



## **1.-DEFICINICIÓ DE L'ESTABLIMENT.**

a.- La Residència Pressegué , regentada per la Societat Mercantil Llorens Pressegué SL, administradors i accionistes únics Xavier Llorens Sarrà i M<sup>a</sup> Pilar Pressegué Peñacoba, de caràcter i iniciativa privada, té com objectiu dedicar-se a l'allotjament, en règim intern , de persones preferentment de la tercera edat, sigui quin sigui el seu estat civil, que estableixi lliurement i de forma permanent, la seva llar substitutòria en aquesta Residència, sota la cura del personal que atengui tots els serveis propis de la mateixa i a tot el que es refereixi aquest Reglament.

b.- La Residència te reservat el Dret d'Admissió.

c.- Cap resident patirà discriminació per diferents ideologies religioses, si bé la Residència es defineix com a Humanista Cristiana. Els residents seran atesos i ajudats amb les seves pràctiques religioses. Pel mateix motiu es demana a tots els residents i familiars respecte vers els altres residents i familiars.

## **2.-NORMES DE CONVIVÈNCIA, FUNCIONAMENT DE SERVEIS , ALTES I BAIXES.**

En l'admissió al centre del nou resident, s'observaran les següent normes:

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.

- DNI i cartilla de la Seguretat Social
- Dades identificatives del familiar, persona responsable o representat legal.
- Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut, Si n'hi hagués.

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.

Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial, el centre lliurarà a l'interessat i/o persones responsables una relació del 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'estris 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 dels tres últims mesos abans del ingrés, llevat dels casos d'urgències. Aquest informe estarà format de: 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 es 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.

### **3.- RESERVA DE PLAÇA.**

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

De la mateixa 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, en el qual s'estableixin les condicions econòmiques que es regiran les relacions entre les dues parts

En el moment de l'ingrés la Residència exigirà la constitució d'una fiança equivalent al 50% de la pensió convinguda. Aquesta fiança serà retornada a la finalització del contracte.

El pagament del rebut mensual equival en el preu convingut per l'allotjament i serveis descrits en el Reglament, s'efectuarà per mesos anticipats i preferentment mitjançant domiciliació bancària.

### **4.- EDAT DEL FUTUR 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.



## **5.- 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.

## **6.-BAIXA DE L'USUARI.**

Si l'usuari volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de comunicar la seva intenció d'abandonar el centre a la Direcció de l'establiment amb un 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.

Si l'usuari 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.

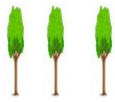
Si l'usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc..) es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

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 pagament o desperfectes o desgast dels béns propietat de la Residència instal·lats a la habitació del resident (matalàs , pintura...)

## **7.- SERVEIS.**

En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

- Allotjament.
- Manutenció.
- Acolliment i convivència.
- Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- Hàbits d'autonomia.
- Dinamització sociocultural.
- Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat dels serveis de tintoreria o qualsevol tractament especial de neteja.
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- Higiene personal.
- Suport social.
- Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.



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

Si el 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 l'usuari 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.

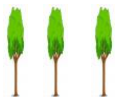
Les despeses del trasllat seran a càrrec del resident.

Una vegada normalitzada la situació, l'usuari podrà tornar a la residència.

L'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del 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.

En el cas que l'usuari 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 centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc....

Seràn a càrrec de l'usuari tots els desperfectes fets en instal·lacions i propietats de la residència, així com a altres usuaris, i personal del centre, quan els mateixos no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.



## **8.-SERVEIS COMPLEMENTARIS.**

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

Tot el material que necessiti l'usuari 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...

- Perruqueria.
  - Tallar i pentinar.
  - Rentar i tenyir.
  - Rentar i permanent
- Podologia.
- Servei de Dinar de dilluns a dissabte
- Servei de Dinar de diumenge
- Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats..
  - Altres prestades per professionals externs.
  - Telèfon, internet i altres.
  - Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.
    - Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst anteriorment en el present Reglament de Règim Intern.
    - Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués. 0.30€/km
    - Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari. 12 €/hora

## **9.- 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.

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 i al territori de Catalunya) elaborat per l'Institut Nacional d'Estadística u organisme que pugui substituir-lo.



Les noves atencions requerides per l'usuari i pactades prèviament amb l'usuari o representant del mateix es facturaran sota el concepte d "Assistència Especial" en el mateix rebut mensual que els serveis generals però diferenciats de la quota mensual d'estada inicialment pactada, quedant ben especificats a la factura els conceptes facturats com Assistència Especial

#### **10.- FORMA DE PAGAMENT DE SERVEIS COMPLEMENTARIS.**

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

#### **11.- INCOMPLIMENT DEL PAGAMENT DE LA QUOTA.**

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 Registre de la Secretaria del Departament de Benestar Social i Família, amb l'obligació de traslladar el resident al seu domicili o al de la persona responsable.

#### **12.-DESPESES DE 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.

#### **13.- 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 l'usuari, 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 les despeses de manutenció.

#### **14.- 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 tauler d'anuncis.

#### **15.-SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA**

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 10 hores diàries.

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.

b.- **Horaris:** L'Organització horària del Centre, inclòs l'horari dels àpats el de llevar-se i anar a dormir està exposat en el tauler d'anuncis de la residència.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicar la seva sortida.



Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb el 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 d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable de la residència o dels responsables d'atenció al resident que figura al tauler d'anuncis.

d.-Telèfon: Per respecte al descans dels resident, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 22 hores fins les 9 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

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

e.- Sortides: El resident podrà sortir del centre quan vulgui 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 21 hores.

g.- En cas de que l'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc. arà falta que ho comuniqui a la persona cuidadora 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.

h.- 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 resident o les persones responsables estan obligades a refer la roba d'ús personal de l'usuari 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.

i.- En cas de defunció de l'usuari, la residència posarà tots els mitjans al seu abast pel trasllat a Pompes Fúnebres, avisant immediatament als familiars més propers.





## 16.-DRETS DE L'USUARI

a.- Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.(s'adjunta en l'annex 1) i també els articles 8,9,10 i 12 de la llei 12/2007 d/11 d'octubre dels serveis social, (s'adjunta en l'annex 2)

b.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà depositària de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

c.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

d.- El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

e.- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessen, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.

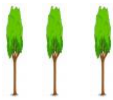
f.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

g.- El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

h.- El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.

i.- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

j.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.



k.- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica i supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones .

l.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

### **17. OBLIGACIONS DE L'USUARI.**

a.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

a.1.- Respectar i facilitar la convivència.

a.2.- Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.

a.3.- Abonar puntualment el preu pactat. En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

b.- 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 Social i Família.

c.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

d.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

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

d.2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.

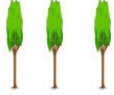
d.3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.

d.4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.

d.5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.

d.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.

d.7. Mals tractes al personal o als clients



e.- els usuaris o familiars d'aquell 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.

f.- Els resident o tutor/s dels residents estan obligat a complir l'art.13 de la llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials.(s'adjunta copia en l'annex 3)

### **18.- PROTECCIÓ DE DADES.**

Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "RESIDENTS" que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable al centre, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del present contracte, essent els destinataris de la informació: el mateix centre, tot el personal i professionals del centre que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

Els usuaris, o representants legals, tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, de conformitat amb allò disposat al respecte a la legislació aplicable.

Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al centre pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats expressades, així com atorguen el seu consentiment inequívoc perquè el centre, amb les mesures de seguretat establertes al Reglament, processi les dades per ell mateix o a través de les persones que designi i que portin a terme la gestió o tramitació de les dades i les incorpori als seus fitxers per a complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, pel compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del centre i del tercer.

Per altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats.

Només per la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a la observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Al mateix temps donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari, en totes les activitats que realitzi el centre i per a penjar-les en els seus taulells, així com per a utilitzar-la en els butlletins informatius del centre, respectant sempre la seva bona imatge i intimitat.

Per la realització d'estudis científics, mèdics i/o històrics s'anonimitzaran les dades de l'usuari, i en cas contrari es demanarà el consentiment previ, exprés i per escrit del mateix, o de la persona que assumeixi la seva representació.

SIGNATURES

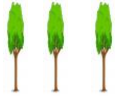


## **ANNEXE 1.**

### **Article 5 del Decret 284/1996 modificat pel Decret 176/2000. DRETS DELS USUARIS.**

5.1 Totes les administracions públiques hauran de vetllar pel respecte dels drets dels usuaris de serveis i establiments socials reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- a) Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui.
- b) Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica dels usuaris o de llurs representants legals en aquells serveis que així s'estableixi en la norma que la reguli.
- c) Dret a la intimitat i a la no-divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- d) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.
- e) Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.
- f) Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractat amb el respecte i consideració deguda a la seva dignitat.
- g) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de l'usuari.
- h) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.



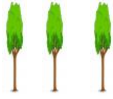
## **ANNEXE 2.**

### **Article 8. Garantia dels drets i les llibertats fonamentals**

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'Administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

### **Article 9. Dret d'accés als serveis socials**

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:
  - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
  - b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
  - c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
  - d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
  - e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
  - f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.



- g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
- h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

### **Article 10. Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials**

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.



## **Article 12. Drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns**

1. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8, 9 i 10, tenen dret a:

- a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte als menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible, especialment quan afecten infants i adolescents.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.





p) No ésser sotmès 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. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.

q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

1. Els infants que es troben sota mesures de protecció en centres residencials tenen dret a un pla de retorn a llurs famílies i a viure en centres pròxims a llur comunitat, sempre que les mesures de protecció així ho recomanin.
2. El reglament intern del servei pot desplegar i concretar la forma d'exercir els drets que reconeix l'apartat 1, respectant-ne sempre el contingut essencial i sense restringir els efectes que deriven de llur reconeixement per les lleis.

### **ANNEXE 3.**

#### **Article 13. Deures amb realció als serveis social.**

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

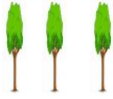
a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.

b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.

c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.

e) Retornar els diners rebuts indegudament.



- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
  - g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
  - h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
  - i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
  - j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
  - k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
  - l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
  - m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
2. Els infants i els adolescents, i llurs pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació