

# REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR DE LA RESIDÈNCIA I DEL SERVEI D' ESTADA DIÛRNA "CENTRE PER LA GENT GRAN VITALIA LLORENÇ"

## TÍTOL I: DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1. – Denominació, Naturalesa i Règim Jurídic.

La Residència i el Centre d'Estada Diürna "Centre per a la Gent Gran Vitalia Llorenç" situats al Camí de Cal Prosset 15 de Llorenç del Penedès, districte postal 43712, de Tarragona, província de Tarragona, dependent de l' Entitat titular VITALIA SUITE, S.L., C.I.F. B-99136558, són centres destinats a l' atenció social, l'allotjament i la convivència per a persones grans, que en el cas de la residència tenen la funció substitutòria de la llar familiar de forma indefinida o temporal, les quals poden estar afectades per discapacitats físiques i/o psíquiques prestant-los les cures ordinàries, atenció d'infermeria i vigilància mèdica, conforme a les prescripcions exigides als Centres Socials en el Decret 284/1996, de 23 de juliol modificat pel Decret 176/2000 de 15 de maig, de la Generalitat de Catalunya, pel qual es regulen les condicions que han de reunir els serveis i establiments socials especialitzats.

Inscrita en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de Serveis Socials (RESES) amb Número de Registre S07118 .

### Article 2. – Missió i Valors.

La Residència i Centre de Estada Diürna "Centre per a la Gent Gran Vitalia Llorenç" es proposa constituir un servei modèlic en l'atenció a les persones grans, en totes les seves necessitats d'assistència social, gerontològica i sanitària amb especial atenció al seu estat afectiu i emocional.

Tota l'organització del centre i dels seus serveis estarà orientada a aconseguir el màxim benestar possible a les persones usuàries, mantenint i recuperant en la mesura del possible les seves capacitats per a l'autonomia personal i garantint la qualitat assistencial i el respecte als seus drets i llibertats.

El centre es concep com un servei de proximitat, a l'efecte s'afavorirà la transparència i la implicació de les famílies, així com les relacions amb l'entorn veïnal i social, a través de la col·laboració amb les institucions i organitzacions de la vida local, per afavorir la inclusió social dels residents i evitar l'aïllament.

La gestió i l'activitat assistencial del centre es fonamenta en els següents valors:

- Honestat, integritat, comprensió, solidaritat i alt grau de responsabilitat social.
- Vocació de servei. Qualitat i innovació. Ètica assistencial.
- Vetllar pel benestar emocional i les relacions interpersonals, fomentant la comunicació.
- Recerca permanent de la satisfacció de les necessitats, demandes i expectatives de les persones ateses, vetllant per la seva qualitat de vida.

### Article 3. - Tipus d' Usuaris.

La Residència i el Servei d'Estada Diürna per a Persones Grans "Centre per a la Gent Gran Vitalia Llorenç" acolliran les persones dependents i vàlides interessades que reuneixin els requisits següents:

**Persones Majors de 65 anys:** En tant que hi hagi places disponibles s'admetrà com a usuari a tota persona major de 65 anys interessada.

**Persones Menors de 65 anys:** Podran ser admesos com a usuaris les persones interessades que necessitin acudir a aquests serveis especialitzats per raons de dependència física, psíquica i / o social; en tant hi hagi places disponibles, es pot admetre a les persones que superant els cinquanta anys siguin pensionistes per qualsevol contingència.

El Centre es reserva la facultat de no admetre a les persones que es trobin en les circumstàncies anteriors i que pateixin una malaltia infecte contagiosa que no pugui ser tractada adequadament sense comportar greu risc per a la resta de les persones usuàries o per al personal del mateix.

#### **Article 4. – Finalitat**

El present Reglament de Règim Interior té per finalitat establir el conjunt de normes que regulen el funcionament del Centre per a la seva aplicació, als efectes serà donat a conèixer als usuaris i al personal del mateix, un cop aprovat pels Serveis competents de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la seva exposició permanent al tauler d'anuncis.

### **TÍTOL II: DRETS I DEURES DELS USUÀRIS**

#### **Article 5. – Drets dels usuaris.**

1. **Dret a la voluntarietat de l'ingrés i cessament en la utilització dels serveis:** tot ingrés o cessament en la utilització dels serveis o internament en la Residència i al Servei d'Estada Diürna per a Persones Grans requerirà el lliure consentiment de cada usuari o tutor, excepte prescripció judicial en el cas de les persones que no puguin decidir per si mateixes, de conformitat amb l'article 255 de la Llei 9/1998 de 15 de juliol Codi de Família.
2. **Dret a la informació** en els termes que estableix la normativa sobre acció social.
3. **Dret a la participació:** tot usuari tindrà dret a elegir i ser elegit per formar part dels òrgans de representació dels mateixos, així com a presentar les seves aportacions i exigències personals sobre l'organització i el funcionament del Centre.
4. **Dret a la intimitat:** tots els usuaris tindran dret a preservar la seva imatge i intimitat personal i familiar, als efectes del qual respectarà l'existència d'una esfera pròpia i reservada al coneixement dels altres.
5. **Dret al secret professional de les dades de la seva història sanitària i social:** s'evitarà tota intromissió il·legítima en les dades i s'exigirà l'obligació de reserva als professionals que presten els seus serveis soci - sanitaris en el Centre.
6. **Dret a la domiciliació:** tots els residents tindran dret a considerar el Centre com a domicili propi i legal, i a la seva inviolabilitat, llevat autorització judicial.
7. **Dret a no ser discriminat** en el tractament per raó de naixement, raça, edat, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
8. **Dret a rebre un tracte correcte i digne** per part del personal del Centre i de la resta d'usuaris; així com a promoure el lliure desenvolupament de la seva personalitat, sense perjudici dels tractaments o teràpies; i al fet que es respectin els seus drets a la integritat física i moral, i a la llibertat d'idees i creences.
9. **Dret a l'ingrés i a gaudir dels serveis** en les condicions establertes en aquest Reglament.
10. **Dret a mantenir relacions interpersonals:** tots els usuaris tindran dret a exercir la seva llibertat de relació personal, afectiva i sexual sense que ningú, excepte per resolució judicial, pugui ser privat a rebre visites al Centre, sense perjudici de l'obligatorietat de respectar les normes i horaris interns per a la correcta organització del Centre i convivència dels usuaris.

11. **Dret a l'assistència individualitzada:** tots els usuaris tindran dret a rebre una assistència integral adequada a les seves necessitats i circumstàncies personals.
12. **Dret a no ser sotmès** a cap tractament de immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, a excepció de que existeixi un perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest últim cas, les actuacions efectuades hauran de ser justificades documentalment a l'expedient assistencial de l'usuari.
13. **Dret a la comunicació:** tots els usuaris tindran dret a entrar i sortir del Centre, respectant els horaris establerts i prèvia comunicació de la seva sortida al personal destinat a això, així com a comunicar-se amb l'exterior per escrit o oralment amb llibertat i el degut secret, excepte resolució judicial expressa en contra.

#### Article 6. - Deures dels usuaris.

1. **Respecte de les normes de convivència.** Els usuaris deuran observar en tot moment les normes de convivència, conducta, higiene i respecte als demés usuaris i al personal del centre.
2. **Compliment de les normes de règim interior.** Els usuaris deuran acceptar i complir fidelment les normes establertes en el present Reglament de Règim Interior, així com les de règim residencial establertes per la Direcció, i les prescripcions facultatives i els tractaments pautats pels professionals competents.
3. **Abonament de l'import de les liquidacions d'estades o dels preus dels serveis.** Els usuaris i/o els seus familiars i/o tutors legals vindran obligats a satisfer en el temps i quantia prevista, el pagament de les tarifes de preus dels serveis pactats, així com a garantir suficientment el pagament de les mateixes.
4. **Facilitar, actualitzar i prestar el seu consentiment a l'arxiu i /o tractament automatitzat de les dades personals** necessàries per a portar el llibre registre de socis i la història sociosanitària, així com aquelles altres dades que siguin requerides pel personal del Centre per l'adequada prestació dels serveis, o que hagin de donar lloc a determinades prestacions, quedant informat del dret a l'accés, rectificació, cancel·lació, informació i oposició sobre els mateixos, en els termes de la legislació vigent, d'acord amb el Reglament UE 2016/679 de 27 de abril, y Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, sobre protecció de dades de caràcter personal.
5. **Comunicar qualsevol canvi o incidència** que ocorri en el seu entorn, tant dins del centre com a l'exterior, que puguin incidir en la seva assistència dins del propi Centre.
6. **Designar una persona responsable en cas que l'hagués** perquè el personal del Centre pugui informar sobre les incidències, circumstàncies, condicions i estat de salut, confiant la guarda, si fos necessari, per impossibilitat de l'usuari.
7. **Comunicar les sortides i les absències temporals del Centre** en la forma i el temps establert.
8. **Normes sobre consum de alcohol i tabac.** Els usuaris deuran observar l'estricta compliment de la normativa vigent sobre el consum d'alcohol i tabac en aquest tipus de Residències i de Centres de Dia per a Persones Grans.

### TÍTOL III.- SERVEIS, OBLIGACIONS I NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE

#### Article 7. - Serveis del Centre

##### A. En la modalitat de Residència:

- La cura i seguretat personal de l'usuari destinatari del servei.
- L'allotjament, manutenció, assistència higiènica i infermeria.
- El servei d'habitacions, neteja i bugaderia, incloent la roba i estris de neteja personals
- El trasllat als centres sanitaris quan necessitin atenció hospitalària que no pugui prestar el Centre
- Els tractaments rehabilitadors i de teràpia ocupacional d'acord amb les necessitats de l'usuari.
- Realització d'activitats d'oci i temps lliure adequades als destinataris de les mateixes.

- ❑ Desenvolupament de la comunicació i relacions personals, que afavoreixin la participació dels usuaris en la vida comunitària.
- ❑ Suport a les famílies dels usuaris facilitant la informació, orientació i instruccions necessàries en relació amb l'usuari i al funcionament del Centre.
- ❑ Els tràmits en cas de defunció i enterrament d'aquells usuaris sense família o abandonats de fet per les mateixes.

#### **B. En la modalitat de Servei d'Estada Diürna:**

- ❑ La cura i la seguretat personal de l'usuari.
- ❑ El servei de menjador corresponent a les hores que l'usuari romanguí en el Centre.
- ❑ L'assistència higiènica - sanitària durant la permanència de l'usuari en el Centre.
- ❑ El trasllat dels usuaris a centres sanitaris quan sigui necessari, durant la seva permanència al Centre.
- ❑ Els tractaments rehabilitadors i de teràpia ocupacional acords a les necessitats dels usuaris.
- ❑ Realització d'activitats d'oci i temps lliure, que afavoreixin la comunicació i les relacions personals.
- ❑ Afavorir l'autonomia personal i evitar la desvinculació de l'entorn habitual de vida.

#### **Article 8. - Obligacions del Centre**

1. Portar un llibre de registre dels usuaris amb folis numerats, que contindrà els següents aspectes: número d'expedient, data d'alta, nom i cognoms, número de document nacional d'identitat, data de naixement, tarifa acordada, si escau, número de la seguretat social, metge de capçalera, dades de la persona a contactar en cas d'emergència, data de la baixa i la causa.
2. Portar de forma actualitzada una fitxa sociosanitària de cada resident en la qual constarà, com a mínim, la següent informació: dades personals, familiar o persona responsable de l'usuari, avaluació d'autonomia, estat immunitari i contraindicacions, malalties, tractaments i medicacions.
3. Garantir una correcta organització higiènica - sanitària i disposar de farmaciola d'urgència prou equipat.
4. Gestionar la inscripció en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya i exposar el document acreditatiu en el tauler d'anuncis.
5. Exposar al tauler d'anuncis:
  - a) Autorització de l'establiment o servei.
  - b) Organització horària dels serveis generals que presten.
  - c) Les tarifes de preus.
  - d) Organigrama de l'establiment.
  - e) Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamacions i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el Departament competent.
  - f) Calendari amb horari d'activitats, i concreció setmanal, quinzenal o mensual d'aquestes.
  - g) Instruccions per a casos d'emergències.
  - h) Horari d'atenció als familiars i usuaris per part del director tècnic i del responsable higiènic- sanitari.
6. Vetllar perquè cada usuari pugui rebre per mitjans propis o aliens l'atenció mèdica necessària.
7. Tenir a disposició dels usuaris i / o dels seus tutors fulls de reclamacions segons el model oficial corresponent.
8. Facilitar als òrgans competents de la Generalitat de Catalunya tota la informació funcional i estadística que sol·liciti i comunicar les variacions rellevants de la informació facilitada sobre l'entitat i el Centre.

9. Comptar amb el personal suficient, amb la capacitació i requisits exigits en l'Annex del Decret 176/2000 de 15 de maig de modificació del Decret Legislatiu 284/1996 de 23 de juliol de regulació del sistema Català de Serveis Socials, que prestarà els seus serveis durant tot el temps de funcionament del Centre.
10. Disposar d'una pòlissa d'assegurances que cobreixi els riscos de sinistre total de l'immoble i indemnitzacions per danys als usuaris degudes a negligències del personal.
11. Tenir constància escrita de la prescripció i posterior administració de medicació realitzada per personal qualificat.
12. Mantenir l'immoble, les instal·lacions, el mobiliari i estris sense deficiències en el seu estat o funcionament.
13. Disposar dels protocols d'acollida i adaptació, així com de protocols per a la correcta atenció d'incontinències, caigudes, contencions, lesions per pressió i higiene, i administració de medicació.

Així mateix hauran d'efectuar els registres següents:

- a) Registre de residents amb incontinència d'esfínters i mesura o dispositiu idoni per a la seva correcta atenció.
- b) Registre de residents amb lesions per pressió, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- c) Registre actualitzat de caigudes dels residents, amb indicació de les circumstàncies o sistemes de prevenció de les mateixes.
- d) Registre actualitzat de residents que requereixen mesures de contenció, amb indicació de les mesures més idònies per dur-la a terme, prèvia prescripció mèdica, amb indicació de la durada i pautes de mobilització.
- e) Registre actualitzat de les activitats adreçades al manteniment de la higiene personal dels residents.
- f) Registre de medicació que ha de prendre l'usuari, amb constància del a persona que l'administra.
- g) Registre del seguiment de la participació dels usuaris en el programa d'activitats on consti el nom dels usuaris que hi participin.

#### **Article 9. - Servei d' habitacions.**

1. Els residents podran incorporar a la decoració de les habitacions assignades els objectes personals que estimin convenient, tenint en compte que els seus drets els adquireix respecte a una plaça, no a la titularitat de l'habitació, per això estaran subjectes a les limitacions establertes de manera justificada per la Direcció del Centre.
2. Els usuaris no podran fer ús de les habitacions durant el temps de permanència del personal de neteja en les mateixes, excepte casos d'urgència, a fi de no entorpir la seva feina.
3. Queda rigorosament prohibida la incorporació d'aparells elèctrics o d'altres que puguin produir foc a les habitacions, excepte autorització expressa de la Direcció del Centre.
4. No està permès guardar a les habitacions aliments que puguin descompondre, produir males olors o deteriorar el mobiliari; ni productes inflamables, tòxics o perillosos, com ara lleixiu, amoníac, alcohol, o altres que puguin originar accidents.
5. No es permetrà servir menjars a les habitacions, excepte prescripció facultativa per malaltia o convalescència.
6. L'Equip Multidisciplinari del Centre designarà l'habitació a ocupar per cada resident atenent les seves preferències i circumstàncies personals, així com els canvis posteriors que es considerin necessaris per a la correcta convivència i el benestar dels usuaris, tenint en compte que el resident té dret respecte d'una plaça a la residència, no a la titularitat de l'habitació, de manera que l'assignació de l'habitació i, si escau, el canvi posterior, estarà subjecte a les limitacions establertes de manera justificada per la Direcció i l'equip multidisciplinari del Centre.

7. L'empresa no es fa responsable de:

- De diners, joies o objectes de valor que els residents tinguin a la seva habitació (o sota la seva custòdia personal), tret que siguin dipositats a la caixa de seguretat del Centre.
- De la pèrdua o trencament d'ulleres, audiòfons i dentadures, ni de les pertinences que s'extraviïn a causa del seu ús o deteriorament.

El Centre i el seu personal tindran la màxima cura amb les pertinences d'ús personal i diari del resident, com ulleres, dentadures, pròtesis i audiòfons devent comunicar immediatament la seva pèrdua o ruptura a la persona responsable.

#### **Article 10. - Relacions amb el personal.**

1. Està prohibit donar propines o retribucions al personal del Centre.
2. El personal del Centre disposa de llocs reservats per al seu ús exclusiu, els quals no podran ser utilitzats pels usuaris.
3. El personal del Centre necessita de la col·laboració de tots els usuaris per optimitzar la qualitat dels serveis.

#### **Article 11. - Servei de menjador.**

1. Tots els usuaris hauran d'acomplir, a excepció de prescripció facultativa, els següents horaris en els àpats:
  - Esmorzar: de 9,00 a 10,00 hores.
  - Dinar: de 13,00 a 14,30 hores.
  - Berenar: de 16,30 a 17,30 hores.
  - Sopar: de 19 a 20,30 hores.
  - Ressonó: de 23,30 a 4,30 hores.
2. La carta mensual dels menús dels menjars degudament aprovada i revisada per un metge, a fi de garantir l'enriquiment dietètic i calòric adequat, serà exposat en el tauló d'anuncis del Centre.
3. S'administraran dietes enterals, hiperproteiques, energètiques o d'altres especials a aquells usuaris que per prescripció facultativa ho necessitin, els quals estaran obligats a seguir fidelment el règim alimentari pautat.

#### **Article 12. - Mesures higièniques i sanitàries.**

1. La Direcció del Centre controlarà la dutxa, lavabo, canvi de roba interior i personal de tots els usuaris diàriament. Així com del canvi setmanal de la roba del llit, pijama o camisa de dormir, tovalloles i llenceria de menjador; i de la muda immediata dels usuaris quan les circumstàncies així ho requereixin.
2. Es realitzarà neteja general i permanent de l'edifici i les seves dependències, especialment les d'ús més intens.
3. Es contractarà amb una entitat acreditada la desinfecció, desinsectació i desratització de les diferents dependències del Centre amb periodicitat anual o cada vegada que ho exigeixin les circumstàncies.
4. La vaixel·la, coberteria, tovalloles, estovalles i altres elements d'ús comú es rentaran després de cada ús.
5. Els elements de neteja d'ús comú seran d'un sol ús.

### **Article 13. – Manteniment del centre.**

1. Es prestarà especial atenció a la conservació, reparació i reposició del mobiliari, instal·lacions i maquinària del Centre a fi d'evitar el seu deteriorament.
2. S'assignarà un responsable del manteniment del Centre.
3. Hi ha d'haver un pla d'evacuació d'acord amb la legislació vigent.

### **Article 14. - Informació als familiars.**

1. S'informarà als familiars més directes i / o als responsables dels usuaris sobre la situació dels mateixos i dels canvis que s'hagin produït, amb una periodicitat semestral com a mínim. En tot cas, aquesta comunicació es produirà cada vegada que les circumstàncies ho requereixin.
2. S'ha d'indicar i recordar als familiars i / o responsables de cada usuari la conveniència de mantenir, en la mesura del possible, el major contacte familiar amb el resident, visitant i / o interessant-se per la seva situació de forma periòdica, podent la direcció del Centre de comunicar a la fiscalia l' incompliment de tal responsabilitat, en cas d'abandonament.
3. Els familiars i / o responsables estan obligats a no amagar ni falsejar cap informació requerida per la Direcció del Centre sobre l'usuari, així com a comunicar a la mateixa tota circumstància personal que pugui incidir en atenció i cura.

### **Article 15. - Visites i sortides.**

1. Sense detriment del dret de tots els usuaris a rebre visites, s'han de respectar els horaris dels àpats, de son i de bany, lavabo i recollida de les habitacions.
2. El Servei de Recepció de registrar en el registre obert a aquest efecte les dades personals de cada visitant i l'usuari visitat, no permetent el seu accés a les instal·lacions del Centre fins a la complementació d'aquesta formalitat.
3. Per motius de seguretat, s'ha de comunicar l'absència temporal del Centre a la direcció del mateix. Tanmateix, això, es garantirà el dret de les persones capaces a decidir lliurement sobre la seva vida.
4. Els usuaris que vagin a pernoctar fora del Centre hauran de comunicar a la Direcció amb l'antelació suficient per preparar la medicació corresponent als dies d'absència.
5. Per afavorir una bona relació dels residents amb l'entorn més proper, el Centre programarà sortides, en les quals els residents estaran sempre acompanyats per personal del propi centre o per voluntaris degudament acreditats. La participació en aquestes sortides serà sempre voluntària i, si s'escau, han d'estar autoritzades pel familiar de referència.

## **TÍTOL IV: SISTEMA D'ADMISSIONS**

### **Article 16. – Sol·licitud d'ingrés.**

Els usuaris que sol·liciten plaça acollida a Concert (Generalitat de Catalunya, Ajuntament , ...), ompliran la documentació establerta per les mateixes per a tal efecte.

Els restants usuaris hauran de sol·licitar l'ingrés emplenant el model de sol·licitud facilitat pel Centre, en el qual es comprometen a complir el present Reglament i a abonar i garantir adequadament el pagament dels serveis requerits. L'ordre d'entrada dels usuaris no acollits a cap concert o conveni serà establert per la Direcció del Centre, d'acord amb els criteris i normes establertes en el present Reglament.

Cap persona podrà ser ingressada sense que consti formalment el seu consentiment. En els casos d'incapacitat presumpta o declarada en els quals no sigui possible tal consentiment es requerirà autorització judicial o del tutor responsable per a l'ingrés.

Els usuaris i / o tutors hauran d'aportar per a l'admissió i la formalització de l' ingrés al Centre la següent documentació:

- A) Fotocòpia del document nacional d'identitat del sol·licitant, del familiar responsable i / o dels garants del pagament de les tarifes.
- B) Resolució judicial d'incapacitació i / o tutoria, administració de béns, curatela, etc., si escau.
- C) Certificat d'empadronament, una vegada que el client ingressa.
- D) Targeta Sanitària de la Seguretat Social o un altre document acreditatiu de la cobertura de l'assistència sanitària.
- E) Informe mèdic actualitzat en el qual constin totes les patologies i malalties de l'usuari, així com els tractaments i la medicació pautats.
- F) Pòlissa de decessos, si escau.

#### **Article 17. - Admissió dels usuaris.**

1. L' ingrés de cada usuari deurà quedar plasmat en un document contractual firmat per ambdues parts el mateix dia de l' ingrés, amb aquesta subscripció s'adquireix la condició d'usuari. En el cas dels ingressos no voluntaris, per via de resolució judicial o d'urgència social, la pròpia resolució tindrà valor contractual i suposarà l'acceptació de les condicions previstes en el present Reglament, així com la inclusió i el tractament de les dades en els arxius del Centre.
2. Podran adquirir la condició d' usuaris les persones interessades que acreditin la seva condició de parella d'un usuari del Centre i compleixin els requisits establerts en el present Reglament.
3. S' estableix un període d' adaptació dels nous usuaris al Centre de 30 dies des de la data de l' ingrés, que podrà ampliar-se per decisió de l'Equip Multidisciplinari, el qual valorarà i decidirà sobre els casos dels usuaris que no puguin ser admesos definitivament com a tals, per no haver superat tal període d'adaptació, devent motivar-se i comunicar-se a l'interessat i/o familiar responsable tal decisió.
4. La condició d' usuari es perd per les següents causes:
  - Per renúncia voluntària.
  - Per defunció.
  - Per sanció, imposada d'acord amb el que estableix aquest Reglament.

### **TITULO V: ÓRGANS DE REPRESENTACIÓ**

#### **Article 18. – Consell de Participació del Centre**

A fi de facilitar la participació dels usuaris i / o dels tutors i de potenciar la seva participació en l'organització de les activitats del Centre, es crearà un Consell de Participació del Centre elegit democràticament pels mateixos membres, formada per un president, un secretari i fins a nou vocals. El Consell de Participació pel que fa a la seva creació i funcionament s'ajustarà a la normativa que ho reguli.

### **TÍTOL VI: SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS**

#### **Article 19. – Suggeriments i queixes.**

Per tal de facilitar la formulació de suggeriments i queixes per part dels usuaris, tutors i / o familiars responsables s'ubicarà una bústia a l'àrea de recepció, sota la supervisió permanent de la Direcció del Centre que reunirà periòdicament a l'Equip Multidisciplinari i al President del Consell de Participació per a donar la millor solució a les mateixes. El director del Centre de fixar un dia i hora de



cada mes perquè els usuaris del centre puguin entrevistar-se amb l'esmentat responsable i tractar sobre els suggeriments, propostes o queixes.

#### **Article 20. - Reclamacions.**

El Centre tindrà a disposició dels usuaris i / o tutors fulls de reclamacions segons model.

### **TÍTOL VII: TARIFES DE PREUS, FACTURACIÓ I COBRAMENT**

#### **Article 21. - Tarifes de preus**

Als usuaris que ocupin una plaça acollida a algun tipus de Concert o Conveni establert amb diferents institucions o entitats, públiques o privades, se'ls aplicarà les tarifes de preus i les condicions de pagament dels serveis establertes en els mateixos.

Als restants usuaris se'ls aplicaran les tarifes de preus aprovades per VITALIA SUITE, S.L., que es revisaran anualment d'acord amb l' IPC espanyol de l'any immediatament anterior i s'aplicaran amb efectes de l' 1 de gener de cada any.

#### **Article 22.- Modificació del grau d' assistència i el seu preu.**

Les modificacions en les tarifes seran efectives quan l'equip de valoració de la residència ho notifiqui per escrit a causa d'un canvi en el grau d'assistència del resident.

#### **Article 23. - Facturació i cobrament dels serveis.**

1. Tots els serveis es facturaran del dia 1 i al 5 de cada mes i es contractaran per mesos, mitjançant càrrec en el compte corrent bancari facilitat per cada usuari, que servirà com a rebut bastant, si bé en el cas que els usuaris no ocupin les seves places de Residència privada o de servei d'Estada Diürna privat, per trobar-se desplaçats en hospitals o altres incidències similars, se'ls farà un abonament pels dies que no se'ls hagués prestat el servei, sempre que el període en què no ocupin les seves places superi els 15 dies consecutius en el mateix mes i sense que en cap cas l'abonament sigui superior a l'import corresponent a 15 dies per cada mes. En cas d'absència per qualsevol altra causa, temporal o definitiva, no s'efectuarà cap abonament. Als usuaris que ocupin una plaça acollida a algun tipus de Concert o Conveni establert amb diferents institucions o entitats públiques o privades, se'ls aplicarà les tarifes de preus i les condicions de pagament dels serveis establertes en els mateixos.
2. El Centre es reserva el dret de sol·licitar i d'obtenir garanties per al cobrament dels serveis prestats, mitjançant la consolidació solidari dels familiars, tutors, conforme es regula en el Codi Civil, articles 1.830 i següents, o altres garanties que de mutu acord es convingui.

### **TÍTOL VIII: FALTES I SANCIONS**

#### **Article 24. - Faltes**

S'estableixen tres tipus de faltes: lleus, greus i molt greus.

##### **A. Faltes lleus:**

1. Falta en la puntualitat de dos dies consecutius o tres en el període d'una setmana.
2. Alterar les normes de convivència i respecte mutu degut als altres usuaris i al personal del Centre, creant situacions de malestar.
3. Fer cas omís a les indicacions del personal del Centre.

4. Pertorbar les activitats programades pel Centre i no assistir-hi amb la puntualitat requerida.
5. La utilització inadequada de les instal·lacions, mobiliari i estris del Centre i la manca de col·laboració intencionada en el manteniment i la netedat de les mateixes.
6. El comportament indecorós en els llocs comuns del Centre.
7. La negativa a observar les normes de neteja personal i del vestuari.
8. Participar en altercats o en qualsevol tipus de baralles amb els altres usuaris i / o amb el personal del Centre.

**B. Faltes greus:**

1. Fumar en els llocs no destinats a això.
2. Absentar-se del Centre sense la prèvia comunicació a la Direcció.
3. No seguir els tractaments i / o teràpies pautades.
4. La demora en el pagament dels serveis durant un període d'un mes.
5. Alterar les normes de convivència del Centre de forma habitual.
6. Utilitzar en les habitacions del Centre aparells i eines no autoritzats.
7. Sostreure béns propietat d'un altre usuari, del personal i / o del centre.
8. La comissió de dues faltes lleus dins el període de dos mesos.

**C. Faltes molt greus:**

1. L'agressió física o maltractaments a altres usuaris, el personal i / o a qualsevol altra persona que tingués relació amb el Centre.
2. Falsejar o ocultar declaracions, aportar dades rellevants en relació amb la condició d'usuari inexactes.
3. La demora injustificada en el pagament del cost dels serveis durant un període de dos mesos consecutius.
4. Absentar-se del Centre sense la preceptiva autorització de la Direcció, si escau.
5. La comissió de dues faltes greus dins el període de quatre mesos

**Article 25. - Sancions, competència i prescripcions.**

**A. Sancions:**

Sense perjudici de les altres responsabilitats a què hi haguera lloc, les sancions que s'imposin als usuaris que incorrin en alguna de les faltes esmentades a l'article anterior d'aquest Reglament seran les següents:

1. Per faltes lleus: amonestació verbal o escrita.
2. Per faltes greus: suspensió de condició d'usuari per un període de temps no superior a tres mesos.
3. Per faltes molt greus: Expulsió del Centre.

Les sancions imposades no podran vulnerar en cap cas els drets que estableix l'article 4 del present Reglament.

## B. Competència:

1. Davant la comissió d'una presumpta falta la Direcció del Centre d'incoar expedient on constarà: l'acord de l'entitat titular, la relació de fets, la valoració i consideració dels mateixos, els informes i peritatges oportuns i l'escrit comunicant els fets a usuari o familiar, amb la comunicació del termini d'al·legacions. L'usuari o familiar indicat tindrà garantida la seva participació en la instrucció de l'Expedient i podrà efectuar al·legacions. Així mateix l'expedient serà notificat a la Comissió d'Usuaris que podrà participar-hi si ho considera oportú.
2. La competència per a imposar sancions per faltes lleus es troba atribuïda al director del Centre.
3. La competència per imposar sancions per faltes greus i molt greus es troba atribuïda a l'entitat titular.

## C. Prescripció de les faltes:

1. Les faltes lleus prescriuran als dos mesos, les greus als quatre mesos i les molt greus al cap de sis mesos.
2. El termini de prescripció començarà a comptar des del dia en què la manca hagués estat comesa.
3. El termini de prescripció s'interromprà per la notificació al resident de la incoació d'expedient disciplinari.

## **TÍTOL IX: DISPOSICIONS FINALS**

1. El present Reglament de Règim Interior podrà ser modificat per VITALIA SUITE, S.L. que ha de sotmetre les modificacions proposades a l'autorització de la Generalitat de Catalunya. El Consell de Participació podrà proposar projectes de modificacions del present Reglament de Règim Interior.
2. Tot el que disposa aquest Reglament de Règim Interior s'entén sense perjudici de la regulació específica aplicable al Centre en virtut dels concerts de places que es puguin establir amb el Sistema Català de Serveis Socials.

**Llorenç del Penedès, 3 de Febrer de 2.020.**