

**NAZA-AU-ING-O-01-05**  
**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN**  
**DE CENTRE**

**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN**

**Reglament de Règim Intern de Centre**

**Tipus de document:** Informatiu **Centre:** Residencia Nazaret

**Responsable(s):** **Procés:** Ingrés

**Circuit d'aprobació del document**

	<b>Nom</b>	<b>Unitat organitzativa</b>	<b>Firma</b>
Elaborat per:	xxxxxxxxx	Resp.Qualitat	
Revisió:	xxxxxxxxx	Treball Social	
Aprobació:	xxxxxxxxx	Direcció	

**Creació, actualització i revisió**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Naturaleza del documento</b>	<b>Nº. Páginas</b>
Des. 2012	1	Actualització	13
2014	2	Actualització	13
Agost 2015	3	Actualització	13
Octubre 2016	4	Actualització	14
Abril 2018	5	Actualització	14



## Índex del document

Índex del document .....	2
1 Presentació.....	4
2 Introducció .....	4
3 Identificació i ubicació del Centre.....	4
4 Objectius Generals .....	5
5 Destinataris i servei d'admissió .....	5
6 Serveis i activitats .....	5
7 Organigrama i recursos humans .....	6
8 Normes generals i de funcionament.....	6
9 Sistema de cobrament i tarifes.....	9
10 Mecanismes de informació i participació.....	10
11 Drets i obligacions dels residents.....	10
12 Sistema de baixa o cessament del servei .....	12
13 Horari d'Atenció a Familiars i Residents.....	13
14 Horari Serveis Opcionals .....	14

**Benvolguts/des,**

Ens il·lusiona donar-vos la benvinguda a la Residència Nazaret.

La titularitat del centre pertany a l'Institut de Religioses Sant Josep de Girona. Aquesta comunitat, amb més de 100 anys d'experiència adquirida amb tots els centres que ha creat arreu del món, té com a missió la cura de les persones. Aquesta voluntat de servei ha anat configurat un estil de tracte, respecte i atenció personalitzada que és el la nostra senyal d'identitat.

Per adaptar l'experiència a les necessitats i als nivells de dependència actuals, la Residència Nazaret compta amb més de 70 professionals, tots ells amb unes capacitats i actituds que garanteixen la millor atenció.

Amb aquest exemplar del nostre Reglament de Règim Intern volem que tinguin una guia que els serveixi de referència a les diferents qüestions que es puguin plantejar sobre el funcionament i serveis que té el Centre i altres dades d'interès sobre la nostra Residència.

Els convidem a conèixe'ns i, després, a confiar en nosaltres.

Cordialment,

xxxxxxxxxxx

Director

## 1 Presentació

- La Residència Geriàtrica Nazaret pertany a l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona fundat a l'any 1870 per Maria Gay Tibau, amb la missió específica de servir al malalt en la doble dimensió corporal i espiritual.
- La mare fundadora va rebre el carisma de tenir cura i vetllar pels malalts de tota classe i, a través d'aquesta assistència, sembrar la pau al seu cor. Així doncs religiosa de Sant Josep, com a seguidora de Maria Gay, està cridada a portar aquest missatge.
- Des de la creació de l'Institut, la nostra prioritat és la de tractar a la persona amb profund respecte, realitzant el nostre treball amb qualitat i professionalitat juntament amb el nostres col·laboradors.
- El nostre institut està present a Europa (Espanya , França i Itàlia), Àfrica (Guinea, Camerun, República del Congo, Rwanda) i Llatinoamèrica (Colòmbia, Veneçuela, Perú, Mèxic, Argentina).

En tots els països es fa patent el nostre apostolat comú: "Alleujar el dolor i sembrar la pau en el cor" dels malalts, gent gran i nens, en Clíniques, residències, Col·legis i Missions.

## 2 Introducció

- La Residència Nazaret es un establiment social per a gent gran que té com a finalitat prestar tant serveis d'acolliment residencial, de caràcter temporal o permanent, substitutoris de la llar per a les persones que, lliure i voluntàriament, vulguin ingressar, com serveis d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones amb dependències.
- Aquest centre també disposa de servei d'acolliment diürn que té per objectiu afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

Amb la finalitat d'aconseguir els objectius establerts, el centre ofereix els seus serveis amb professionalitat, qualitat humana i tècnica i guiats per l'esperit de treball en equip.

## 3 Identificació i ubicació del Centre

- La Residència geriàtrica Nazaret domiciliada en l'Avinguda Costa Brava, 92 de Malgrat de Mar està inscrita en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania amb el número S00099 pel Servei de Residència Assistida, número S05841 pel Servei de Llar Residència i número S05280 pel Servei de Centre de Dia. El titular de l'establiment és l'Institut de Religioses de San Josep de Girona, entitat privada sense ànim de lucre amb capacitat per 135 places residencials i col·laboradora amb el Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya.

## 4 Objectius Generals

- Els objectius generals del centre consisteixen en facilitar un entorn substitutiu de la llar familiar, adequat i adaptat a les necessitats assistencials, afavorint la recuperació o el manteniment de la màxima autonomia personal i social.
- Per aconseguir aquests objectius és necessari establir una organització, unes pautes de funcionament i unes normes de convivència.
- Amb la finalitat d'aconseguir un bon funcionament, una bona convivència, una màxima participació, el respecte als drets dels residents i la consecució d'un màxim benestar integral, és necessari la col·laboració de tots els residents i les seves famílies.
- El servei es dona 24 hores del dia tots els dies de l'any.

## 5 Destinataris i servei d'admissió

- Els destinataris del servei de Residència Assistida són totes aquelles persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar totes les activitats de la vida diària, que necessiten d'atenció i supervisió, i que per les seves circumstàncies sociofamiliars requereixen la substitució de la llar familiar.
- Els destinataris del servei de Centre de Dia són totes aquelles persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.
- El procés d'admissió de caràcter privat (tant en residència com centre de dia) s'efectuarà d'acord amb la disponibilitat de places i amb l'acceptació, per part de l'usuari o dels seus representants legals, de les condicions de preus i serveis establertes al contracte, així com de les normatives establertes en aquest mateix document.
- El procés d'admissió de caràcter públic residencial s'efectuarà d'acord amb la disponibilitat de places i en funció de la llista d'espera d'accés residencial per a gent gran del Departament d'Acció Social i Ciutadania, així com l'acceptació per part de l'usuari o dels seus representants legals de les normatives establertes en aquest mateix document.
- Per efectuar l'ingrés, serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona que va a ingressar o la del seu representant legal. Si no fos possible obtenir-la, es procedirà d'acord amb el que preveu a l'article 7 Decret 284/1996 del 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

## 6 Serveis i activitats

Els **Serveis Bàsics** que s'ofereixen en Centre de Dia són:

- Acolliment i convivència, manutenció, atenció personal en les activitats de la vida diària, higiene personal, readaptació funcional i social, recuperació dels hàbits d'autonomia, dinamització sociocultural, activitats de lleure, suport personal i sociofamiliar, fisioteràpia, seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.

Els **Serveis Bàsics** que dona el centre en Residència Assistida són:

- Allotjament, alimentació, acollida 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, vigilància a la higiene personal, recolzament social, atenció familiar dirigida a afavorir les relacions de la família de l'usuari/a i el seu entorn, garantir l'assistència sanitària, i molt especialment, dedicar una major atenció a tots aquells detalls que puguin fer més confortable i agradable l'estança del/la resident en el Centre.

Els **Serveis Complementaris** o opcionals són:

- Servei religiós i Pastoral.
- Podòleg i perruqueria (no inclòs en la tarifa mensual). La sol·licitud dels serveis de perruqueria i podologia es realitzarà a la Recepció del centre.
- Serveis especials no inclosos en els bàsics.
- Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres etc.), préstecs ajuts tècnics o gestió de compres
- Altres que poguessin oferir-se en el futur.

La Residència disposa d'un programa anual d'activitats a l'abast de la majoria dels residents i que inclou activitats per afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social, així com activitats d'oci (sortides a l'exterior, celebracions, tallers d'estimulació, etc...). La participació en les activitats, en tot cas, serà voluntaria.

## 7 Organigrama i recursos humans

- L'organigrama està exposat en el taulell d'anuncis del centre.
- La residència disposa d'una persona responsable de la Direcció del centre amb la missió de vetllar per l'organització i el bon funcionament. En cas d'absència física d'aquesta persona, sempre hi haurà una persona responsable.
- La Residència compta també amb un responsable de l'organització higiènicosanitària. La seva funció és garantir la cura dels aspectes qualitatius de l'assistència sanitària que es presten al centre (sens perjudici de l'atenció sanitària pública que rebran els residents), així com la qualitat tècnica, controlant les pautes d'alimentació, efectuant la supervisió dels menús i vigilat les condicions higièniques del centre, dels usuaris i personal treballador.
- La residència disposa de l'estructura, material tècnic i personal d'atenció suficient per donar resposta a les necessitats de les persones ateses.

## 8 Normes generals i de funcionament

- La Residència disposa d'un taulell d'anuncis situat al vestíbul d'entrada, on s'exposa el Reglament de Règim Intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama del centre, l'avís de disponibilitat dels fulls de reclamacions i els horaris de serveis, la programació anual d'activitats i els menús .
- El centre disposa d'un horari d'informació i d'atenció als residents i/o dels seus familiars, per part de la Directora del Centre, del Responsable mèdic o infermera responsable de l'atenció al resident. Aquest horari estarà exposat al taulell d'anuncis.
- L'usuari pot entrar i sortir de la residència quan ho cregui convenient, entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant la seva sortida a la recepció. Les persones incapacitades i les que presentin, a criteris del metge causes d'incapacitats, sortiran acompanyades dels seus familiars.
- L'usuari podrà absentar-se voluntàriament durant 30 dies a l'any. Durant les absències voluntàries, dins el límit establert i les forçoses transitòries es reservarà la plaça. L'usuari o el seu representant legal, continuarà, durant aquest temps, realitzant l'aportació econòmica.
- Les absències voluntàries o forçoses transitòries hauran de comunicar-se a la Direcció del centre amb una antelació mínima de 48 hores llevat dels casos de necessitat urgent.
- L'usuari podrà rebre visites dels seus familiars i amics durant l'horari que apareix al taulell d'anuncis que mai serà inferior a 10 hores diàries, respectant els horaris dels àpats i descans dels residents. Els visitants comunicaran a recepció la seva presència i, a petició del personal de la residència, s'identificaran i faran constar la seva visita en el registre que

es pugui establir a aquests efectes. Les visites mantindran una actitud respectuosa amb el personal, usuaris i altres persones que es trobin en el centre.

- L'usuari i/o familiars comunicaran les possibles anomalies i irregularitats de funcionament o problemes amb altres residents a la direcció del centre. A més disposarà de fulls de reclamació normalitzats.
- L'usuari podrà utilitzar les instal·lacions, els objectes i els aparells de la Residència, tenint cura amb els mateixos i respectant l'ús per part d'altres residents. La TV o els aparells de ràdio o similars s'utilitzaran amb auriculars durant les hores de descans o silenci.
- L'usuari garantirà el silenci per als altres residents durant la nit entre les 22 hores i les 8, així com durant les hores de descans al migdia, entre les 14:00 PM i les 16:00 PM.
- L'usuari utilitzarà els petits electrodomèstics d'ús personal, havent-ho comunicat prèviament al personal d'infermeria i evitant situacions de risc que afectin a les instal·lacions a ell mateix o altres residents.
- No es permetrà cuinar en cap lloc de la Residència, ni es podran tenir aparells de calefacció.
- Els objectes perduts es lliuraran a la recepció i s'avisarà per a que puguin ser recollits.
- Es recomana no tenir diners, joies ni objectes de gran valor que poguessin causar perjudici en cas de pèrdua o deteriorament. **Si l'usuari, o els seus familiars o persones responsables, opten per tenir diners o algun d'aquests objectes estaran exonerant de qualsevol responsabilitat a la residència en cas de pèrdua o deteriorament.**

La residència declina tota responsabilitat sobre pèrdues d'efectiu que pugui disposar el resident, així com tota responsabilitat sobre pèrdues, deterioraments, danys de qualsevol mena i averies de, rellotges, joies, pròtesis dentals, audiòfons, ulleres, telèfons mòbils, ordinadors, tauletes electròniques i d'altres possibles objectes personals, funcionals o decoratius que pot utilitzar discrecionalment el usuari/a i sobre els quals no disposem de control directe continuat

- L'usuari i els seus familiars o amics podran introduir animals a la planta 0 de la Residència, sempre que vagin acompanyats i subjectats pels seus amos, així com no facin enrenous entre els residents (bordar, miolar, córrer, esgarrapar, etc.)
- La correspondència personal serà lliurada directament a l'usuari o al seu representant legal, excepte les comunicacions d'organismes públics que pugui ser d'interès pels professionals d'infermeria i treball social, amb la intenció de garantir la bona gestió administrativa.
- Es recomana no tenir aliments a les habitacions; en cas de que es tinguin s'ha de comunicar al personal cuidador de la planta, per tal de respectar les seves dietes específiques per prescripció mèdica, així com per evitar el deteriorament dels productes. En qualsevol cas es podrà limitar raonadament la tinença d'aliments.
- Està totalment prohibit fumar a les habitacions i en espais comuns. Només es pot fumar a l'espai que s'assenyali.
- No es podrà rentar la roba a l'habitació, exceptuant petites peces de roba interior. Els productes de neteja utilitzats s'hauran de guardar a l'armari de cada resident, sota clau.

#### A. MENJADOR –CUINA

- El menjador dels residents es troba a la planta baixa de l'edifici, excepte aquelles persones, que degut al seu estat de salut necessitin una assistència més personalitzada, que realitzaran els àpats al menjador de la seva planta. Els menús estan exposats en el taulell d'anuncis del vestíbul i garanteixen l'alimentació correcta i variada, així com les diverses dietes que puguin ser prescrites per ordre mèdica. A més a més del menú normal, existeix per aquells usuaris menús de règim i també menús especials requerits per prescripció facultativa.

- Els horaris dels àpats són els següents:
  - Esmorzar: 09:00 h
  - Hidratació: 11:00h
  - Dinar 1er torn 13:00h i Dinar 2on torn 13:45
  - Berenar: 16:00h
  - Sopar 1er torn 19:00 i Sopar 2on torn 19:45
- Les places al menjador son fixes per a la millor atenció a l'usuari, la seva ocupació pot ser modificada per la persona responsable de la residència per necessitat del servei i/o d'acord amb el resident.
- En cas de no estar en algun dels àpats s'avisarà amb 24 hores d'antelació a la persona responsable del servei de menjador o la infermera de planta.
- Els menjar només es servirà a les habitacions en cas de prescripció mèdica, o en aquells casos d'alta dependència on els familiars desitgin donar de menjar al resident, sempre i quan infermeria així ho hagi autoritzat.
- No es poden treure utensilis ni menjar del menjador.
- Els familiars o amics dels residents podran utilitzar el servei de menjador sempre que es sol·liciti amb antelació i s'aboni el preu del servei.
- No es serviran begudes alcohòliques de grau elevat.
- La cuina està gestionada pel propi centre, tot i que podria, per decisió de la residència, externalitzar aquest servei a una empresa externa.
- Cap persona aliena al personal treballador del centre està autoritzat a entrar a l'espai reservat pel servei de cuina. En cas de dubte, queixa o aclariment, l'usuari o els familiars ho comunicaran a les gerocultores o al personal del servei hotelier del menjador.

## B. HABITACIONS

- Si bé es poden tenir TV i records propis, s'ha de respectar la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i d'higiene. A més a més, a les habitacions dobles, la distribució de l'espai amb els companys es realitzarà amb respecte i acord mutu. En cas de discrepàncies, s'acceptarà la decisió raonada dels responsables de la residència.
- L'usuari col·laborarà en l'ordre de l'habitació, sempre que sigui possible i haurà de tenir cura en la utilització racional dels llums i de les aixetes, així com l'ús del WC, evitant llençar materials que el puguin embussar.
- No es podran tenir medicaments a l'habitació, els medicaments que hagin estat prescrits facultativament a cadascun dels usuaris seran administrats i custodiats pel personal responsable a la Office d'infermeria.
- S'utilitzarà la TV a les habitacions, amb un volum adient i evitant molestar als altres residents, utilitzant auriculars si és necessari.
- El personal responsable de la residència serà qui designarà els canvis d'habitació de forma justificada per motius de convivència, per prescripció facultativa, força major o necessitats estructurals del servei, prèvia comunicació a l'usuari i als seus familiars. S'intentarà sempre obtenir l'acord del usuari.

## C. BUGADERIA

- La Residència té un servei de bugaderia propi per a la roba d'ús personal dels residents. Per fer ús d'aquest servei serà imprescindible que, al ingressar l'usuari, la roba que deixi estigui degudament marcada amb el seu nom mitjançant etiquetes de tela cosides amb el nom i cognoms estampats. En cas contrari, l'establiment no es farà responsable d'aquelles peces de vestir que no compleixin aquest requisit.
- La roba de l'usuari es rentarà sempre que sigui necessària, com a mínim amb una periodicitat setmanal i s'efectuarà un repàs de la roba personal.



- La roba personal de l'usuari que es deteriori haurà de ser proveïda per l'usuari o per la seva família i segons indicacions del personal cuidador.
- La roba que precisi tintoreria o que no pugui ser rentada normalment en les màquines rentadores de la residència, serà portada a la tintoreria per l'usuari o els seus familiars al seu càrrec.
- Cap persona aliena al personal treballador del centre està autoritzat a entrar a l'espai reservat pel servei de bugaderia. En cas de pèrdua de peces de roba, l'usuari o els familiars ho comunicaran a les gerocultores de planta.

#### D. ATENCIÓ SANITÀRIA

- En el moment de l'ingrés el resident, com a beneficiari de la Seguretat Social, haurà de portar la Cartilla d'Afiliació i la Tarja d'Identificació Sanitària, amb la finalitat de procedir a realitzar el canvi del metge de capçalera i poder efectuar el càrrec dels medicaments i del material necessari per a l'atenció d'infermeria. La TSI restarà sota custòdia del centre residencial.
- En el moment de l'ingrés, l'usuari haurà de presentar l'informe mèdic que, excepte en casos d'urgència, s'efectuarà durant els dos mesos anteriors a l'ingrés. En aquest informe mèdic hi ha de constar les següents dades:
  - Dades personals
  - Malalties comuns
  - Al·lèrgies i contraindicacions
  - Medicació prescrita
  - Tipus de dieta
  - Les atencions sanitàries i/o d'infermeria que necessita
  - Valoració de la dependència, quan sigui procedent.
  - **Signatura i segell del metge amb indicació del nom i núm. de col·legiat.**
- Els desplaçaments al metge especialista o d'altres que precisin d'acompanyament, seran responsabilitat de la família o persona responsable. En cas de no tenir familiars ni persones responsables o, quan tenint-ne, aquestes no facin l'acompanyament, se'n farà càrrec la Residència facilitant l'acompanyament i el desplaçament si la persona no es autònoma, assumint l'usuari el cost d'aquests desplaçaments y acompanyaments.
- L'usuari és responsable de la seva higiene personal i es banyarà o dutxarà sempre que sigui necessari, d'acord amb les instruccions del personal cuidador. En cas que la persona no sigui autònoma, serà ajudada en la seva higiene i en el manteniment del seu aspecte personal.
- Els productes per a la higiene personal, en cas d'ocupar una plaça privada, aniran a càrrec de l'usuari. La reposició s'efectuarà per ells mateixos o pels seus familiars, seguint les recomanacions del personal cuidador.

#### E. NETEJA DE LA RESIDÈNCIA

- Els residents facilitaran la neteja dels espais d'ús general i de les habitacions, mantenint-les lliures quan calgui i sempre que sigui possible.

#### F. SERVEI RELIGIÓS

- L'usuari podrà rebre el servei religiós en funció de les seves creences.
- El servei religiós d'acompanyament es troba disponible les 24 hores del dia.

## 9 Sistema de cobrament i tarifes

- L'import de l'aportació econòmica serà pactat prèviament abans de l'ingrés i constarà al contracte assistencial. L'usuari o els seus representants legals, hauran d'efectuar les

aportacions econòmiques que corresponguin des del primer dia, inclòs el dia d'ingrés de l'usuari fins el dia de la baixa del resident.

En cas d'ocupar plaça privada, aquesta aportació econòmica podrà ser modificada al llarg de l'estança en funció del grau de dependència de l'usuari i conseqüent grau d'atenció que requereixi, aplicant la tarifa vigent en el moment de la nova valoració.

- Les aportacions econòmiques s'efectuaran mitjançant domiciliació bancària.
- Tots els serveis complementaris no inclosos en el preu mensual es cobraran de forma diferenciada especificant el servei i segons les tarifes que s'exposaran al taulell d'anuncis.
- El co-pagament de la medicació corresponent es realitzarà de manera externalitzada mitjançant domiciliació bancària per les pròpies empreses farmacèutiques amb les quals treballem.

## 10 Mecanismes de informació i participació

- La residència disposa de fulls de reclamacions i d'un sistema de suggeriments els quals estaran a disposició dels residents i personal que els sol·licitin.
- La residència exposarà en el taulell d'anuncis tota la informació que cregui oportuna per al resident i el seus familiars.
- La residència disposa d'una pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil.
- La residència disposa d'un Consell de Participació de Centres en actiu.

## 11 Drets i obligacions dels residents

### DRETS

La direcció del Centre està obligada a respectar i vetllar perquè es respectin els drets dels residents reconeguts als articles 8, 9 i 10 de serveis socials de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre:

- Garantir els drets i llibertats fonamentals, en especial la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte llur autonomia i intimitat.
- 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.
- La confidencialitat i no divulgació de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, segons la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i prestacions oferts i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible.
- Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació.
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi, que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies.
- Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada a fi de garantir l'exercici del seus drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

I especialment l'article 12, sobre els drets específics dels usuaris de serveis residencials i diürns:

- 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 les persones incapacitades o presumptes incapaces.
- b) Conèixer el reglament intern del servei i els seus drets i deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves 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 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.
- 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 ser sotmès a cap 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 del resident o de terceres persones.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

## **OBLIGACIONS**

Els residents i, en el seu cas els representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei en especial:

- Respectar i facilitar la convivència, fomentant una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la resolució dels conflictes que puguin sorgir.
- Complir el reglament de règim intern i aportar els estris, vestuari i objectes que se li demanin.
- Abonar el preu que correspongui segons el contracte assistencial signat.
- Facilitar les dades personals i la informació i la documentació que li sigui requerida per l'adequada prestació del servei.
- 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, col·laborant en els

tractaments prescrits facultativament (administració de medicaments, dietes i altres pautes) i en les activitats que li siguin recomanades.

- Guardar la correcció en la higiene personal, al vestir, decoració i bon tracte amb la resta de residents i personal treballador.
- Comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal o familiar que puguin afectar als serveis o prestacions sol·licitades o rebudes.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.

L'incompliment provat del deures descrits per part del resident o del seu representant legal podrà comportar la suspensió de la prestació o el cessament d'aquesta.

## 12 Sistema de baixa o cessament del servei i absència

Es considera causa de baixa o cessament del servei, aquelles que determinen el final definitiu de la prestació dels serveis per part de la Residència i de la contraprestació de pagament del preu per part de l'usuari. En aquests supòsits operarà l'extinció automàtica del contracte de prestació de serveis.

El resident podrà cursar la baixa per les següents causes:

- Voluntat expressa del resident o del seu representant legal, comunicada amb un mínim de quinze dies d'antelació. En cas contrari, els dies no pre-avisats es descomptaran de la liquidació com a compensació.
- Trasllat a un altre servei públic o privat. Comunicat amb un mínim de quinze dies d'antelació.
- Defunció

La Residència, de manera unilateral, també podrà cursar el cessament o suspensió de la prestació per qualsevol de les següents causes:

- Per l'incompliment de l'obligació de pagament.
- Per l'incompliment de les normes de funcionament i convivència així com del Reglament Interior per part de l'usuari, els seus familiars o persones responsables.
- Acabament del temps pactat en el cas d'ingrés temporal.
- Quan es deixin de reunir els requisits i les condicions que van motivar la concessió de la plaça.
- Quan s'efectuï una ocultació dels béns o aportació de dades incorrectes o falses que facin suposar l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts.
- Per la dissolució de l'entitat titular del servei sense que es produeixi successió en una altre entitat.
- Quan es produeix el cessament del servei per incompliment de normes de funcionament o per manca de pagament, es posarà en coneixement del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat.

En aquests casos s'actuarà segons allò establert en el contracte assistencial.

En cas de baixes voluntàries el/la usuari/a o familiar/persona responsable ha d'anunciar la baixa amb una **antelació de 15 dies**. En cas contrari, els dies de no pre-avis es descomptaran de la liquidació com a compensació.

La liquidació, tant en baixes temporals, voluntàries, com forçoses, es farà en funció del temps real que s'hagi disposat de la habitació, encara que ja no s'ocupi la mateixa. Per tant, s'entendrà com a data de finalització del contracte el dia en el qual el familiar/persona responsable signi el document de recollida dels objectes personals.

En cas d'absència voluntària no superior a 30 dies anuals, s'haurà de reservar la plaça, però l'entitat podrà cobrar el preu d'estada deduint el cost de l'alimentació (**6€/dia**). Les absències forçoses comporten la reserva de la plaça sense límits de temps i amb les mateixes condicions econòmiques abans esmentades.



## 13 Horari d'Atenció a Familiars i Residents

### DIRECCIÓ

Sr. xxxxxxxxxxxx	Dilluns, dimecres, divendres	11:00-13:00
	Dimarts, dijous	15:30-17:30

### SUPERIORA COMUNITAT

Gna. xxxxxxxx	Divendres	11:00-13:00
	Dimarts	17:00-19:00

### RESPONSABLE MÈDIC

Dra. xxxxxxxxxxxx	Dilluns i dimecres	10:30 - 12:30
	Divendres	09:30 - 11:30

### RESP. CLÍNICO-ASSISTENCIAL

Sra. xxxxxxxxxxxxxxxx	Dilluns i dimecres,	13:00-16:30
	Divendres	11:30-13:30

### ATENCIÓ SOCIAL

Sra. xxxxxxxxxxxx	Dimarts, Dijous i Divendres	15:30 - 19:00
-------------------	-----------------------------	---------------

### RESP. PASTORAL

Gna. xxxxxxxx	Dimecres i divendres	12:00 - 13:00
	Dilluns	16:00 - 17:00
	Divendres	18:00 - 19:00

### ADMINISTRACIÓ

Sra. xxxxxxxxxxxxxxxx	Dilluns / Divendres	09:30-12:00 //15:00 -17.00
-----------------------	---------------------	----------------------------

### FISIOTERAPÍA

Sra. xxxxxxxx	Dimarts i dijous	12:30-13:30
---------------	------------------	-------------

### ANIM SOCIO-CULTURAL i TERAPIA OCUPACIONAL

Sra. xxxxxxxxxxxxxxxx	Dilluns	10:00-13:00
Sra. Xxxxxxxxxxxxxxxxxx	Dilluns	14:30 -16:00

### INFERMERIA

Sra. xxxxxxxx		
Sra. xxxxxxxx	Dimarts / Divendres	10:30-12:00 //16:00 -17:30
Sra. xxxxxxxx		

### PSICOLOGIA

Sra. xxxxxxxx	Dilluns	15:00-16:00 // 18:00-19:00
---------------	---------	----------------------------

Les visites amb els diversos professionals seran sempre concertades prèviament per mitjà de la recepció del Centre.



## 14 Horari Serveis Opcionals

<b>PERRUQUERIA</b>	Dijous	09:00-15:00
<b>PODÒLEG</b>	Dimarts (quincenal)	10:00-13:00
<b>SERVEIS RELIGIOSOS</b>		
<b>ROSARI</b>	Tots els dies	11:45
<b>MISSES</b>	De dilluns a dissabte	10:00
	Diumenges	12:00