

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

RESIDIÈNCIA I CENTRE DE DIA ANTHURIUM

CAPÍTOL 1. OBJECTE I SERVEI

ART. 1r.- La Residència i Centre de Dia Anthurium, amb domicili a l'avinguda del Rei en Jaume 4-6 del municipi de Cardedeu, és una institució de tipus residència assistida amb servei les 24 hores que dedica tot el seu potencial humà en complir la seva finalitat d'atendre a les persones grans de la millor manera possible oferint una continuada atenció assistencial, potenciant totes les capacitats de les persones.

Figura en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials de la Direcció d'Afers Socials amb el número S10758 pel servei de residència i amb el número pel servei de centre de dia.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

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

A) Atorgament i documentació del contracte: El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel representant legal de la residència i pel futur resident (o si s'escau el seu tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix), i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries :

1. DNI i cartilla de la Seguretat Social.
2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si n'hi hagués
4. Sentència d'incapacitat i de tutela en cas que la persona usuària estigui incapacitat legalment

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

Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

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

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

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

B) Valoració de l'estat del futur resident: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre del tres últims mesos abans de l'ingrés, llevat dels casos d'urgències.

En aquest informe constarà les dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent.

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

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

C) Reserva de plaça: Per ingressar a la residència es necessari fer una reserva de plaça, la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

D'igual forma, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària la referida reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal de fer un ingrés immediat.

D) Edat de la futura persona resident: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix als 65 anys.

Excepcionalment, seran admeses persones menors de 65 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació socio sanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

E) Període de prova: S'estableix un període de prova que compren els primers trenta dies d'estada, tant a favor del centre com del resident, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, el resident tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció. Dins d'aquest període de prova també regeix l'obligació de comunicar la baixa al centre amb un preavís de quinze dies d'antelació, de conformitat amb l'article 3 d'aquest Reglament.

ART. 3r.- Baixa de la persona usuària:

- A) Si la persona usuària 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 la persona usuària abandona l'establiment sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmentat abandonament no causarà la baixa del resident sinó que es considerarà una simple absència.
- C) Si la persona usuària causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc..) es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ART. 4t.- Per els antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, aplicant (les variacions que experimenti l'Índex General de Preus al Consum / les variacions que experimenti l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector de Serveis / **les variacions que experimenti l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector de Serveis i al territori de Catalunya**) elaborat per l'Institut Nacional d'Estadística u organisme que pugui substituir-lo.

Així mateix, el centre podrà repercutir en el preu acordat per les parts el percentatge d'increment de cost que en el seu cas suposi l'aplicació de noves normes legals d'obligada observació sobre la ràtio de personal o de serveis d'obligada prestació.

Dins d'un termini d'un mes des de la data d'ingrés del/la resident es farà una valoració del seu nivell de dependència en les Activitats de la Vida Diària (escala de valoració Barthel), una valoració de l'estat cognitiu (MEC) i una valoració conductual; a partir d'aquestes, es procedirà a determinar si la tarifa es veu modificada o no. Posteriorment, de forma anual o semestral, segons necessitat, es farà una nova valoració.

Quan el resident sofreixi un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic (per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altre raó) de tal entitat que comporti la dependència del mateix per un tercer o a unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin tingudes en compte a l'hora de fixar el preu a pagar, la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons les escales de valoració acordades, fins un màxim del cinquanta per cent del preu lliurement establert per ambdues parts. En cas que l'estat físic i/o psíquic del resident millori i faci canviar el seu nivell de dependència, es rebaixarà el preu per adequar-lo al nou estat.

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència de la persona resident, aquesta, o la seva persona de referència, podran designar, al seu càrrec, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb el responsable higiènic-sanitari

del centre, si s'ha produït efectivament la modificació del nivell de dependència i l'abast de la mateixa. En cas que el resident o la seva persona de referència no comunicui a la direcció del centre la designació de l'esmentat facultatiu en el termini d'un mes des de la notificació per part de la residència de la modificació de preu, s'entendrà a tots els efectes la seva conformitat amb la mateixa. La manca d'acord en la determinació del canvi de nivell de dependència i conseqüent modificació de preu serà causa de rescissió del contracte assistencial.

Les noves atencions requerides per l'usuari/usuària es facturaran sota el concepte d' "Assistència Especial" en el mateix rebut mensual que els serveis generals però diferenciats de la quota mensual d'estada inicialment pactada.

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

Allotjament: S'entén l'ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i neteja de les referides zones. No obstant lo disposat en el paràgraf anterior, l'usuari podrà ser canviat d'habitació a més de per la seva conformitat escrita, per causa de força major degudament justificada o per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació. En aquest cas, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència. Aquests supòsits tan sols seran d'aplicació a les habitacions destinades a ocupar més d'un usuari.

- A) Manutenció: serà supervisada pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment. Aquesta manutenció constarà de 5 àpats: esmorzar, dinar, berenar, sopar i ressupó.
- B) Acolliment i convivència.
- C) Atenció personal a les activitats de la vida diària: atenció 24 hores.
- D) Hàbits d'autonomia.
- E) Dinamització sociocultural.

- F) Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa al article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació als serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.
- G) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- H) Higiene personal.
- I) Suport social.
- J) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- K) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

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

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

El control, administració, seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a la persona usuària serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència.

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

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

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

Una vegada normalitzada la situació, el/la resident podrà tornar a la residència.

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

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

ART. 7è.- Seran a càrrec de la persona usuària 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.

ART. 8è.- Serveis complementaris:

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

1. Tot el material que necessiti la persona per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endreç personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident, etc.
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Els costos de les sortides programades pel Centre a les que la persona podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats.
5. Altres serveis prestats per professionals externs.
6. Neteja de roba, propietat del/la resident, que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.

7. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
8. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
9. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari excepte quan es tracti d'un treballador en jornada laboral.

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

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

El pagament d'aquests serveis es farà igual que tots els serveis generals, en la modalitat de "Domiciliació Bancària".

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

ART. 11è.- Incompliment del pagament de la quota: L'incompliment del pagament de les quotes corresponents podrà donar lloc a la resolució del contracte de prestació assistencial, que serà comunicat pel centre a la persona usuària, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament de Benestar i Família, amb l'obligació de traslladar el/la resident al seu domicili o al de la persona responsable.

ARTICLE 11è.- Incompliment del pagament de la quota: L' incompliment del pagament de les quotes serà comunicat pel centre a l' usuari, al seu representant legal o a la

persona responsable, a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) perquè emprengui les actuacions que consideri oportunes, així com al Departament jurídic del centre a fi i efecte que interposi les accions legals pertinents pel cobrament de les mensualitats impagades → extret d'una altra residència

ART. 12è.- Despeses per devolucions bancàries: En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del/la resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, el qual es girarà de nou.

ART. 13è.- Absències del resident:

- A) Les absències perllongades del resident hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient i tots els dies previstos d'absència, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista. Els dies de sortida i de tornada no es comptabilitzen a efectes de l'absència.
- B) El centre es compromet a reservar la plaça de la persona, tant si és absència voluntària com forçosa, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin. Entre elles, el pagament de la quota deduïdes de les despeses de manutenció, que estan indicades en el pacte segon del contracte d'admissió.

ART. 14è.- Baixa: Quan el resident sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim d'un mes, atenent a les següents regles:

La liquidació inclourà la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar.

Si la baixa és voluntària, la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat ingressat. A més si el resident no ha comunicat la baixa al centre amb quinze dies d'antelació, al fer-li la liquidació es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident, i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident en el centre abans de la seva defunció.

A més, es podran facturar les despeses que, en concepte de servei de desinfecció de l'habitació, l'esmentada baixa ocasioni, sempre que estiguin degudament acreditades. El cost d'aquestes despeses estarà indicat en el taulell d'anuncis.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

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

A) Visites: Els familiars i amics de la persona usuària podran visitar-la durant un horari establert que serà entre les 9h del matí i les 20h.

Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència a la residència, tot emplenant un full de registre.

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

L'usuari/a pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 22 hores (20h ?), comunicant la seva sortida.

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

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

D) Telèfon: Per respecte al descans dels resident, les trucades telefòniques pels usuaris/usuàries se suprimiran des de les 22 hores fins les 8 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

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

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

F) Horari general del centre: Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de fer visites a partir de les 22 hores.

ART. 16è.- En cas que la persona usuària tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc., caldrà que ho comuniqui a la professional de referència, amb la finalitat de respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes.

ART. 17è.- El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

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

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

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

CAPÍTOL 5. DRETS DE LA PERSONA USUÀRIA

Es divideixen en cinc categories:



DRET A LA DIGNITAT

- Dret a no ser objecte de discriminació per raó de sexe, ètnia, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Dret a conèixer, amb caràcter previ a la seva utilització o al seu ingrés, les instal·lacions del centre, així com tota la informació que sigui necessària per ajudar a decidir lliurement, mentre es mantinguin les seves capacitats d'obrar, sobre el seu ingrés, permanència o abandonament del recurs. Si no disposa de la capacitat d'obrar, aquest dret recau en el/la seu/va representant legal.
- A ser acollit/da a la seva arribada al centre de forma individualitzada per facilitar la seva integració, segons el protocol d'ingrés que existeix al centre.
- També tenen dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Dret a viure en entorns accessibles, adaptats a les nostres possibilitats i sense barreres, per tal d'assegurar la dignitat en les condicions de vida i habitatge, i d'afavorir la seguretat i el benestar físic, moral, psíquic i espiritual, així com una atenció de qualitat.
- La persona usuària serà tractada amb dignitat i consideració per part dels i les professionals i, de la resta de residents.
- Dret a personalitzar amb objectes i pertinences de valor emocional els entorns on viurà, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Dret a preservar la pròpia imatge, a la intimitat, a la protecció de dades personals, a viure dignament, així com també a una mort digna.
- La persona usuària té dret a ser informada sobre l'organització del centre, conèixer els professionals i rebre la informació adequada i suficient. A aquest efecte, cada persona que arriba a la residència ha de rebre un exemplar **de l'estatut bàsic, del reglament de règim interior, i dels serveis i programes d'intervenció (hem de mirar que donem).**

Així mateix, se li informarà sobre els mecanismes de participació existents, com la bústia de suggeriments.

- A ser informat/da de manera comprensible sobre el contingut d'aquests drets i de les vies per fer efectiu el seu exercici.
- El/la resident té dret a ser tingut en compte segons la seva situació personal i/o familiar.



DRET A LA INDEPENDÈNCIA

- La persona usuària té dret a manifestar la seva opinió sobre aspectes relacionats amb la vida quotidiana: la roba, els menús, els horaris, la seva ubicació al menjador, etc.
- A prendre les seves pròpies decisions sempre que aquestes no entrin en col·lisió amb les normes generals de convivència del centre. En els moments en què no sigui possible exercir aquest dret a causa de la pèrdua de la seva capacitat d'obrar, ho farà el/la seu/va representant legal.
- El/la resident té dret a 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.
- Dret a l'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sense perjudici d'allò que estableix la legislació vigent vers les persones incapacitades i aquelles que estan sotmeses a mesures judicials d'internament.
- El/la resident té dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.



DRET A L'ASSISTÈNCIA

- Dret a la prestació de serveis de qualitat que ens assegurin el benestar psicològic, social, sanitari, assistencial, cultural, formatiu i d'oci atenent a totes les necessitats personals en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que es dona a la resta de persones residents.
- A tenir assignat un professional de referència que serà qui vetllarà pel benestar de la persona al centre i a qui es podrà dirigir sempre que requereixi ajuda o consulta.

- A mantenir un expedient individual i confidencial (llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui), amb garantia absoluta de privacitat de la informació que hi sigui recollida (a través del secret professional), en el qual quedi arxivada i registrada tota la documentació relativa a la seva valoració inicial, l'evolució del seu procés, els tractaments aplicats i els programes en què participa.



DRET A L'AUTOREALITZACIÓ

- Dret a conèixer, en qualsevol moment, el contingut del seu expedient personal i a rebre un informe per escrit quan ho sol·liciti.
- A desenvolupar plenament les seves potencialitats en el centre.
- A desenvolupar entorns accessibles que facilitin la seva autorealització, així com a gaudir de mecanismes d'accés a la informació i a les noves tecnologies, com a elements afavoridors del desenvolupament personal.



DRET A LA PARTICIPACIÓ

- Dret a participar en la vida del centre, en la presa de decisions que els afectin individual o col·lectivament, exercint el seu dret a veu i vot en les propostes de millora relacionades amb l'organització d'aquest.
- A que se li faciliti la participació en la vida comunitària en el centre i fora, on es fomenti i desenvolupi la seva vida externa de manera normalitzada (continuitat en les seves relacions familiars, amistats i altres persones properes).
- El/la resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- A exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- A col·laborar en les avaluacions que es portin a terme sobre el funcionament del centre i a conèixer-ne el resultat.
- El/la resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes, a través de les fulles de reclamació que estaran a disposició de clients, familiars, responsable i representants. Aquestes seran estudiades i se'ls hi donarà resposta tan aviat com sigui possible.

- El/la resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El resident té dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- No ser objecte de restriccions físiques o farmacològiques que no segueixin les instruccions recollides en el protocol dissenyat a l'efecte, el qual ha d'incloure la valoració de l'equip multidisciplinari, així com l'opinió de la persona o el representant legal. En cas que les restriccions es considerin necessàries, rebrà informació, raonada i per escrit, sobre el seu contingut i durada.
- A ser respectades les seves últimes voluntats, prèviament redactades amb ajuda si escau, i poder rebre una atenció psicològica, espiritual i afectiva que li permeti morir dignament i procurant l'acompanyament de les seves persones més estimades durant l'última fase si així ho desitja.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

- El/la resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:
 - a) Utilitzar de manera acurada totes les instal·lacions del centre.
 - b) Respectar les normes i facilitar la convivència, així com la intimitat, el repòs i la tranquil·litat de la resta d'usuaris.
 - c) Conèixer i complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.
 - d) Respectar la dignitat de les persones que treballen en el centre.
 - e) Abonar puntualment el preu pactat.

També hi ha deures vers:

- Ser responsables de les decisions que es prenen lliurement i mostrar-se respectuós/a vers altres formes de pensar.
- Implicar-se, des de la capacitat, en processos de millora personal en el creixement de la pròpia autonomia.
- Tenir cura dels seus béns personals.
- Seguir les prescripcions acordades en el Pla Individualitzat d'Intervenció (PIA).

- Denunciar possibles situacions de maltractament tant prop com aliè.
- Informar, per la via que es consideri més oportuna, sobre totes aquelles qüestions que no es considerin adequades per al bon funcionament del centre i que afecten el seu benestar general.
- En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.
- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

Serà causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
 2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
 3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
 4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
 5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
 6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
 7. Maltractes al personal o a la resta dels i les residents.
- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.
 - Els usuaris/àries o familiars d'aquell/a resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 7. DRETS I DEURES DEL CENTRE





❖ EL CENTRE TÉ ELS SEGÜENTS DRETS:

- De donar a conèixer a tota la societat les necessitats, demandes i actuacions específiques de les persones grans, promovent les relacions intergeneracionals des de la implicació social i personal.
- Cuidar dels béns personals de les persones residents.
- Respecte a la institució.
- A ser escoltats com a entitat que busca el benestar dels seus usuaris/àries.
- A derivar a altres serveis a les persones quan sigui necessari.
- Rebre informació per part de la persona usuària i de la seva família.

❖ EL CENTRE TÉ ELS SEGÜENTS DEURES:

- Atendre les necessitats de les persones.
- A vetllar per l'acompliment de les normes.
- Garantir un personal mínim pel nombre de residents, segons les ràtios.
- Potenciar les capacitats de les persones.
- Mantenir la qualitat de la institució i dels serveis.
- A tenir un personal qualificat.
- A informar tant a la persona resident com a la seva família de tot el que calgui.
- A vetllar pel benestar físic, psicològic i social de la persona.
- Proporcionar un entorn adaptat a les necessitats de cada persona.

CAPÍTOL 8. NORMATIVA DEL CENTRE

- Complir amb els horaris establerts del centre per facilitar la convivència:
 -  Horari de sortida i entrada de 8h a 22h (excepte en causa de força major o autoritzats).
 -  Horari de visita estipulat de 9h a 20h.
 -  Procurar no ocupar l'espai personal de 9h a 11'30h per facilitar la neteja d'aquest.
 -  Respectar les hores de descans (de 22h a 8h).
- Portar sempre i fer un bon ús de les claus de l'habitació (polsera).
- Tota la roba personal ha d'estar marcada amb noms i cognoms.

- S'ha de evitar crear conflictes entre els/les residents i el personal, així com mostrar respecte vers els altres i un mateix.
- Ningú es pot imposar sobre la resta en quant a les seves preferències vers el contingut televisiu en les zones comuns. En cas de discrepància, es tractarà de fer el que la majoria decideixi i sinó ho decidirà el personal del centre.
- Posar en coneixement del centre les incidències que es puguin generar en la convivència.
- Mantenir les zones comuns i personals en ordre i netes.
- No avocar res que no sigui paper higiènic pel vàter.
- Mantenir llums i aixetes tancades quan no es faci ús del lavabo per tal d'afavorir l'estalvi energètic i evitar accidents.
- No tenir menjar ni beguda a les habitacions sense notificar al personal.
- Fer servir la televisió i la radio sense que interfereixi en el descans dels altres i no excedir-se de les 00'00h.
- Comunicar al personal qualsevol anomalia que sorgeixi a la habitació.
- Queda prohibit tenir medicaments dins de la habitació, excepte aquells pautats estrictament pel personal sanitari.
- S'ha de procurar per la higiene d'un/a mateix/a.
- No es permet fumar dins de la residència.
- És permès el consum moderat d'alcohol en circumstàncies puntuals i sota coneixement del personal, excepte per contraindicació mèdica. En cas de que la persona rebutgi la contraindicació es proporcionarà un consentiment informat on s'exposen les conseqüències dels seus actes.
- Queda prohibit el consum d'altres substàncies tòxiques.
- S'han de respectar les prescripcions pautades.
- Si les condicions psicològiques i mèdiques de la persona ho permeten podrà sortir sola a l'exterior, si no és així, ho farà acompanyada. En cas d'absència no notificada, s'activarà el protocol corresponent.
- Queda prohibida la tinença d'animals domèstics al centre, tot i que es permet la visita puntualment.
- No llençar res a l'exterior.
- Es prega seguir les indicacions del personal per facilitar el dia a dia.
- El personal no acceptarà de cap manera diners com a regal ni objectes de valor.

- El centre no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor o diners que no estiguin dipositats en la direcció del centre (Caixes fortes on seran?). En absència per hospitalització la treballadora social tindrà la custòdia d'aquests.

CAPÍTOL 9. PROTECCIÓ DE DADES

Documents annexés.