

CAPÍTOL 1.

ARTICLE 1r. Dintre de la definició de RESIDENCIES PAR A LA GENT GRAN, i en ordre a la atenció que necessiten els clients del centre, es pot donar dos tipus de serveis, el de llar residencial i el de residència assistida.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

ARTÍCLE 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 atorgat degudament signat pel legal representant 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. Original o fotocopia del DNI i original de la cartilla de la Seguretat Social.
2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
3. Fotocopia de l'últim rebut de la pòlissa de defunció, si s'escau.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu legal representant, es procedirà segons els terminis previstos en el Decret 176/2000 de data 15 de maig de 2000.

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 dia del seu ingrés.

L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés efectiu, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i 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.

b) Valoració de l'estat del futur resident: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre del 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.

En el cas contrari i abans de l'ingrés es sotmetrà a una revisió pel metge del centre o al que correspongui segons la cartilla, qui emetrà informe pel expedient personal del resident.

La residència es reserva el dret a admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada.

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

EDAT DEL FUTUR RESIDENT: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix als 60 anys.

Excepcionalment, seran admeses persones menors de 60 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació sociosanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

PERÍODE DE PROVA: S'estableix un període de prova que compren els primers trenta dies d'estada, tant a favor del centre com del resident, durant els quals amb dues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, el resident tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció.

ARTICLE 3r.- Baixa de l'usuari:

- a) Si l'usuari volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de ***comunicar*** 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, el esmenta't 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 reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- El règim de preus en el moment de l'ingrés es regularà per les tarifes comunicades a la Generalitat de Catalunya que estiguin vigents en el moment de la firma del contracte.

ARTICLE 5è.- Per els antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, prenent

com a referència l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector serveis de Catalunya, publicat per l'Institut Nacional d'Estadístiques o Organisme que pugui substituir-lo.

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.

Quan el resident, o familiar responsable, requereix del Centre unes atencions especials, i que, per tant, no varen ser pressos en compte a l'hora de fixar el preu a pagar, **la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment a les despeses que la seva alteració ocasioni**, fins un màxim del cinquanta per cent del preu lliurement establert per ambdues parts.

En aquest cas, es valorarà el cost de les noves atencions requerides per l'usuari i, previ acord amb el propi resident o amb els seus familiars o persones responsables del mateix, es facturaran sota el concepte d "Assistència Especial" en el mateix rebut mensual que els serveis generals però diferenciats de la quota mensual d'estada inicialment pactada.

ARTICLE 6è.- En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

1. Si el resident es troba a la modalitat de llar residencial:

1-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 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.

1-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.

1-c) ACOLLIMENT I CONVIVÈNCIA

1-d) SOPORT PERSONAL DEL RESIDENT, que compren:

d-a).- Gaudiment de les instal·lacions comuns, s'entendrà la utilització de les dependències de la residència, per part del client.

d-b).- Neteja de la roba, excepte lo disposat en l'article 9 d'aquest Reglament en relació als serveis de rentat en sec.

2.-Si el resident es troba a la modalitat de residència assistida:

Comprendrà a més de les prestacions establertes en l'apartat anterior tots els serveis necessaris per garantir una correcta:

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

2-b) Dinamisme sociocultural.

2-c) Higiene personal, excepte lo disposat en l'article 9 d'aquest Reglament de Règim intern en relació als productes d'endrec personal.

2-d) Suport personal.

2-e) Atenció familiar dirigida al afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.

2-f) Assistència sanitària: L'establiment pot disposar d'un servei de metge propi, que efectuarà visites periòdiques als usuaris en atenció a les seves necessitats.

Així 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 exclusiva del personal qualificat de la residència.

En aquest sentit no es permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions del 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.

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.

ARTICLE 7È.- 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 8È.- Seran a càrrec de l'usuari 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 9È.- Serveis complementaris:

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

1. Les comunicacions optatives i sol·licitades pel resident.
2. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endreu personal, etc..
3. Perruqueria.
4. Podologia.
5. Fisioteràpia. (actualment inclòs en el preu mensual)
6. Televisió individual.
7. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària.
8. Altres prestades per professionals externs.
9. Telèfon (trucades nacionals a fixes actualment inclòs en el preu mensual)
10. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o similar.
11. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.

ARTICLE 10È.- forma de pagament de la quota: El pagament s'efectuarà per mesos avançats i a la modalitat domiciliació bancària o efectiu. L'administració de la residència confeccionarà mensualment totes les factures corresponents que haurien de ser efectius 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 11È.- 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 d'estada i de la resta de conceptes, en el seu cas, en el rebut mensual.

El pagament d'aquests servei del rebut corresponent es farà igual que tots els serveis generals, a la modalitat de "Domiciliació Bancària" o similar.

La llista de preus corresponent als serveis complementaris enumerats a l'article anterior

s'anunciaran al tauló d'anuncis de la residència.

ARTICLE 12È.- Incompliment del pagament de la quota: L'incompliment del pagament de les quotes corresponents podrà donar lloc, previs els tràmits legals que calguin, a la resolució del contracte de prestació assistencial, que serà comunicat pel centre a l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament de Benestar Social, amb la obligació de remetre el resident al seu domicili o al de la persona responsable.

ARTICLE 13È.- 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 14È.- 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.

c) L'usuari, en cas d'absències voluntàries perllongades i justificades o forçoses transitòries, tindrà dret a la deducció del cost de l'alimentació.

Per obtenir l'esdentada bonificació, serà necessari sol·licitud expressa de l'usuari amb una antelació mínima de 5 dies, en el seu defecte, no tindrà dret a la mateixa.

ARTICLE 15È.- 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 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 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 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

En cas que la baixa sigui com a conseqüència del traspàs dels 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 marxa o defunció.

A més entre les partides pendents quedaran excloses totes les despeses que, en relació amb els serveis de neteja i desinfecció de l'habitació que l'esdentada baixa ocasioni. Les despeses ocasionades per aquest servei es troben al tauló d'anuncis.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 16è.- Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els drets 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 durant un horari establert que, com a mínim serà de 8 hores diàries.

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) ÀPATS: L'horari dels àpats és l'establir en el tauló d'anuncis de la residència.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicar 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.

D) TELÈFON: Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 20 hores fins les 08:00 hores del dia següent, llevat de casos urgents. Per prescripció facultativa, pot alterar-se aquests 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: Donat 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 17è .- *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 respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes que no es podran guardar als armaris. Es prohibit tenir cap tipus de begudes alcohòliques.*

ARTICLE 18è.- El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

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'ús 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 19è.- 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 20è.- Tot usuari té dret a la informació, 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 lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositaria 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 d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment.

ARTICLE 22è.- Ser tractar per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 23è.- Continuar mantenint, per part de l'usuari, 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.- Rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessin.

ARTICLE 25è.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades pròpies que no fa falta que siguin conegudes per la resta dels residents.

ARTICLE 26.- Poder tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

ARTICLE 27è.- Ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 28è.- Presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 29è.- Morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

ARTICLE 30è.- Dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant.

ARTICLE 31è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, un llibre 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 terminis d'aquest contracte.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

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

ARTICLE 33è.- **Queda prohibit fumar al centre.**

ARTICLE 34è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la

persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar social.

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 drogoaddicció.
3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan 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.

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 cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 8. EXCLUSIONS

ARTICLE 36è.- A causa de l'especial tipologia dels residents, Llar d'Avis Mira-sol, no es farà responsable, en cap cas, de la pèrdua o trencament de pròtesi dentales, auditives o ulleres així com d'objectes de valor. A aquest efecte es recomana a les famílies dels residents no deixar diners ni joies.