

REGLAMENT DE RÉGIM INTERN

CAPÍTOL 1.

ARTICLE 1r. –Dintre de la definició de RESIDÈNCIES PER A LA GENT GRAN, i en ordre a la atenció que necessiten els clients del centre, es pot donar dos tipus de serveis, el de llar residencial i el de residència assistida.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

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

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

1. D.N.I. i cartilla de la Seguretat Social.
2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si n'hi hagués.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 176/00.

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

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

La persona usuària, una vegada efectuat l'ingrés, 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 pel 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 de l'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.

C) RESERVA DE PLAÇA : Per ingressar a la residència, en una o altra modalitat, es necessari fer una reserva de plaça, a la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

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

D) EDAT 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 sociosanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

E) PERÍODE DE PROVA: Pel que fa a les places privades, s'estableix un període de prova que compren els primers trenta dies d'estada, tant a favor del centre com del resident, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, el resident tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció.

ARTICLE 3r. – BAIXA DE L'USUARI :

- a) 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 una antelació mínima de 15 dies. En cas contrari, es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.
- b) Si 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.
- c) Només en cas de defunció es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- Pels antics usuaris amb plaça privada, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, prenent com a referència l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector serveis, publicat per l'Institut Nacional d'Estadística o Organisme que pugui substituir-lo.

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

En el moment de l'ingrés del resident es farà una valoració del seu nivell de dependència, segons l'escala de valoració Pfeiffer i Barthel. Posteriorment, de forma anual o semestral, segons necessitat, es farà una nova valoració.

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

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència del resident, aquest, o la seva persona de referència, podran designar, al seu càrrec, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb el responsable higiènic-sanitari del centre, si s'ha produït efectivament la modificació del nivell de dependència i l'abast de la mateixa. En cas que el resident o la seva persona de referència no comuniqui a la direcció del centre la designació de l'esmentat facultatiu en el termini d'un mes des de la notificació per part de la residència de la modificació de preu, s'entendrà a tots els efectes la seva conformitat amb la mateixa. La manca d'acord en la determinació del canvi de nivell de dependència i conseqüent modificació de preu serà causa de rescissió del contracte assistencial.

Les noves atencions requerides per l'usuari 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.

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

- A) ALLOTJAMENT. S'entén l'ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

No obstant, el disposat en el paràgraf anterior, l'usuari podrà ser canviat d'habitació a més de per la seva conformitat escrita, per causa de força major degudament justificada o per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació.

En aquest cas, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència. Aquest supòsits tan sols seran d'aplicació a les habitacions destinades a ocupar més d'un usuari.

B) MANUTENCIÓ, serà supervisada pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat.

Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

C) ACOLLIMENT I CONVIVÈNCIA.

D) SUPORT PERSONAL DEL RESIDENT.

E) Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia.

F) Dinamisme sociocultural.

G) Higiene personal, excepte el disposat en l'article 8 d'aquest Reglament de Règim Intern en relació als productes d'endreg personal.

H) Suport social.

I) Atenció familiar dirigida al afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.

J) Neteja de roba, excepte el disposat en l'article 8 d'aquest Reglament en relació als serveis de rentat en sec.

K) Assistència sanitària: L'establiment pot disposar d'un servei de metge propi que efectuarà visites periòdiques als usuaris en atenció a les seves necessitats.

Això no impedeix, de 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 dels usuaris, a no ser que disposi d'autorització del centre.

Quan el resident pateixi 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 formalitzada 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, 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.

ARTICLE 6è.- En el cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica, ...) les despeses mèdiques (bolquers, consultes externes, exploracions, radiografies, transport d'ambulàncies, ...) seran a càrrec de les persones que ho necessitin.

ARTICLE 7è.- Seran 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.

ARTICLE 8è.- Serveis complementaris:

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

1. Tot el material que necessiti l'usuari pel seu ús personal: cadira de rodes, caminadors, estris i productes d'endrec personal, ...
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Fisioteràpia extraordinària del calendari d'activitats.
5. Televisió individual.
6. 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 incloses en el programa d'activitats del centre.
7. Altres prestades per professionals externs.
8. Telèfon, internet i altres.
9. Neteja de roba, propietat de l'usuari, que tingui un tractament de rentat en sec o similar.
10. Despeses sanitàries, d'acord amb el previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
11. Despeses de trasllat a centre hospitalari, si calgués.

12. Despeses de la persona que acompanyi al resident a un centre hospitalari, a una visita mèdica o a realitzar qualsevol altra gestió, que la família sol·liciti.

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

ARTICLE 10è.- Forma de pagament dels serveis complementaris. Tots els serveis complementaris prestats per l'establiment seran facturats al mes següent de la seva prestació, sota el concepte de « 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 es penjarà en el taulell d'anuncis del centre.

ARTICLE 11è.- L'incompliment del pagament de la quota.

En les places privades, 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 es comunicarà al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament Competent en matèria de Serveis Socials, amb l'obligació de traslladar al resident al seu domicili o al de la persona responsable. En les places col·laboradores es comunicarà al Servei d'Inspecció de la Generalitat i al Registre de la Secretaria del Departament Competent en matèria de Serveis Socials.

ARTICLE 12è.- 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.

ARTICLE 13è.- Absències del resident.

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

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

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

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

En cas que la baixa sigui com a conseqüència del traspàs 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.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

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

- A) **VISITES:** Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant un horari establert que com a mínim serà de 9 hores diàries. Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència en la residència.
- B) **HORARIS:** L'organització horària del centre, inclòs l'horari dels àpats, el de llevar-se i el d'anar a dormir, és establert 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 del àpat. Cal comunicar a la residència la sortida de l'avi.

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

- C) **INFORMACIÓ MÈDICA:** La residència disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars del usuaris per part de la persona responsable de la

residència o dels responsables d'atenció al resident que figura al tauler d'anuncis del centre.

D) TELÈFON: Per respectar el descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran a les 21 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 és continu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega als familiars i amics abstenir-se de fer visites a partir de les 19 hores.

ARTICLE 16è.- En el cas de que l'usuari tingui algun aliment, com galetes, bombons, fruita, etc..., cal comunicar-ho 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.

ARTICLE 17è.- El centre té 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.

ARTICLE 18è.- 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.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI – Llei 12/2007 de Serveis Socials.

ARTICLE 19è.- 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.

ARTICLE 20è.- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

ARTICLE 21è.- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

ARTICLE 22è.- 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.

ARTICLE 23è.- Comunicar i rebre, lliurement, informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

ARTICLE 24è.- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

ARTICLE 25è.- 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.

ARTICLE 26è.- 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.

ARTICLE 27è.- 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.

ARTICLE 28è.- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

ARTICLE 29è.- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

ARTICLE 30è.- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 31è.- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 32è.- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

ARTICLE 33è.- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

ARTICLE 34è.- 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.

ARTICLE 35è.- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI- Llei 12/2007 de Serveis Socials.

ARTICLE 36è.- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el termini del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat en plaça privada. En cas d'impagament en plaça col·laboradora es notificarà al Departament Competent en matèria de Serveis Socials.

En quan a les sortides i absències, s'hauran de comunicar amb suficient antelació.

ARTICLE 37è.- L'Incompliment de les obligacions: per part de l'usuari en plaça privada i de la persona responsable esmentades 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 Competent en matèria de Serveis Socials. En el cas de plaça col·laboradora es notificarà al Departament Competent en matèria de Serveis Socials.

ARTICLE 38è.- Queda prohibit fumar en totes les dependències del centre.

ARTICLE 39è.- Serà també causa de suspensió de la prestació de serveis en plaça privada:

1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.

3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als clients.

En el cas de places col·laboradores es notificarà al Departament Competent en matèria de Serveis Socials.

ARTICLE 40è.- Els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi 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 un cas de força major, entenen-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que cregui pertinent dels béns abans esmentats.

ARTICLE 41è.- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdaderes i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.

ARTICLE 42è.- Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions.

ARTICLE 43è.- Deure de tenir cura de la seva salut, la qual cosa inclou el compromís de seguir el tractament prescrit.

Signatura usuari, persona responsable o representant legal.