**1.2 –** **REGLAMENT DE RÈGIM INTERN**

**Capítol 1.**

**ARTICLE 1r.** - Dintre de la definició de RESIDÈNCIA PER A LA GENT GRAN, i en ordre a la atenció que necessiten els clients del centre, es pot donar tres tipus de serveis: Centre de dia, el de llar residencial i el de residència assistida.

**CAPíTOL 2. DESTINATARIS, ADMISSIONS I BAIXES**

**ARTICLE 2n**.- Destinataris:

***Centre de dia***: Persones grans amb dependències que vulguin un acolliment diürn i assistència a les activitats de la vida diària, integrant-se en ,els espais assistencials generals i programes d'activitats de la residència.

***Llar residencial***: Persones grans que es valguin per si mateixes i que Iliure i voluntàriament decideixin ingressar-hi.

***Residència assistida***: Persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar les activitats de la vida diària per si soles, precisant atenció i supervisió.

**ARTICLE 3er**.- En I'admissió al centre del nou usuari, 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 usuari 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 identificaves necessàries:

1. Original o fotocopia del DNI i original de la cartilla de la Seguretat Social.
2. Dades identificaves del familiar, persona responsable o representant.
3. Fotocopia de I'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 I'usuari ni del seu legal representant, es procedirà segons els terminis previstos en l’article 7 del Decret 284/1996.

Amb la firma del contracte, el futur usuari, 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 I'usuari el dia del seu ingrés.

***B) Valoració de I'estat 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. Aquest informe estarà format de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, regim 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 per l’expedient personal de I'usuari.

La residència, prèviament a l'ingrés i/o durant el període prova, podrà valorar el grau de dependència física o psíquica del futur usuari mitjançant la realització dels test adients. Així mateix, en el decurs de l’estada de I'usuari, es podran efectuar nous test, els resultats del quals es comunicaran a I'usuari i/o als seus familiars o representants. El grau de dependència resultant dels test efectuats par la residència son els que es prendran a efectes de determinar el preu de l’estada si el contracte preveu que les tarifes s'estableixen en funció del grau de dependència de I'usuari.

La residència es reserva el dret a admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i/o persones l’estat de les quals superi les capacitats d’atenció del centre.

***C) Sol·licitud de placa***: Per ingressar a la residència, en qualsevol modalitat, es necessari fer una sol·licitud de plaça. Per a formalitzar la sol·licitud, l’interessat, el seu representant o el familiar o persona responsable mantindran una entrevista amb l’Àrea de Treball Social del centre, aportant totes aquelles dades personals, socials i econòmiques que li siguin requerides, informant també de l’estat físic i psíquic de l’interessat.

La Direcció del centre i/o el Patronat de la Fundació aprovaran o denegaran la - petició i, en el seu cas, indicaran les dates possibles de l’ ingrés.

***D) Període de prova***: S'estableix un període de prova que compren els primers quinze dies d'estada, tant a favor del centre com de I'usuari, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, I'usuari tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada i deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció.

**ARTICLE 4t**.- Baixa de I'usuari:

a) Si I'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, l’esmentat abandonament no causarà la baixa de l’usuari sinó que es considerarà una simple absència fins que no es tinguin noticies que indiquin que hi ha una manifesta voluntat d'abandonar definitivament el centre.

c) Si I'usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc..), es dura a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada de I'usuari al centre abans de la baixa efectiva.

**CAPíTOL 3. REGIM ECONÓMIC**

**ARTICLE 5è**.- El regim de preus en el moment de l’ingrés es regularà per les tarifes que estiguin vigents en el moment de la firma del contracte.

**ARTICLE 6è**.- Pels antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d’any, prenent com a referència l’índex de Preus al Consum, publicat per l’Institut Nacional d'Estadística u Organisme que pugui substituir-lo.

**ARTICLE 7è**.- 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.

Si I'usuari sofreix un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic, o si es dona qualsevol altre raó, que comporti la dependència del mateix per un tercer o a unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin presses en compte a l’hora de fixar el preu a pagar, la quota podrà ser alterada proporcionalment a les despeses que la seva alteració ocasioni. En aquest cas, es valorarà el cost: de les noves atencions requerides per I'usuari i, previ acord amb el propi usuari 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.

**ARTICLE 8è**.- En el preu estan incloses les següents prestacions:

**1.- Si I'usuari es troba en la modalitat de llar residencial o residència assistida:**

***a) Allotjament***: S'entén l’ús de l’habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com les àrees comunes de la residència, inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

Normes generals respecte a l’elecció del tipus d'habitació. Totes les habitacions de la residència son de tipus doble i amb aquest caràcter es previst que s'ocupin. No obstant, mentre hi hagi disponibilitat d'espai, I'usuari que ho desitgi podrà contractar l’habitació per al seu us de forma individual, però la continuïtat en aquest tipus d'us queda condicionada a la disponibilitat d'habitacions per part de la residència. Així doncs, a qualsevol usuari que tingui contractada una habitació per a ús individual, en qualsevol moment i amb motiu de la necessitat de disposar de més places, la residència podrà assignar a aquella habitació un nou usuari per al seu us compartit, amb la corresponent adequació del preu al nou caràcter compartit de l’habitació.

L'usuari podrà ser canviat d'habitació per causa justificada o per incompatibilitat de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació.

***b) Manutenció***: que serà supervisada pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l’aportació dietètica i calòrica adequada.

Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de seguir un règim alimentari determinat, el centre li proporcionarà la dieta adequada en cada cas.

No obstant això, si l’usuari, tot i les recomanacions dels professionals, conscientment decideix per lliure voluntat no seguir les dietes i/o tractaments establerts pel centre, aquest no l’obligarà tenint en compte la llibertat de l’usuari en les decisions que li afecten.

***c) Acolliment i convivència***

1. Atenció en les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia.
2. Dinamització sociocultural.
3. Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
4. Higiene personal, incloent els productes necessaris per garantir-la. Si algun resident demana un producte d’una marca determinada o bé d’ús no habitual, o per atendre una necessitat dermatològica o de prevenció o atenció a la incontinència i que no estiguin coberts per la Seguretat Social, aquests aniran a càrrec de l’usuari.
5. Suport social.
6. Atenció familiar dirigida a l’afavoriment de la relació entre l’usuari i el seu entorn.
7. Assistència sanitària: L’establiment disposa d’un servei de metge propi, que efectuarà visites periòdiques als usuaris en atenció a les seves necessitats. Tots els usuaris, en el moment de l’ingrés se’ls tramita el canvi de metge de família, assignant-ne un al C.A.P. de Guissona. Si l’usuari és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l’assistència a càrrec d’aquest organisme si fos necessari.

El control, administració, suggeriment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l’usuari serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència.

1. Hospitalització: Quan l’usuari 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 de l’usuari o pel servei 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 usuari, per la seva família o per la persona responsable del mateix.

**2. Si l’usuari es troba en la modalitat del centre de dia**

Les prestacions són:

1. Acolliment i convivència.
2. Manutenció.
3. Atenció personal a les activitats de la vida diària.
4. Readaptació funcional i social.
5. Dinamització sociocultural.
6. Suport familiar.
7. Garantir el seguiment i la prevenció de les alteracions de la salut.

**ARTICLE 9è**.- En el cas que l’usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica, etc.) les despeses mèdiques seran a càrrec seu: bolquers, transport d’ambulàncies, despeses d’internaments a centres hospitalaris, radiografies, consultes externes, etc.

**ARTICLE 10è**.- Seran a càrrec de I'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 11è**.- 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 per I’usuari.

2. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 8 i 9 del present Reglament de Règim Intern.

3. Perruqueria. No obstant, amb el preu de l’estada I'usuari té dret a un servei mensual, que inclou rentar, tallar i marcar.

4. Podologia.

5. Tractaments de rehabilitació específics, pautats pels Serveis Públics de Salut, per un metge privadament o que el resident vulgui fer al marge dels serveis i activitats pròpies del centres de gent gran, d’acord al que s’estableixi en la Cartera de Serveis Socials.

6. Televisió a l’habitació.

7. Els costos de les sortides programades per la residència a les que I'usuari podrà acollir-se de forma voluntària.

8. Altres prestades per professionals externs.

9. Telèfon i anàleg.

10. Neteja de roba, propietat de I'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o similar.

**ARTICLE 12è**. Forma de pagament de la quota: el pagament s'efectuarà per mesos avançats i a la modalitat domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment tots els rebuts corresponents que hauran de ser efectius del dia 1 al 5 de cada mes. En la factura es detallaran 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 13è**. 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 en el rebut mensual de la quota d'estada i de la resta de conceptes.

El pagament d'aquests serveis es farà, al igual que tots els serveis generals, en la modalitat de domiciliació bancària. S'exceptua el servei de perruqueria que excedeixi del servei mensual que ofereix la residència junt amb la quota d'estada. Aquest servei es pagarà directament per I'usuari o llurs familiars, representants o persona responsable, directament al professional.

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'anunciaran al tauló d'anuncis de la residència.

**ARTICLE 14è**.- 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 I'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 I'usuari al seu domicili o al de la persona responsable.

**ARTICLE 15è**.- Despeses per devolucions bancàries. En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuals devolucions bancàries seran a càrrec de I'usuari i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

**ARTICLE 16è**.- Absències de I'usuari

a) Les absències perllongades de I'usuari 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) En el cas d’absències voluntàries no superiors a 30 dies anuals, o absències forçoses transitòries, el centre es compromet a reservar la plaça de I'usuari, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin.

**ARTICLE 17è**.- Baixa

Quan I'usuari 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 estarà en funció del temps real que hagi estat ingressat. A més, si I'usuari 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 de I'usuari i donat que el pagament es realitza per mesos avançats es dura a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada de I'usuari en el centre abans de la seva defunció.

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

**CAPíTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÉNCIA I NORMES DE FUNCIONAMENT I CONVIVENCIA**

**ARTICLE 18è**.- Amb l’objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els dret dels usuaris, s'estableixen les següents normes i horaris:

**a) Visites**: Els familiars i amics de I'usuari podran visitar-lo durant un horari establert que, com a mínim serà de 9 hores diàries. L'horari de visites és l’establert en el tauló d'anuncis de la residència. No obstant, en casos que per motius laborals o de desplaçament no es pugui visitar dins aquest horari, es permetran visites fora d’hora, acceptant que aquestes afectin el menys possible a la resta de residents.

Per tal que els familiars dels usuaris puguin ser atesos pel responsable de la residència es disposa d'un horari d'atenció que com a mínim serà de 2 hores diàries de dilluns a divendres. Aquest horari es l’establert en el tauló d'anuncis de la residència.

**b) Àpats**: L'horari dels àpats és l’establert en el tauló d'anuncis de la residència.

El menú diari serà exposat al tauló d'anuncis de cada menjador, exceptuant els menús específics pels diferents tipus de règims.

Els usuaris que per qualsevol circumstancia no facin ús del servei de menjador, ho haurà de comunicar amb antelació.

Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb I'usuari, hauran de comunicar-ho amb l'antelació, preferiblement el dia anterior. Pagaran el preu del menú. En aquests cassos, i sempre que sigui possible, els apats es faran al menjador de la planta baixa.

En cas de que I'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc. ha de comunicar-ho a la persona cuidadora de referència per evitar el deteriorament dels productes.

**c) Informació i atenció als familiars**: 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 a I'usuari.

**d) Telèfon**: Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es restringiran des de les 22 hores fins les 7 hores dels dia següent, llevat de casos urgents.

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

**e) Sortides**: L'usuari podrà sortir del centre quan vulgui, avisant prèviament al personal del centre, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida.

En cas que I'usuari desitgi dormir fòra de la residència s’haurà de comunicar al personal sanitari responsable i signarà (el propi usuari i/o els seus familiars o responsables) un Registre de Sortides.

**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, els a familiars i amics s'abstindran, sempre que sigui possible, de fer visites abans de les 7 hores i a partir de les 22 hores.

**g) Higiene**: Per higiene i per respecte als demés caldrà mantenir una correcta higiene personal, per tant es realitzarà la higiene diàriament i es tindrà cura de l’aspecte físic, renovant-se el vestuari sempre que sigui necessari; o li sigui indicat pels responsables del centre.

La família o els responsables de I'usuari li han de facilitar roba personal suficient i adequada.

**h) Habitacions**:

Es tindrà cura en la utilització dels llums i les aixetes.

Es tindrà cura de l’ús del WC, evitant d'abocar materials que puguin produir un embussament.

Es fomentarà que el resident tingui el mobiliari i objectes personals que desitgi, respectant sempre l’espai de què disposa.

Les habitacions disposen de Televisió. El volum dels aparells haurà de ser l’adequat per permetre una adequada convivència. A partir de les 23 hores, s’aconsella l’ús auriculars per evitar molèsties als veïns.

Cada usuari disposarà d'una targeta individualitzada per accedir a la seva habitació.

La neteja de les habitacions serà a partir de les 8 del matí. Per tal de facilitar la neteja els usuaris la deixaran lliure, sempre que sigui possible.

L'equip interdisciplinari serà el responsable d'assignar les habitacions als usuaris i fer els canvis d'habitació que creguin oportuns, respectant sempre que sigui possible l’opinió de l’usuari.

**i) Bugaderia**: El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels usuaris.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada.

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

**j) Atenció Sanitària**: Es vetllarà per que cada usuari rebi l’atenció medico-sanitària necessària.

Els desplaçaments a especialistes o altres, els faran els familiars o els responsables de I'usuari. En cas de no tenir-ne, se'n farà càrrec I'usuari i el centre li facilitarà l’acompanyament i el desplaçament, si la persona no és autònoma.

L'horari de consulta del metge s’indicarà al tauló d'anuncis de la residència.

El control d'infermeria funcionarà en les hores indicades en el tauló d'anuncis.

**k) Assistent social**: L'horari de l’assistent social s’indicarà en el tauló d'anuncis.

**l) Coordinació família - residència**: En cas de variació en les dades de domicili i telèfon dels familiars o responsables de I'usuari s’haurà de comunicar a la residència.

L'omissió o falsedat de dades i la falta del pagament corresponent podrà ser motiu de baixa del Centre.

**m) Teràpia ocupacional i animació**: Els usuaris s'integraran als diferents grups de teràpia, segons el seu estat i necessitats, així com segons les possibilitats del Centre.

Els horaris de les activitats i la informació relativa a les mateixes estaran penjades als taulers d'anuncis.

**n) Perruqueria i barberia**: Els usuaris podran gaudir d'un servei gratuït de perruqueria/barberia mensual que inclou rentar, tallar i marcar/rentar, tallar.

Tots els serveis suplementaris aniran a càrrec de I'usuari. La forma de pagament serà en funció de cada cas.

Els horaris i els preus es trobaran exposats al tauler d'anuncis situat a la mateixa perruqueria.

**o) Altres normes de convivència**: Es tindrà cura de les instal·lacions i mobiliari de la residència.

Es mantindran les normes de convivència i respecte mutu entre usuaris, el personal del Centre i visitants.

S'aconsella als usuaris no tenir objectes de valor ni quantitats importants de diners. En tot cas la residència no es responsabilitza de qualsevol pèrdua o sostracció que es produeixi.

Qualsevol objecte que es trobi s'ha de portar a Recepció. Per tant, si l'usuari ha perdut quelcom cal que s'adreci a Recepció.

Qualsevol anomalia o irregularitat que es trobi s’haurà de comunicar al personal del Centre.

Només es podrà fumar en els espais exteriors de la Residència. Esta totalment prohibit lliurar diners al personal del Centre.

Es prohibeix la utilització de petits electrodomèstics d'ús personal i de consum que comportin situacions de risc que puguin afectar a les instal·lacions i als altres usuaris.

Tot el personal del Centre mereix el seu respecte i consideració. Quan s'hi adreci o requereixi els seus serveis, cal fer-ho amb amabilitat i correcció.

Els usuaris facilitaran la neteja dels espais d'ús comunitari.

**ARTICLE 19è**.- En cas de defunció de I'usuari, la residència avisarà immediatament als familiars responsable que figuri en el contracte.

**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 el contracte de prestació de serveis i en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe u orientació sexual, 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 I'usuari per la seva custodia. 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 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 24é**- Rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l’inclouen i interessen.

**ARTICLE 25è**,- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional i la confidencialitat de les dades.

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

**ARTICLE 27è**.- Tenir 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**- L'usuari i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

a) Respectar i facilitar la convivència.

b) Complir el disposat en el present Reglament de Regim 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**.- Incompliment de les obligacions: l'incompliment per part de I'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 del Departament de Benestar social.

**ARTICLE 34è**.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de I'usuari o de la persona responsable del mateix.

2. Ebrietat habitual o droga-addicció.

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 I'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.

**ARTICLE 35è**.- Els usuaris o familiars d'aquell usuari 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 espais que aquest ocupava.