

# Reglament de Règim Intern

## OBJECTIUS

---

Tot espai en el que conviu un grup de persones que no es coneixen prèviament ha d'aconseguir que aquesta relació sigui el més cordial possible per a tothom i així afavorir a que totes les persones afectades se sentin còmodes davant la nova situació.

Per aconseguir la millor interrelació en el grup s'han d'establir unes normes de convivència clares i senzilles per a que es puguin seguir i siguin eficaces. D'aquesta manera, es farà que el resultat final sigui el més consensuat possible i beneficiï el bon funcionament de tot el grup, en el que s'inclouen tots els professionals que estaran a càrrec del resident per ajudar-lo en aspectes físics, psíquics, morals i d'higiene.

La clau d'un bon funcionament és intentar compaginar les costums de la vida diària del resident, abans d'ingressar en el centre, amb les costums del centre en quant a horaris i preferències culinàries per a una millor adaptació.

## NORMATIVA GENERAL

---

1. Respecte mutu entre residents, familiars i professionals.
2. Les instal·lacions són per us i gaudiment de tots els residents i els seus familiars, no oblidant que en moments puntuals tots ens haurem d'adaptar a situacions excepcionals. Aquestes instal·lacions seran respectades en el seu ús per a la seva millor conservació.
3. Els seients de les zones comuns, NO són d'ús personal exclusiu ni permanent. Només s'assignaran seients permanents als usuaris que per raons mèdiques o de logística, l'equip interdisciplinari de la residència ho consideri necessari.
4. Els serveis complementaris com fisioteràpia i rehabilitació, teràpia ocupacional, animació sociocultural, podologia, perruqueria i menjador es regiran per uns horaris determinats exposats al tauler d'anuncis. Aquests podran ser alterats si les circumstàncies ho requereixen.
5. El resident en cap cas podrà automedicar-se i no disposaran de medicaments a la seva habitació, excepte si el responsable mèdic del centre ho autoritza expressament. Si es dona aquesta darrera situació, els serveis sanitaris del centre supervisaran la correcta administració d'aquests medicaments per aquells residents no dependents.
6. En el cas en el que un resident es negui a seguir les indicacions dels serveis mèdics del centre, es farà constar la negativa en la seva història mèdica. El centre no es farà responsable de les conseqüències i la direcció podrà rescindir el contracte si ho considera una falta greu.
7. Les habitacions compartides són espais en els que conviuen dues persones, que en la majoria de les ocasions no tenen cap vincle. Aquests residents han de sentir aquest espai com propi. Per aquest motiu, tant els familiars com la resta de residents hauran de tenir autorització dels interessats per accedir a les seves habitacions. Aquesta autorització exclou al personal del centre. Les mateixes circumstàncies es donen en el cas d'habitacions d'ús individuals.
8. En les habitacions compartides, les visites no tindran accés després de les 18h i sempre sota el criteri del punt 7.
9. S'estableix l'horari límit de les 22:00h per a una audició normal de TV i música. Després del qual s'hauran d'utilitzar auriculars per respectar i garantir el descans de la resta de

residents. Si el resident vol veure la TV comuna durant més temps, solsament podrà ser a les TV que no estiguin prop d' habitacions.

10. **A les habitacions només es podran tenir aliments envasats i amb data de caducitat. Sempre han d' estar tancats en un taper hermètic que ha d' aportar la família.** En aquest sentit la supervisora farà revisió diària d'habitacions i es traurà tot allò que no compleixi aquesta norma. **NO es permetran begudes alcohòliques a les habitacions.**
11. La ingesta d'aliments fora del centre, per part dels residents, serà responsabilitat d'ells mateixos i/o dels familiars. Serà necessari signar el registre de sortida. No es podrà menjar a les habitacions, excepte amb l'autorització mèdica expressa.
12. A les habitacions no es podran tenir plantes amb terra, sí rams de flors.
13. Els armaris i estris del resident seran ordenats en les diferents temporades d'hivern-estiu pels seus familiars, el nostre personal només mantindrà l'ordre i la neteja.
14. Donat les mides de l'armari suggerim tenir 7 o 8 conjunts complets de roba de carrer, més un abric. Si hi posem més quantitat de roba, dificulta l'ordre i la neteja d'aquest, podent ser un focus de brutícia i microbis. Tota roba a l'armari ha de estar degudament marcada amb el seu nom, d'aquesta tasca s'encarrega el centre.
15. D'acord amb la legislació actual i per motius de salut i higiene està prohibit fumar en tot el recinte del centre.
16. L'absència d'un resident del centre s'haurà de comunicar als responsables amb anterioritat, per temes organitzatius.
17. La no assistència d'un resident al menjador per decisió pròpia ha de ser comunicada al personal abans de les 10:00h per dinars i abans de les 17:00h per sopars. Les absències voluntàries que no siguin avisades amb una setmana d'antelació no seran abonades.
18. En l' ingrés, es facilitarà una clau de l'habitació al resident si el seu estat cognitiu ho permet. La reposició d'aquesta clau per trencament o pèrdua tindrà un cost addicional de 5 euros + IVA.
19. El departament mèdic conjuntament amb direcció, pot determinar que un usuari sigui persona amb un alt risc de fuga o errant amb perill de sortir del centre . En aquesta situació es plantejarà a la família la contractació d'un servei de control de errants amb cost mensual. En el cas que es negués a aquest servei això es faria constar a l'expedient, amb la possibilitat d'eximir la residència si això succeeix.

## CAUSES DE SUSPENSÍO O CESAMENT DE LA PRESTACÍO DEL SERVEI

1. Impagament de la prestació del servei o de despeses extres.
2. Per inadaptació psíquica (conducta agressiva), qualificada pel nostre metge que representi un risc per a la resta de residents i/o personal.
3. Per acumulació de faltes repetitives de conducta, segons el règim de sancions que es detalla a continuació.
4. Per incompliment de responsabilitats econòmiques.

Faltes i sancions:

Son faltes LLEUS:

1. Alterar les normes de convivència i respecte mutu i/o crear situacions de malestar entre residents i/o personal del centre.
2. Utilitzar inadequadament les instal·lacions del centre.
3. Pertorbar les activitats, provocar i participar en altercats o baralles de qualsevol mena.
4. Negar-se repetidament a seguir les indicacions del servei mèdic o d'infermeria.

Son faltes GREUS:

1. Reiterar en faltes lleus (l'acumulació de tres faltes lleus).
2. Utilitzar aparells o eines no autoritzades a les habitacions.
3. Falsejar o ocultar dades en relació a gaudir de qualsevol tipus de prestació o servei.
4. Sostroure bens de qualsevol tipus o objectes propietat del centre, del personal o de la resta de residents.

Son faltes MOLT GREUS:

1. Reiterar en faltes greus (l'acumulació de dues faltes greus).
2. Agredir físicament o maltractar als altres residents, al personal o a qualsevol persona relacionada amb el centre.
3. No comunicar l'absència del centre, o absentar-se sense respectar el que preveu el punt "r" dels "Drets dels usuaris segons criteri del centre" que es detalla en aquest mateix document.

Règim de sancions:

- 1ª falta lleu:

Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa complementada amb aportacions verbals que ajudin a la reflexió i a la no reincidència.

- 2ª falta lleu:

Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa explicant la reincidència i anunciant que la tercera falta lleu serà considerada falta greu.

- 3ª falta lleu o primera falta greu:

Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa explicant la reincidència de faltes lleus o la gravetat de l'acció comesa, avisant que la pròxima falta, independentment del grau, es considerarà com a falta molt greu i que la direcció del centre queda facultada per obrir el corresponent expedient sancionador que pot concloure amb la resolució d'expulsió del centre i l'adopció d'accions legals, si fos necessari.

- 4ª falta lleu, segona greu o primera molt greu:

La direcció del centre nomenarà un instructor que instrueixi un expedient sancionador. Del resultat pot comportar l'expulsió del centre i l'adopció d'accions legals, si fos necessari.

- Si la falta comesa comporta perjudicis econòmics pel centre, el personal o per a qualsevol resident, l'infractor estaria obligat a fer-se'n càrrec de forma immediata.

Totes les comunicacions de sanció es faran amb còpia, que haurà de ser signada per l'infractor. En cas de negativa per part seva, se'ls entregarà l'original en presència de dos testimonis els quals firmaran la còpia conforme ha estat entregada al seu destinatari en la forma correcta i adequada.

Les faltes lleus prescriuen en dotze mesos. Les faltes greus o molt greus NO tindran caducitat.

## DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS SEGONS CONTRACTE

L'usuari/usuària té els **DRETS** reconeguts a les lleis i especialment als articles. 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:

- a) Que es respecti la dignitat de les persones, el seu benestar, la seva autonomia i intimitat.
- b) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure.
- d) Accedir als seus expedients individuals.
- e) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment, i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- f) Conèixer el Reglament de Regim Intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- g) Rebre una atenció personalitzada.
- h) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- i) Comunicar i rebre lliurement informació.
- j) El secret de les comunicacions.
- k) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- l) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- m) 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.
- n) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- o) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- p) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- q) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- r) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- s) No ésser sotmesos 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.
- t) Conèixer el cost dels serveis que reben, i si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'usuari/usuària o el seu representant legal, el guardador de fet i/o la persona o familiar de referència, tenen els **DEURES** previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007, especialment:

- a) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

- c) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- e) Complir el Reglament de Règim Intern.
- f) Abonar puntualment el preu establert.

## DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS SEGONS CRITERI DEL CENTRE

L'usuari/usuària té els **DRETS** generals citats anteriorment i inclosos en el contracte, i gaudeix dels que el centre li amplia per a cobrir qualsevol manca.

- a) Ser tractat amb el màxim respecte.
- b) Allotjament i utilització de les instal·lacions.
- c) Pensió alimentària completa.
- d) Rentat, planxat i repàs bàsic de la roba en general (exclosa roba delicada).
- e) Neteja i ordre en les instal·lacions.
- f) Màxima intimitat, dins del que permeten les condicions estructurals del centre.
- g) Confidencialitat absoluta de l'historial clínic i social.
- h) Rebre explicacions fàcilment comprensibles en relació al seu estat de salut.
- i) Conèixer el nom i el càrrec professional de les persones encarregades de la seva assistència
- j) Cap discriminació per raó de creença religiosa, opinió política, edat, sexe, raça, ni per qualsevol altre motiu.
- k) Participar en les activitats que organitzi el centre.
- l) Ser escoltat i atès per les direccions del centre a través dels canals establerts.
- m) Formar part de la comissió de residents, comissió d'assessorament i seguiment o de qualsevol altre òrgan representatiu legalment establert.
- n) Rebre visites de familiars i altres persones, trucades telefòniques i/o correspondència.
- o) Rebre informació detallada de qualsevol norma o variació de les existents, sempre que li afectin en la seva condició de resident.
- p) A considerar com a domicili propi l'establiment residencial que l'acull.
- q) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que l'espai ho permeti i no vulnerin els drets de les altres persones.
- r) A la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin, sempre que no estigui afectat per un deute econòmic amb el centre.
- s) A la tutela de les autoritats públiques per garantir el gaudiment dels drets establerts.
- t) A optar en qualsevol moment a abandonar definitivament el centre, fent constar prèviament la seva decisió, alliberant per escrit de tota responsabilitat al centre i renunciant per tant, a posteriors reclamacions. En cas que el resident pateixi una pertorbació psíquica, aquesta decisió serà valorada pel metge i per tot l'equip del centre.

L'usuari/usuària té els **DEURES** generals citats anteriorment i inclosos en el contracte, i els que s'estipulen segons el criteri del centre

- a) En cas de voler abandonar el centre, estarà obligat a manifestar per escrit la seva decisió en un període de 15 dies d'anticipació.
- b) Acomplir els horaris establerts en el centre per tots els serveis.
- c) Facilitar les dades personals, con vivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

- d) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- e) El resident haurà de realitzar-se una higiene o dutxar-se i canviar-se de roba tots els dies per a una correcta higiene personal, en el cas que el resident sigui dependent ho efectuaran les auxiliars.
- f) Haurà de vestir adequadament en les zones comuns del centre (no s'utilitzaran sabatilles, bates, xandall, etc).
- g) El resident que utilitzi pròtesi dental o dentadura postissa, haurà de desinfectar la mateixa segons protocol vigent (més informació s'han de dirigir a la Responsable Higienicosanitaria). En el cas que la persona sigui dependent ho efectuaran les auxiliars.
- h) Mantenir la conducta per no pertorbar la normal convivència del conjunt d'usuaris ni el bon funcionament dels serveis del centre.
- i) Fer bon ús de les instal·lacions, mobles i objectes del centre i respondre dels desperfectes que hagi ocasionat per negligència o mala utilització intencionada.
- j) Fer servir els jocs i els entreteniments del centre, com elements de distracció i sense ànim de lucre.
- k) Utilitzar amb molta cura el material i objectes d'ús comú, facilitant la utilització per part dels altres usuaris.
- l) No guardar a les habitacions o llocs d'ús personal, cap producte alimentari perible o altres productes que produeixin molèsties o males olors i que siguin insalubres o perillosos, ni tampoc aquells que puguin deteriorar el mobiliari, produir intoxicacions, malalties o accidents.
- m) No disposar a l'habitació, ni en cap altre lloc d'ús personal, elements que puguin significar algun tipus de perill pel propi resident o pel centre en general.
- n) No provocar baralles (en tot cas evitar-les), ni fer manifestacions que puguin molestar a altres persones.
- o) Evitar que la presència de familiars o altres persones de companyia dificultin el desenvolupament normal de les obligacions del personal al servei de l'usuari o provoquin molèsties a la resta d'usuaris, amb sorolls o actuacions inconvenients.
- p) Evitar que la utilització de la ràdio, televisió o altres medis audiovisuals provoquin molèsties a la resta d'usuaris del centre.
- q) Facilitar al personal autoritzat del centre tota la informació o documentació que li sigui sol·licitada i que tingui alguna referència a la seva atenció personal o condicions de la seva estància.
- r) No estar o passar, sense autorització expressa, per aquelles zones del centre en les quals, per raons organitzatives, de seguretat o altres motius, no estigui permès.
- s) Facilitar en tot moment, la col·laboració i ajuda a aquells residents que presenten algun tipus de dificultat per integrar-se en la vida i normes comuns del centre.
- t) Seguir les instruccions mèdiques en lo que concerneix a la pròpia salut, medicaments, dietes i altres recomanacions.
- u) Autoritzar la domiciliació bancària del pagament de les seves quotes mensuals en concepte d'estància i altres despeses extres que li corresponguin pagar.

## CRITERI D'ADMISSIONS PRIVATS CONCERTATS

1. Presentació d'un informe, màxim de un mes d'antiguitat, sobre l'estat de salut de la persona i el seu perfil bio-psico-social.
2. El metge del centre valorarà amb aquesta informació, si és viable que el candidat, segons el seu grau de dependència, estigui en un centre assistit o si les seves necessitats són per a un centre sociosanitari, o de psicogeriatría en aquest cas, es procedirà a informar als interessats.

3. Si s'efectua l'ingrés, aquest serà registrat en el llibre d'usuaris de serveis socials de Benestar Social i Família.
4. S'aplicarà rigorosament el protocol d'acollida i adaptació de Residència Fontpineda.

**NOTA IMPORTANT:**

En el cas de les places concertades, els ingressos seran per rigorós ordre de la llista d'espera, excepte aquells que des del Consorci dels Serveis Socials prioritzin per grau de dependència, per motius d'urgència social o per reagrupació familiar (cònjuge o germans).

## **CRITERI DE BAIXES PRIVATS - CONCERTATS**

1. Qualsevol baixa que es produeixi, bé per òbit o bé per un altre motiu, es procedirà a registrar-ho en el llibre d'usuaris de serveis socials de Benestar Social i Família indicant el motiu.
2. Les places privades i les places concertades, en l'ingrés es farà un dipòsit de garantia amb l'import corresponent al cost de 15 dies de la quota mensual. En el moment que per qualsevol motiu es resolgui el contracte i es doni per finalitzada l'estada, l'usuari tindrà dret que li sigui retornada la quantitat dipositada en el seu dia, en el ben entès que estigui al corrent del pagament de tots els serveis prestats per la residència.
3. Quan la persona, per voluntat pròpia, expressa deixar el centre residencial i aquesta no es troba en cap situació d'incapacitació total o parcial, es demanarà que signi un document conforme renúncia a l'atenció rebuda eximint de qualsevol responsabilitat a Residència Fontpineda.
4. Si el motiu fos per òbit en el centre, aquesta baixa serà signada per un metge.
5. El Centre NO es farà càrrec, en cas d'ÒBIT, de les despeses que se'n generin.
6. Les liquidacions, es faran com a màxim en el termini d'un mes, en el ben entès que estigui al corrent del pagament de tots els serveis prestats per la residència.

## **CRITERI DE COBRAMENTS PRIVATS CONCERTATS**

	<b>SISTEMA DE COBRAMENTS</b>	
	<b>PLACES PRIVADES</b>	<b>PLACES CONCERTADES</b>
<b>Import</b>	Quota privada	Aportació segons Consorci de Serveis Socials
<b>Facturació allotjament</b>	Mesos anticipats (de l'1 al 5 de cada mes)	Mesos anticipats (de l'1 al 5 de cada mes)
<b>Rebut bancari</b>	Es girarà electrònicament al banc els darrers dies del mes anterior	Es girarà electrònicament al banc els darrers dies del mes anterior
<b>Document</b>	Factura: Quota mes anticipat + Serveis complementaris o extres mes anterior	Rebut: Aportació mes anticipat Factura: Serveis complementaris o extres mes anterior
<b>QUALSEVOL COBRAMENT PRESENTAT, EN EL CAS DE SER RETORNAT TINDRÀ UN COST DEL 1,5% DE L'IMPORT RETORNAT AMB UN MÍNIM DE 10€ PER DESPESES</b>		

**PLACES PRIVADES:**

En cas que la baixa en el Centre per decisió pròpia es realitzi durant els dos primers mesos d'ingrés, sempre i quan no sigui un ingrés temporal programat, s'aplicarà un recàrrec.

Els primers 15 dies hi ha un recàrrec del 50% extra per cada dia d'estada al centre.  
Els dies 15 a 30 hi ha un recàrrec del 40% extra per cada dia d'estada al centre.  
Els dies 30 a 45 hi ha un recàrrec del 30% extra per cada dia d'estada al centre.  
Els dies 45 al 60 hi ha un recàrrec del 20% extra per cada dia d'estada al centre.

#### PLACES CONCERTADES:

Mentre no es conegui l'aportació definitiva de l'usuari facilitada pel Consorci de Serveis Socials, és procedirà a cobrar una quantitat pactada entre la direcció i l'usuari. Aquesta es regularitzarà a favor o en contra en el moment que es conegui l'aportació definitiva. És el que s'entén per reconeixement de deute, que consta al contracte.

### MECANISMES D'INFORMACIÓ DE TOTS ELS SERVEIS

1. Els mecanismes d'informació s'efectuen mitjançant el tauler d'anuncis ubicat a la planta baixa del centre.
2. Altre informació es comunica individualment mitjançant escrit unipersonal.

### HORARIS DELS SERVEIS A DISPOSICIÓ DEL RESIDENT

El Centre disposa de personal especialitzat en el camp de la geriatria.

#### SERVEIS D'ATENCIÓ DIRECTE

Servei mèdic	Dimecres o divendres de 9:00 a 14:00
Servei d'infermeria	Dilluns a divendres de 09:00 a 13:00
Auxiliars geriatria	Les 24 hores, els 365 dies de l'any
Psicòleg/a	Dimarts de 8:00 a 18:00 - dimecres de 8:00 a 13:30
Fisioterapeuta	Dilluns a divendres de 10:00 a 13:00
Terapeuta ocupacional	Dimarts i dimecres de 14:00 a 20:00
Treballador/a social	Dilluns i dimarts de 08:00 a 18:00 Dimecres a divendres de 08:00 a 14:30
Animador/a sociocultural	Dilluns a divendres de 10:00 a 14:00 Dimarts de 15:00 a 19:00
Podòleg	Mensualment pel matí

#### SERVEIS D'ATENCIÓ INDIRECTE

Gerència	Dilluns a divendres de 10:00 a 14:00
Direcció	Dilluns, dimarts, dijous de 8:00 a 18:00 Dimecres i divendres de 08:00 a 14:00
Cuina	Tots els dies de 07:00 a 15:00
Neteja	Dilluns a divendres de 09:00 a 15:00 Caps de setmana de 08:00 a 15:00
Bugaderia	Dilluns, dimarts i divendres de 15:00 a 21:00 Dijous i diumenge de 09:00 a 21:00
Perruqueria	Dimarts en funció dels serveis



S'informa que aquests horaris poden tenir modificacions. Es trobaran sempre actualitzats al taulell d'anuncis de la planta principal.

## HORARI DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE

---

S'intenta compaginar els costums de la vida diària del Resident amb les del Centre en quant a horaris i preferències culinàries, per a una millor adaptació.

HORARI DE LLEVAR de 07:00 a 10:30 i fins a les 12:00 aquelles persones més dependents amb necessitats de sedestació o altres motius (segons valoració de la responsable higienicosanitària).

### HORARI APATS

Esmorzar: de 09h a 10 hores

Dinar: de 13 a 14 hores

Berenar: a les 16 hores

Sopar : de 19 a 20h

HORARI D'ENLLITAR de 19:45 a 23:00

## SISTEMA DE ACCÉS

---

Totes les persones autoritzades se'ls hi donarà d'alta en el SISTEMA BIOMÈTRIC, facilitant la lliure circulació dels visitants. Els residents disposaran d'una clau electrònica per accedir a l'habitació. La reposició de la clau electrònica per pèrdua o trencament serà de 5 euros.

## HORARI DE VISITES

---

S'estableix igualment un horari de visites el qual serà de dilluns a diumenge, de 11:00 a 12:30 i per les tardes de 16:00 a 18:30. Es prega als familiars trucar per concertar visita prèvia.

**L'horari de visita pot variar segons les normatives del protocol que dictamini Sanitat.**

## HORARI DE SORTIDES DEL CENTRE

---

Les sortides del centre són lliures a criteri del resident o dels seus familiars, però hauran de ser coordinades amb els responsables del centre. Es prega que es comuniqui amb anticipació aquelles sortides que s'excedeixin de dos dies. Les sortides lúdiques dels residents són programades i consensuades amb els interessats i els seus familiars. La direcció del centre podrà desaconsellar aquelles sortides que consideri un risc pel resident, sent necessari en última instància un escrit, signat pel resident o la persona que el representi, alliberant de tota responsabilitat al centre. En alguns casos la sortida haurà de ser autoritzada pel mèdic del centre, sempre que pugui presentar algun problema pel resident.

---

## SERVEIS MÈDICS DEL CENTRE

---

El centre disposa de servei mèdic. Aquest servei contempla les següents prestacions:

- Visites i seguiment de residents malalts segons la seva necessitat.
- Localització telefònica mitjançant infermera en cas d'urgència.

Una vegada es realitza l'ingrés, el metge del centre és el responsable mèdic, en coordinació amb l'equip de atenció primària referent.

Pel que fa a la derivació en cas d'urgència vital, mitjançant l'assistència del 061, la derivació es farà a l'hospital que cregui convenient el servei d'assistència, majoritàriament a l'hospital comarcal de referència del centre ( Hospital de Martorell). Si l'usuari disposa d'una assegurança privada, es farà la comunicació directament als serveis d'aquesta assegurança, que remetran a l'usuari al hospital que vulguin.

El resident rebrà una valoració mèdica i una valoració geriàtrica multidisciplinària durant la primera quinzena d'estada en el centre, així com els controls periòdics com a mínim anuals. En funció dels problemes de salut de cada resident, s'establiran les diferents pautes d'actuació de l'equip sanitari del centre.

Els residents o els seus tutors legals, en cas d'incapacitat mental, podran indicar en tot moment les seves preferències respecte a la intensitat de les actuacions mèdiques desitjades davant situacions concretes. L'equip sanitari del centre es compromet a considerar aquests desitjos abans de començar actuacions que entrin en conflicte amb aquests.

Aconsellem tenir en compte la tramitació dels documents de voluntats anticipades i comunicar la seva existència al centre.

### NOTA IMPORTANT:

El Resident que estigui capacitat, o en el seu defecte la persona que el representi, ha d'acceptar el Reglament de Règim Intern del Centre, així com autoritzar a la Direcció per intervenir en cas d'URGÈNCIA, en bé de la seva persona. No obstant, es disposarà d'un telèfon de contacte permanent amb la persona responsable del Resident.

---

## CRITERI DE RECOLLIDA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

---

Residència Fontpineda considera important recollir els suggeriments i les queixes, dels residents i familiars. Per aquest motiu i per tal de millorar i oferir als seus residents i familiars la llibertat d'expressar-se en relació als nostres serveis i/o instal·lacions i manifestar el que considerin oportú, disposa d'un sistema que permet solucionar de forma eficaç les situacions plantejades. El centre facilitarà a l'usuari o al representant una enquesta de satisfacció, com a mínim un cop l'any, per que ressalti com veu el centre, els seus serveis i destacar els aspectes on podem millorar.

La finalitat d'aquest servei és la d'establir una relació de confiança entre el resident i el centre, el tracte pròxim existent entre els usuaris, les seves famílies i la direcció, també evoca a una comunicació fluida i sempre verbal de qualsevol possible millora. **Es prega escollir a un sol interlocutor representatiu, per tal d'agilitzar, comunicar, prendre i/o delegar les actuacions que afectin al resident.**

La Direcció serà l'encarregada de rebre personalment, per escrit o oralment, qualsevol suggeriment i/o reclamació. En aquest darrer cas, la Direcció es compromet a donar una resposta per escrit en el termini de 15 dies.

Es disposa de tres mecanismes de recollida per escrit:

- Bústia de queixes o suggeriments, que està disponible a l'entrada d'administració, en la planta baixa del centre.
- Formulari dins de la web oficial de Residencia Fontpineda.
- Fulles de reclamació oficials.

## PROTECCIÓ DE DADES

Als efectes de la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades, Reglament General de Protecció de Dades (UE) 679/2016, el titular del servei social RESIDENCIA FONTPINEDA 2000, S.L. amb domicili en Av. Fontpineda, 7 de Pallejà i correu electrònic per la gestió de dades [datos@residenciafontpineda.com](mailto:datos@residenciafontpineda.com), té la consideració de Responsable del Tractament.

El Delegat de Protecció de Dades del Responsable del Tractament és el Sr. Jonatan Selfa amb DNI 38436907C.

### DADES PERSONALS I FINALITAT

Dades personals fa referència a qualsevol informació o dada que pugui identificar-lo directament (per exemple, nom o cognoms) o indirectament (per exemple, su DNI). Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars o persones afins, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, es gestionen un tractament de dades que consta en el Registre d'Activitats del Responsable del Tractament, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, i l'exercici de tots els drets i deures derivats de la signatura del present contracte.

Les bases jurídiques del tractament són el consentiment exprés i l'execució d'un contracte. En el supòsit de les dades de contacte de familiars i persones afins a l'usuari del servei social que no hagin facilitat directament les seves dades, la base jurídica del tractament és l'interès legítim per poder contactar amb elles.

### OBLIGACIONS DEL RESPOSANSABLE DE TRACTAMENT

El responsable del tractament i tot el personal s'obliga a complir les següents estipulacions:

- Deure de confidencialitat
  - Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal als que hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclòs després de que finalitzi l'objecte.
  - Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents.
- Utilitzar les dades personals només per la finalitat de la prestació del servei expressat en el contracte.

## DESTINATARIS DE LES DADES

Els destinataris de la informació són, el mateix servei, tot el personal i professionals del servei que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al servei, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del servei, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres serveis, aquests darrers, en els supòsits de trasllat. En principi, no es preveu realitzar cap tipus de transferència internacional de dades, llevat que sigui a sol·licitud del propi interessat.

La comunicació de dades a les categories de destinataris indicades, és un requisit legal i contractual per poder executar el present contracte, la negativa a facilitar les dades per part de l'interessat, impedeix la signatura i execució del present contracte.

## TEMPS DE CONSERVACIÓ

El termini de conservació de les dades de caràcter personal, serà el legalment establert, de conformitat amb l'art. 5.1 e) del RGPD i de possibles exigències de responsabilitats derivades del tractament, amb un mínim de 6 anys en general i de 5 ó 15 anys en el supòsit de dades de salut incloses en l'història clínica de l'usuari i sens perjudici del termini de 10 anys establert en l'article 121-20 Codi Civil de Catalunya, si resultés d'aplicació.

## DRETS DELS INTERESSATS

Els interessats, tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició, de conformitat amb allò disposat al respecte a la legislació aplicable, enviant petició per escrit al correu electrònic o a la adreça postal del responsable del tractament.

Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al servei pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats expressades, així com atorguen el seu consentiment exprés perquè el servei, amb les corresponents mesures de seguretat, processi les dades per ell mateix o a través de les persones que designi i que portin a terme la gestió o tramitació de les dades i les incorpori als seus tractaments per a complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, pel compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del servei i del tercer. Per altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a la observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Els interessats poden revocar el seu consentiment en qualsevol moment i tenen dret a presentar una reclamació davant de l'autoritat de control competent.

## ANNEX 1. ESPAIS DISPONIBLES PELS NOSTRES RESIDENTS

### L'HABITACIÓ

El Resident disposa d'habitació individual o compartida.

Les habitacions estan equipades sense barreres arquitectòniques i amb la millor adaptació a les seves necessitats:

### MOBILIARI

- Llit articulad elèctric amb baranes
- Armari
- Tauleta de nit
- Cortines de separació entre llits

### INSTAL·LACIONS

- Llum capçalera
- Polsador de trucades d'emergència
- Pilot nocturn
- Detector de fums
- Instal·lació de telèfon i TV
- Calefacció en habitacions i banys
- Bany complet sense barreres arquitectòniques amb agafadors a dutxa i vàter

NOTA: Tots els Residents que vulguin instal·lar objectes personals poden fer-ho, previ sol·licitud i consentiment de Direcció, sempre hi quan l'espai de l'habitació ho permeti.

### SALONS

La Residència disposa de dues sales amb diferents utilitzacions.

1. Gran saló amb TV vídeo, música, etc. En aquest espai, els nostres Residents disposen de cadires individuals per a un major confort.
2. Una sala més petita amb TV (sala polivalent i visites).

### MENJADORS

Es disposa dos menjadors, les taules estan adaptades per la seva alçada, per a les cadires de rodes. .

El menjador s'utilitza com a sala polivalent per altres activitats com animació, lectura i jocs.

La cuina és pròpia amb menús variats segons temporada, per a les diferents dietes dels Residents i/o visitants.

### JARDÍ

Magnífic jardí de 1000 m<sup>2</sup>, amb grans vistes naturals, pel qual el Resident pot passejar. Disposem d'un espai de 70 m<sup>2</sup> amb una carpa per gaudir amb activitats exteriors.

## ANNEX 2. SERVEIS DISPONIBLES

La Residència disposa d'un conjunt de serveis, uns inclosos en la quota i d'altres addicionals, per oferir un millor servei global de l'atenció a la persona.

### 2. SERVEIS DE CARACTER BÀSIC INCLOSOS EN EL CONTRACTE

- 2.1.1. Allotjament
- 2.1.2. Acolliment i convivència
- 2.1.3. Manutenció
- 2.1.4. Atenció personal en les activitats de la vida diària
- 2.1.5. Higiene personal
- 2.1.6. Recuperació dels hàbits d'autonomia
- 2.1.7. Manteniment y readaptació de les funcions físiques i cognitives
- 2.1.8. Bugaderia i repàs bàsic de la roba
- 2.1.9. Dinamització sociocultural
- 2.1.10. Activitats de lleure
- 2.1.11. Suport social
- 2.1.12. Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn
- 2.1.13. Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut
- 2.1.14. Psicologia, atenció bàsica
- 2.1.15. Fisioteràpia
- 2.1.16. Garantir l'assistència sanitària

### 3. SERVEIS ADDICIONALS AL CENTRE A CÀRREC DE L'USUARI NO INCLOSOS EN EL CONTRACTE

	PRIVADES	CONCERTADES	CENTRE DE DIA
Extres de fisioteràpia i rehabilitació	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Podologia bàsica i/o extres	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Productes d'higiene personal a demanda	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Perruqueria i manicura	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Tintoreria	No inclòs	No inclòs	No inclòs
WIFI Internet*	Inclòs	Inclòs	Inclòs
Telèfon habitació	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Acompanyaments externs de qualsevol tipus	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Excursions	No inclòs	No inclòs	No inclòs

(\*) Les connexions a Internet es faran sota uns protocols de seguretat i uns acords previs a la seva utilització. Es proporcionarà un voucher d'accés per usuari fent petició a Direcció.

#### 4. DESPESES FARMACÈUTIQUES

Les següents despeses extres son per a tot tipus de servei (PRIVATS, CONCERTADES i CENTRE DE DIA)

- Tots els productes de farmàcia, si el resident no pertany a la Seguretat Social
- Productes de farmàcia de venda lliure
- El 40%, del preu del medicament, si el resident pertany al règim general.
- Co-pagament per els residents jubilats
- Bolquers extres

#### NOTA IMPORTANT:

Donat que la Seguretat Social només facilita 120 bolquers mensuals per resident, i considerant que les persones incontinents necessiten un mínim de 6 canvis en 24h, per a una correcte higiene i confort, la família del resident hauria d'aportar els 60 bolquers mancants o bé aportar-los el centre amb posterior facturació d'aquests com a extres.

### ANNEX 3. TARIFES DE SERVEIS, COMPLEMENTARIS I EXTRES

#### LLISTA DE PREUS-ANY 2023

<b>HABITACIONS I CENTRE DE DIA (màxim aplicable)</b>	
Habitació individual	2.300,00 + IVA
Habitació compartida sense bany	2.000,00 + IVA
Habitació compartida amb bany	2.150,00 + IVA
Suplement per nivell de dependència	175,00 + IVA (NIVELL II)
Suplement per nivell de dependència	350,00 + IVA (NIVELL III)
Estàncies temporals residència	120,00 + IVA dia
Centre de dia	50,00 + IVA dia
Transport	0,50 + 21% IVA x Km/trajecte/dia
Servei control errants	A partir de 15€/mes + IVA

#### SERVEIS EXTRES\*

<b>PERRUQUERÍA</b>		<b>PREU ÀPATS PREU</b>	
Netejar + Marcar	12,00€	Menú visitants	10,00€
Netejar + Tallar	22,00€	<b>VARIS</b>	
Metxes	40,00€		
Tallar Sr.	9,00€	Fisioteràpia extra	25,00€ (1)
Tallar Sra.	13,00€	Podòleg	27,00€
Permanent	35,00€		
Tinte	24,00€	Desinfecció d'habitació	250,00€

#### **AUXILIARS**

#### SERVEI D'ACOMPANYAMENT EXTERN DES DE LA RESIDÈNCIA O SERVEI A DOMICILI\*

	DIA programat	DIA urgent	NIT urgent
Servei 1 <sup>a</sup> i 2 <sup>a</sup> hora (laborables)	18,00€	22,00€	27,00€
Servicio 3 <sup>a</sup> hora (laborables)	17,00€	20,00€	25,00€
Servicio 4 <sup>a</sup> hora i següents (laborables)	16,00€	19,00€	24,00€

*Dissabtes, diumenges i festius les tarifes s'incrementaran 5€, en tots els preus.*

*1 de Gener, 25 de Desembre i les nits del 24 i 31 de Desembre el preu de les hores serà el doble*

Els preus per a una altra modalitat de serveis d'auxiliars, seran segons el servei sol·licitat.

<b>ALTRES SERVEIS (3) (A petició dels interessats)</b>	
EXTRES PODOLOGIA	ÒPTIC
LOGOPEDIA	AUDIFONS
DENTISTA	TINTORERIA

(1) Un sessió setmanal extra de 25 min. 25€, si es fa més d'una setmanal les següents 2 (\*) L'IVA no esta inclòs