



RESIDÈNCIA MENSA
COM A CASA TEVA

RRI REGLAMENT DE RÈGIM INTERN



RESIDÈNCIA MENSA
COM A CASA TEVA

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT

Residència Mensa és un **Centre col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dintre del organisme SISPAP (Secretaria d'Inclusió Social i Promoció de l'Autonomia Personal** de la Generalitat de Catalunya, i per tant, disposa de **places col·laboradores i privades**.

El sistema d'ingrés en una plaça col·laboradora i privada es diferent. Respecte a la **plaça col·laboradora o amb finançament públic** i reservat només als usuaris que han estat valorats com Dependents amb Grau II o III (severa i alta Dependència) per la Generalitat de Catalunya. Per poder ingressar en aquestes places els usuaris s'han d'apuntar a la llista d'espera del centre. La cartera de serveis socials de Catalunya estableix un sistema de copagament del preu de la plaça, en què una part del pagament l'assumeix el futur usuari, en funció dels seus ingressos i la resta l'Administració.

Places privades amb un finançament públic que ha permès completar la capacitat econòmica de les famílies per pagar el preu de la plaça, i que s'ha anomenat prestació econòmica vinculada (PEV) per a l'ingrés dels nostres majors dependents en plaça privada.

La nostra residència és un establiment d'acolliment residencial **assistit** dirigit a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió i que les seves circumstàncies sociofamiliars requereixen la substitució de la llar.

Es tracta d'un servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb dependències.

L'objectiu de la residència és:

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Les **funcions** són:

- Allotjament
- Manutenció
- Acolliment i convivència
- Atenció personal en les activitats de la vida diària.
- Hàbits d'autonomia
- Dinamització sociocultural
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Bugaderia i repàs de la roba
- Higiene personal
- Suport social.

La residència assistida presta els seus serveis les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

SISTEMES D'ADMISSIONS I BAIXES

Sistema d' admissió

En l'admissió al centre del nou resident, s'observaran les següents regles:

- 1.** 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:
 - A) DNI
 - B) Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
 - C). Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció (si té companyia)

- 2.** Per sol·licitar la reserva de plaça i/o procedir l'ingrés en la residència és indispensable l'usuari tingui més de 65 anys.

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

- 3.** Pera ingressar en el establiment, l'interessat o persona que li representa haurà de formular una sol·licitud prèvia per la corresponent reserva de plaça en la qual s'indicarà la data prevista de l'ingrés . En el cas d'existir plaça es formularà directament el contracte de serveis per l'ingrés immediat. Per efectuar l'ingrés en un establiment residencial serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona que hi hagi d'ingressar o la del seu representant legal.

L'ingrés en establiments residencials de persones que no poden manifestar lliurement la seva voluntat, ja que per raó de les seves circumstàncies personals poden ser declarades incapaces, comporta segons Art. 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel 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 ingrés en el centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

El director tècnic de la residència en sigui el guardador de fet quan l'ingrés de la persona s'ha realitzat sense la intervenció d'alguna de les persones que s'indiquen a continuació:

- Cònjuge o parella estable convivent.
- Descendents major d'edat o ascendents.
- Cònjuge del pare o mare si ha hagut convivència durant tres anys amb la persona que ha d'ingressar.
- Germans
- La persona que hagi assumit la guarda de fet, sempre que hagi comunicat de fet de la guarda al jutge o al ministeri fiscal.

Es deixarà constància en l'expedient assistencial dels familiars que han intervingut en l'ingrés, així com de la comunicació al jutge o ministeri fiscal efectuada per la persona que exerceix la guarda de fet.

- 4.** A l'ingrés la residència haurà de disposar d'un informe mèdic , efectuat com a màxim en els tres mesos anteriors a l'ingrés , a excepció feta els casos urgents, i haurà de contenir com a mínim:
 - Dades personals
 - Malalties actives
 - Al·lèrgies i contraindicacions

- Medicació prescrita.
- Atencions sanitàries o d'infermeria que necessita.
- Valoració de la disminució, quan sigui procedent.

4. En qualsevol cas, tant l'establiment como l'usuari es reserven recíprocament els primers trenta dies d'estància, amb caràcter de període de prova durant els quals, qualsevol d'ambdues parts podran rescindir el contracte sense precisar justificació i s'haurà de retornar el dipòsit efectuat i que es va en el contracte.

Baixes.

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 l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament de Benestar i Família, amb la obligació de traslladar el resident al seu domicili o al de la persona responsable.

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

En cas d'absències voluntàries no superiors a 30 dies anuals, s'haurà de reservar la plaça, però es podrà cobrar el preu de l'estància deduïnt el cost de l'alimentació. En caso de absències forçoses transitòries, es tindrà que reservar la plaça, però també es podrà cobrar el preu de la estància deduïnt el cost de l'alimentació. Aquestes absències prolongades del resident hauran

de ser comunicades amb antelació, per obtenir la bonificació del 30% de la quota acordada, que es el percentatge de la mateixa equivalent al cost de l' alimentació, excepte, els cassos d' estades hospitalàries que s'entén que no es poden anticipar.

Les baixes per defunció donaran lloc a una liquidació per l' estància realment fins el mateix dia de l'òbit i juntament amb la quantitat dipositada en el seu dia es farà una liquidació que comprendrà totes las partides pendents.

La baixa voluntària s'haurà d'anunciar als responsables de la residència amb un preavís de 15 dies. En cas contrari, en fer la liquidació es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.

No es podrà exigir a l'usuari una quantitat superior a 15 dies del preu de l'estada com a garantia de pagament (dipòsit). Aquesta garantia s'haurà de liquidar en cas de baixa.

SISTEMA DE COBRAMENT

Règim econòmic

- 1.** La quota inicial de la residència es pactarà de comú acord prèviament a la subscripció del contracte, amb l'únic límit del preu màxim comunicat a la Direcció General d'Afers socials. A partir de la quantitat acordada i en els anys successius només podrà incrementar-se a principi de cada any per l'aplicació del IPC (Índice de Precios al Consumo) que s'estableixi per cada any.

- 2.** Mensualment, l'administració de la Residencia cobrarà les factures de les estàncies i els imports s'hauran de fer efectius del 1 al 5 de cada mes, mitjançant pagament en efectiu o domiciliació bancària. Els pagaments seran sempre per mesos anticipats.

SERVEIS DEL CENTRE

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

A) **VISITES:** Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant un horari establert que, com a mínim serà de 9 hores diàries. El horari de visites establert es de dilluns a diumenge.

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.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència respectant l'horari establert i comunicant la seva sortida a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.

B) **TRUCADES TELEFÒNIQUES:** Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 20 hores del vespre fins les 10:00 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

1. Menjador, Els horaris del menjador hauran de ser respectats per els residents , així como les adaptacions i/o variacions que pugui donar en qualsevol cas la Direcció del Centre, per un millor funcionament, i es comunicarà amb antelació.

Les places en el menjador seran fixes per donar una millor atenció del usuari i només podrà ser alterada per la Direcció del establiment i de d'acord amb el resident,

Els menjars només es poden donar al menjador, amb l'única excepció que ho mani el metge de la residència. De la mateixa forma només es competència de metge la imposició, variació o la supressió de les dietes alimentícies especials, ja que els menús de la residència estan sota el control mèdic del centre.

2. Bugaderia, l'establiment conta amb un servei de bugaderia propi i gratuït per la roba d'ús personal dels residents. Per poder fer ús d'aquests servei serà imprescindible que el dia de l'ingrés dels residents la roba que aportin estigui degudament marcada ja que en cas contrari l'establiment no se farà responsable de aquelles prenas que no compleixin aquests requisit. Així mateix s'haurà d'anar responnent la roba que es vagi deteriorant per l'ús. El centre no es farà càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast.

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

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endrec personal,
2. Perruqueria.
3. Podologia.

4. Telèfon, internet i altres.
5. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.
6. Despeses sanitàries que l'usuari hagi de fer el co-pagament .
7. Servei de cangur : personal de centre que acompanyi al resident al centre hospitalari fora de la seva jornada laboral.

4. Servei mèdic, La residència disposa d' un servei mèdic propi amb visites periòdiques, horari figurarà al tauló d' anuncis, independentment de les atencions d' urgència.

En el moment de l' ingrés del resident como beneficiari o titular de la Seguridad Social, haurà d'aportar la Targeta Sanitaria Individual), per procedir al canvi de domicili i aconseguir que tots els residents tinguin els mateixos metges de la Seguridad Social.

El control, la administració i conservació dels medicaments prescrits al resident, correrà a càrrec exclusivament del personal de la residència, no permetent-se l' existència de cap tipus de medicament o material de cura en las habitacions.

En el cas dels medicaments, , correran a càrrec de la Seguridad Social o del propi resident si no fossi beneficiari de la mateixa.

Les funcions més rellevants són:

- Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona a l'ingrés i emplenar la història clínica i l'expedient assistencial, fer-ne el seguiment periòdic.
- Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.

- Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.
- Prescriure els tractaments específics (farmacològic, nutricional, de contenció...) i indicar les mesures a adoptar segons les necessitats individuals.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en la residència i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.
- Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits en relació amb l'estat de salut de les persones usuàries del centre.
- Assessorar el personal assistencial en tot allò que pugui conduir a la millora de la qualitat de l'atenció prestada.
- Informar la direcció del centre i el/la professional responsable higienicosanitària de qualsevol circumstància que pugui comportar risc per a la salut del col·lectiu de les persones usuàries o de treballadors del centre i assessorar en la presa de mesures destinades a la prevenció o pal·liació dels seus efectes.

5. Servei d'infermeria,

Les funcions més rellevants són:

- Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia de les persones usuàries
- Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'atenció d'infermeria.
- Preparar, distribuir, administrar i fer el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel metge/essa.
- En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'una persona usuària, en absència del metge o metgessa del centre residencial, s'haurà de prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert en el centre.

- Identificar i oferir les atencions de confort, ajuda i la informació adient a la persona, família i persones de l'entorn en el procés de morir.
- Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistencial.
- Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.

6. Auxiliar de gerontologia

El personal auxiliar de gerontologia tindrà cura de les persones al seu càrrec i seran responsables de la seva atenció integral. Les funcions més rellevants són:

- Ajut a les persones usuàries per llevar-se, vestir-se, despullar-se, en la seva higiene personal del bany i en la utilització dels aparells d'ajuda (pròtesis, ortesis, cadira rodes, caminadors, bastons, etc.).
- Administració d'aliments a les persones usuàries en allò que no puguin efectuar per si mateixos, amb la correcta utilització dels mitjans tècnics (sonda nasogàstrica, etc.).
- Administració de medicació per via oral o tòpica, i realització de determinades cures, tot sota la supervisió del personal sanitari.
- Realització de canvis posturals amb la col·laboració del personal d'infermeria i ajut a les persones usuàries en els desplaçaments.
- Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació i control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.
- Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.
- Formalització de la documentació i dels registres propis del centre de les actuacions efectuades a cada persona atesa i anotació de les observacions respecte al seu estat.

- Comunicació de totes les incidències i símptomes que afectin a la persona usuària que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar-ne l'atenció.

7. Servei Terapeuta ocupacional

Les funcions més rellevants:

- Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional vers la persona usuària; fer-ne la valoració, planificació, execució i avaluació.
- Informar, orientar i assessorar la persona usuària, família o persona de referència del programa d'intervenció.
- Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (automanteniment, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.
- Reforçar, mantenir i millorar els dèficits específics dels components d'execució (sensoriomotriu, cognitiu i psicosocial), mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'ocupacions seleccionades.
- Valorar, adaptar i fer el seguiment de les ajudes tècniques i/o adaptacions segons les necessitats de la persona (cadira de rodes, ajudes a les transferències, adaptacions d'estrís, de vestits, etc.) i dels seu entorn immediat, a fi de facilitar el seu màxim nivell d'autonomia (supressió de barreres arquitectòniques, prevenció de caigudes i riscos, ergonomia, etc.).□ Afavorir i facilitar un bon posicionament i control postural de cada persona atesa.
- Col·laborar amb l'equip interdisciplinari o la direcció del centre en les adaptacions de l'entorn de la persona atesa, amb la finalitat de fomentar l'accessibilitat ,la prevenció de caigudes i riscos i la senyalització per compensar dèficits sensorials o cognitius.
- Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les

capacitats de cada persona usuària.

8. Servei d'Educador/a Social (animadora socio-cultural)

Les funcions més rellevants són:

- Dissenyar, executar i avaluar el Programa anual d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius generals del centre, i adequar-ho al Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI).
- Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per a potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària.
- Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjançant el programa sociocultural i educatiu.
- Definir, crear i adaptar, conjuntament amb els terapeutes ocupacionals, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- Promoure la participació de les persones ateses en les activitats socioculturals i educatives de la població on està ubicat el centre.
- Vetllar per a la interrelació de les persones ateses a l'entorn immediat, mitjançant objectes significatius.

9. Servei de Psicòleg/Psicòloga

Les funcions més rellevants són:

- Fer l'avaluació psicològica de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica i elaborar el diagnòstic diferencial.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.

- Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció, si escau, de les àrees específiques que puguin estar afectades (emocional, relacional, cognitiva, conductual, psicològica) tant des del punt de vista individual com grupal.
- Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.
- Atendre la persona usuària i a la seva família, en el procés d'atenció al dol i a la mort.
- Proporcionar pautes d'intervenció i orientació psicològica a l'equip interdisciplinari, en els casos que presenten una problemàtica psicològica, tant de manera individual com grupal.
- Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.

10. Servei de Fisioterapeuta

Les funcions més rellevants són:

- Fer la valoració de la persona en el moment del seu ingrés identificant els problemes, i establint els objectius terapèutics. □ Aplicar els tractaments i les tècniques adients de fisioteràpia, de manera individual o grupal.
- Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registrar-ho en el seguiment de la persona.
- Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.
- Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la terapeuta ocupacional, si escau.

- Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Assessorar, supervisar i fer el seguiment al personal gerocultor/cuidador sobre les tècniques específiques indicades o contraindicades en cada cas, en coordinació amb el personal d'infermeria.
- Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.

11. Servei de Treballador/-a Social

Les funcions més rellevants són:

- Establir el primer contacte amb la persona gran, família o persona de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- Elaborar, executar i avaluar el programa d'acollida i d'intervenció de la persona gran i la família.
- Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip. Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- Informar la persona i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- Fer els tràmits necessaris en cas d'alta (trasllat a una altra residència, al seu domicili o per defunció). En aquest darrer cas, s'actuarà quan no hi hagi familiars.

12. Servei de direcció i supervisió

El director tècnic i supervisor/a del centre:

L'establiment ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitació professional. La figura del director tècnic o supervisor del centre serà fonamental perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre els usuaris amb un suport psicològic adequat al personal treballador mantenint alhora l'estructura dinàmica del Centre.

El director tècnic dirigeix el servei d'atenció que han de rebre els usuaris amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives.

La seva absència física ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

El director tècnic a més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat per del Decret 176/2000, de 15 de maig, haurà de:

- a. Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquesta Ordre.
- b. Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament d'Acció Social i Ciutadania, en què s'avalui, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents. Participar en l'avaluació i gestió del centre.
- c. Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat dels residents.
- d. Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.

- d. Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels usuaris i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- e. Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels residents i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència dels residents a l'establiment i el respecte als drets dels residents.
- f. Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris o les seves famílies. Informar a les famílies de tots els temes que els resultin del seu interès.
- g. Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament d'Acció Social i Ciutadania.

L'equip interdisciplinar estarà format pels professionals esmentats i el/la director/a tècnic/a, i ha de:

- Elaborar i fer el seguiment del Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI). L'equip haurà de reunir-se, com a mínim, trimestralment per fer el seguiment del PIAI de cada persona usuària i sempre que hi hagi variació en l'estat biopsicosocial de la persona, i anualment per fer la revisió del mateix.
- Planificar, coordinar, fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials
- Elaboració i revisió periòdica dels protocols assistencials del centre.
- Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del programa general d'activitats del centre.
- Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, facilitant les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- Participar en la elaboració del pla de formació
- Col·laborar i fer el seguiment del programa de voluntariat del centre.

Drets dels residents

Els **drets** dels residents son bàsicament els que son recollits així com tots 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.

- Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat .
- No ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política o religió.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una atenció personalitzada.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- Secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.

- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- No ésser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Deures dels usuaris

- 1)** Durant la seva estància en el centre , l'usuari haurà de mantenir correcció en d'higiene personal i en el vestir.
- 2)** L' usuari haurà d' extremar la seva atenció en el tracte amb la resta de residents amb la finalitat d' evitar qualsevol tipus d' incident, aconseguint el més gratificant nivell de convivència.
- 3)** Per prescripció mèdica, queda absolutament prohibit tenir en les habitacions qualsevol tipus de medicaments .
- 4)** Per raons d' higiene, i sobretot dietètiques, queda absolutament prohibit tenir en les habitacions qualsevol tipus d' aliments .
- 5)** No està permès fumar en la residència, excepte en les zones habilitades.
- 6)** Las absències, siguin de llarga o curta duració, deuran ser comunicades a la Direcció del centre.
- 7)** S'haurà de respectar y conservar tant les instal·lacions como el mobiliari.
- 8)** No se podran tenir animals domèstics per part dels usuaris.

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.

La direcció del Centre