comunicar per escrit la seva intenció d' abandonar el centre a la Direcció de l' establiment 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.
- b) Si l' usuari abandona l' establiment sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l' esmentat abandonament no causarà la baixa del resident sinó que es considerarà una simple absència.
- c) Si l' usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable ( defunció, etc..) es durà a terme la liquidació atenent als dies de vigència del contracte de Residència Assistida abans de la baixa efectiva.

### CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- Pels antics usuaris, excepte pels que fan ús de una plaça col·laboradora, el preu es veurà actualitzat cada primer d' any, prenent com a referència l' Índex de Preus al Consum Autonòmic corresponent al sector serveis. Així mateix, el centre podrà repercutir en el preu acordat per les parts el percentatge d' increment de cost que en el seu cas suposi l' aplicació de noves normes legals d' obligada observació sobre la ratio de personal o de serveis d' obligada prestació. Al moment de l' ingrés del resident es farà una valoració del seu nivell de dependència, segons l' escala de valoració Pfeifer i Barthel. Posteriorment, de forma anual o semestral, segons necessitats, es farà una nova valoració.

ARTICLE 5è.- En el preu de l' estada estan incloses les següents prestacions:

1. Si el resident es troba a la modalitat de RESIDÈNCIA ASSISTIDA:

A) ALLOTJAMENT. S' entén l' ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

No obstant lo disposat en el paràgraf anterior, l' usuari podrà ser canviat d' habitació a més de per la seva conformitat escrita, per motius organitzatius del Centre o per causa de força major degudament justificada o per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d' una mateixa habitació.

En aquest cas, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència. Aquests supòsits tan sols seran d' aplicació a les habitacions destinades a ocupar més d' un usuari.

B) Manutenció, que serà supervisada pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l' aportament dietètic i calòric adequat.

Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

C) Acolliment i convivència

D) Suport personal del resident

E) Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d' autonomia.

F) Dinamisme sociocultural

G) Higiene personal, excepte lo dipositat en l' article 8 d' aquest Reglament de Règim intern en relació als productes d' endreç personal.

- H) Suport social.
- I) Atenció familiar dirigida al afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- J) Neteja de la roba, excepte lo disposat en l' article 8 d' aquest Reglament en relació als serveis de rentat en sec.
- K) Assistència sanitària : L' establiment pot disposar d' un servei de metge propi, que efectuarà visites periòdiques als usuaris en atenció a les seves necessitats.

Això no impedeix, en cap manera, que el resident mantingui l' obligatòria relació amb el metge de capçalera que li correspongui, els diagnòstics i prescripcions del qual seran rigorosament complertes.

Si el resident és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l' assistència sanitària a càrrec d' aquest organisme si fos necessari.

El control, administració seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari serà competència i responsabilitat del personal sanitari, el qual podrà comptar amb la col·laboració del personal gerocultor.

En aquest sentit no es permet l' existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions dels usuaris, a no ser que disposi d' autorització del centre.

Quan el resident sofreixi un procés que, per la seva patologia i d' acord amb el responsable sanitari del centre, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible per la residència, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari.

Les despeses del trasllat al centre sanitari seran a càrrec del resident, llevat que el trasllat s'efectuï pel servei públic de vehicle medicalitzat (ambulància).

Una vegada normalitzada la situació, l' usuari podrà tornar a la residència.

L' atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del resident o pel servei mèdic propi de la residència serà considerada com un servei complementari, i , per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable del mateix.

## 2. Si el resident es troba a la modalitat de CENTRE DE DIA:

Totes les prestacions enumerades al punt anterior, a excepció de l' Allotjament.

ARTICLE 6è.-En el cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària ( Seguretat Social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica, etc..) les despeses mèdiques seran a càrrec de les persones que ho necessitin : bolquers, transport d' ambulàncies, despeses d' internaments a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc.

ARTICLE 7è.- Sempre que l'usuari no hagi estat diagnosticat per un deteriorament cognitiu greu, seran al seu càrrec tots els desperfectes fets en instal·lacions i propietats de la residència, així com a altres usuaris, i personal del centre, quan els mateixos no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.

ARTICLE 8è.-Serveis complementaris:

Es consideren serveis complementaris i per tant no estaran compresos en el preu general, els següents:

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al ús personal : cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endrec personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident, etc.
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Reflexologia.
5. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats.
6. Altres serveis prestats per professionals externs.
7. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o similar.
8. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
9. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
10. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari.
11. La contractació d'un servei extern de transport independent per acudir a centre hospitalari, si calgués.

Els preus dels serveis de perruqueria, podologia i reflexologia es detallaran al taulell informatiu del centre residencial i estaran en tot moment a disposició del usuari.

ARTICLE 9 è.- forma de pagament de la quota: El pagament s'efectuarà per mesos avançats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents que haurien de ser efectives del dia 1 al 5 de cada mes. En la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents a l'estada als serveis no inclosos a aquesta, als satisfets pel propi usuari, els impostos repercutits i tots els altres conceptes que s'hagin de reflectir.

ARTICLE 10è.- Forma de pagament dels serveis complementaris: tots els serveis complementaris prestats per l'establiment seran facturats al mes següent a la prestació sota el concepte " Serveis Complementaris ", diferenciats de la quota de estada i de la resta de conceptes, en el seu cas, en la factura mensual.

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'anunciaran al taulell d'anuncis de la residència.

ARTICLE 11è.- Incompliment del pagament de la quota: L'incompliment del pagament de les quotes serà comunicat pel centre a l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable, a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) perquè emprengui les actuacions que consideri oportunes, així com al Departament jurídic del centre a fi i efecte que interposi les accions legals pertinents pel cobrament de les mensualitats impagades.

ARTICLE 12è.-Despeses per devolucions bancàries

En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

#### ARTICLE 13è.- Absències del resident

- a) Les absències perllongades del resident hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient i tots els dies previstos d'absència, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.

Els dies de sortida i de tornada no es comptabilitzen a efectes de l'absència.

- b) el centre es compromet a reservar la plaça de l'usuari, tant si és absència voluntària com forçosa, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin. Entre elles el pagament de la quota deduïdes les despeses de mantenició, que estan indicades en el pacte segon del contracte d'admissió.

#### ARTICLE 14è.- Baixa

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

La liquidació inclourà la quantitat que es va disposar 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 ingressat. A més si el resident 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 del traspàs del resident i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident en el centre abans de la seva defunció.

### **CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA**

ARTICLE 15è.- Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència i del centre de dia, així com preservar el dret dels residents, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen :

A) VISITES : Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo de 8h a 20h, sempre respectant les normes de convivència i els horaris fixats pels àpats i descansos.

Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència a la residència.

B) HORARIS: L'organització horària del centre, inclòs l'horari dels àpats, el de llevar-se i anar a dormir és l'establert en el taulell d'anuncis de la residència.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 20 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant la seva sortida.

Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb el resident, hauran de comunicar-lo amb 24 hores d'antelació. Pagaran el preu del menú.

C) INFORMACIÓ MÈDICA: La residència disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable de la residència o dels responsables d'atenció al resident que figura al taulell d'anuncis.

D) TELÈFON : Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 22 hores fins les 8 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

Per prescripció facultativa, pot alterar-se aquest horaris pels usuaris que així ho necessitin.

E) SORTIDES: El resident podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal del centre, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.

F) HORARI GENERAL DEL CENTRE : Donant el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de fer visites a partir de les 20 hores.

ARTICLE 16è.- En cas de que l'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc. farà falta que ho comuniqui a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de poder fer seguiment de la seva traçabilitat i respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes.

ARTICLE 17è.- El centre té un servei de bugaderia per la roba d'us personal dels residents i també s'ofereix als usuaris de centre de dia.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada. El resident o les persones responsables estan obligades a refer la roba d'us personal de l'usuari quan sigui necessari i en les mateixes condicions de marcat.

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

ARTICLE 18è.- En cas de defunció de l'usuari, la residència posarà tots els mitjans al seu abast pel trasllat a Pompes Fúnebres, avisant immediatament als familiars més propers.

## **CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI**

ARTICLE 19è . Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10 de la Llei 12/2007 de Serveis Socials tenen dret a:

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, especialment quan afecten infants i adolescents.

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 a 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) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i 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 per a personalitzar l'entorn on viuen, 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 escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

ARTICLE 20è.-Tot usuari té dret a la informació, a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents.

ARTICLE 21è.- previ lliurement del corresponent rebut, la residència es farà depositària de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua de valor que no dipositin en la forma prevista anteriorment.

ARTICLE 22è.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

ARTICLE 24è.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen 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.

ARTICLE 25è.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

Els familiars han de notificar a la direcció tots aquells hàbits del usuari/ària que poden ser perjudicials per a ell mateix, per als usuaris/àries del centre i els objectes que es troben dins al centre.

ARTICLE 26è.- El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

El centre residencial només serà responsable de la pèrdua i/o deteriorament dels objectes dels residents quan

- Es produeixi a causa d'una actuació dolosa o negligent del seu personal.
- Els objectes estiguin degudament marcats i guardats en una capsula o estoig.

ARTICLE 27è.-El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 28è.-El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 29è.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

ARTICLE 30è.- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica ni supervisió constant, llevat casos de perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.

ARTICLE 31è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

## **CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI**

ARTICLE 32è.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el termini del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb la suficient antelació.

ARTICLE 33è.-**Incompliment de les obligacions:** L' incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions de l'article anterior serà comunicat pel centre a l' usuari, al seu representant legal o a la persona responsable, a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) perquè emprengui les actuacions que consideri oportunes, així com al Departament jurídic del centre a fi i efecte que interposi les accions legals pertinents pel cobrament de les mensualitats impagades.



ARTICLE 34è.-Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per aquesta fita.

ARTICLE 35è.-Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogadicció.
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 de la seva habitació.
5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quant l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients.

ARTICLE 36è.-Els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (Per qualsevol causa) , hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat el cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns esmentats.

Reglament de règim intern revisat el contingut favorablement d'acord amb el Decret 284/1996, de 23 de Juliol modificat per el Decret 176/2000

L'EMPRESA

EL RESIDENT