

# REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

## CAPÍTOL 1.

ARTICLE 1r. - Dins de la definició de RESIDÈNCIES PER A PERSONES MAJORS, i amb vista a l'atenció que necessiten els clients del centre, es pot donar dos tipus de serveis, el de llar residència i el de residència assistida.

## CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

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

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 escau el seu tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per si mateix , i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries:

1. DNI i tarja del CatSalut o de la Seguretat Social.
2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i últim rebut si ho 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 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

A)

Amb la signatura del contracte, el futur resident, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat d'ingressar al centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

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

L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés efectiu, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personals que porti i que podran ser retirats per ell mateix o bé per la persona responsable en el moment de l'extinció del contracte, o quan així ho estimi oportú, comunicant-ho al centre per al seu control intern, sempre que mantingui íntegrament la llista d'estris mínims exigits que es fa referència en 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 realitzat dins dels tres últims mesos abans de l'ingrés, amb excepció dels casos d'urgència. Aquest informe estarà format per: 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 cas contrari i abans de l'ingrés se sotmetrà a una revisió pel metge del centre o al que correspongui segons la cartilla, qui emetrà informe per l'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, cal fer una reserva de plaça, en la qual es mencionarà la data prevista d'ingrés.

De la mateixa manera, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària l'esmentada reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament amb l'objecte 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 60 anys.

Excepcionalment, seran admeses persones menors de 60 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'l.

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

#### ARTICLE 3 ° - BAIXA DE L'USUARI:

- a) Si l'usuari volgués causar 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 30 dies. En cas contrari, es podrà cobrar fins a un màxim de 30 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) 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 .

#### CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t - Per als antics usuaris, 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'Estadístiques 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 és realitzarà una valoració del seu nivell de dependència, segons l'escala de valoració Pfeifer 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 altra 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 es tinguessin en compte a l'hora de fixar el preu a pagar, la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons les escales de valoració acordades, fins a un màxim del cinquanta per cent del preu lliurement establert per les dues parts. En cas que l'estat físic i / o psíquic del resident millori i faci canviar el seu nivell de dependència, es rebaixarà el preu per adequar-lo al nou estat.

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència del resident, aquest, o la persona de referència, podran designar, al seu càrrec, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb el responsable higienico-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 comuniquin 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 amb caràcter general la seva conformitat amb la mateixa. La manca d'acord en la determinació del canvi de nivell de dependència i consegüent modificació de preu serà causa de rescissió del contracte assistencial.

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

Article 5 - En el preu de l'estada inclou les següents prestacions:

1. Si el resident es troba en la modalitat de llar residència:

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 que disposa 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 en la mateixa, l'usuari que tingui major antiguitat continuada a la Residència. Aquests supòsits només són aplicables a les habitacions destinades a ocupar més d'un usuari.

B) MANUTENCIÓ, que serà supervisada pel responsable higiènic - sanitari, per tal de garantir l'aportació dietètic i calòric adequat. Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

C) ACOLLIDA I CONVIVÈNCIA  
D) SUPORT PERSONAL DEL RESIDENT

2. Si el resident es troba en la modalitat de residència assistida:

Comprendrà a més de les prestacions establertes en l'apartat anterior tots els serveis necessaris per garantir una correcta:

- A) Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia.
- B) Dinamisme sociocultural.
- C) Higiene personal, excepte el que disposa l'Article 8 d'aquest Reglament de règim intern en relació amb els productes d'ús personal.
- D) Suport social.
- E) Atenció familiar adreçada a afavorir la relació entre el resident i la seva família.
- F) Neteja de roba, excepte el que disposa l'Article 8 d'aquest Reglament en relació amb els serveis de neteja en sec.
- G) 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'obligada 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 de l'usuari, llevat 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.

Un cop 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 satisfets pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable.

Article 6 - 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 en centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc. ...

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 8 - Serveis complementaris:

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

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, matalàs d'aire, caminadors, estris i productes de poliment personal, exceptuant els productes necessaris per a la higiene bàsica del resident, etc ...
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Fisioteràpia.
5. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les quals l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats ..
6. Altres prestades per professionals externs.
7. Telèfon, Internet i altres.
8. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de neteja en sec o similar.
9. Despeses sanitàries, d'acord amb el que preveuen els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
10. Despeses de trasllat a centre hospitalari si fos necessari.
11. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari o en gestions burocràtiques ..

ARTICLE 9è .- Forma de pagament de la quota: El pagament s'efectuarà per mesos anticipats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents que deure de ser efectives del dia 1 al 5 de cada mes. A la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents a l'estada als serveis no inclosos en aquesta, als 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 a la prestació sota el concepte "Serveis Complementaris", diferenciats de la quota d'estada i de la resta de conceptes, en la seva cas, a 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 tauler d'anuncis de la residència.

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

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, exceptuant el 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, que estan indicats en el pacte segon del contracte d'admissió.

ARTICLE 14è - Baixa: Quan el resident sigui baixa definitiva, és 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 un cop deduïdes les partides que quedïn 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 podran cobrar fins a 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 de 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 al 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 acreditats. El cost d'aquestes despeses estarà indicat en el tauler d'anuncis.

#### 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 ( de 9:00 a 19:00), 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 a la residència.

B) HORARIS: L'organització horària del Centre, inclòs l'horari dels àpats la d'aixecar-se i anar a dormir és l'establert al 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 amb 24 hores d'antelació. Pagaran el preu del menú.

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

D) TELÈFON: Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques per als usuaris es suprimiran des de les 22,00 hores fins a les 8,00 hores de dia següent, amb excepció de casos urgents.

Per prescripció facultativa, pot alterar aquests horaris per als usuaris que així ho necessitin.

E) SORTIDES: El resident podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal del centre, llevat que hi hagi 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 continuu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de realitzar visites a partir de les 19,00 hores.

ARTICLE 16 ° - En cas que l'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fregida, etc. ... Caldrà que ho comuniqui a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de respectar, si escau, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes.

ARTICLE 17è - El centre té un servei de bugaderia propi per a la roba d'ús personal dels residents. Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba aquest 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 farà 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 per al trasllat a Pompes Fúnebres, avisant immediatament als familiars més propers.

## CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI

ARTICLE 19 ° - 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, amb l'excepció de 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.

ARTICLE 20è - Previ lliurat del corresponent rebut, la residència es farà dipositària de quants diners metàl·lic lliure l'usuari per a 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. El centre no es responsabilitza de la pèrdua o rotura d'elements com dentadures postisses, ulleres o audifons.

ARTICLE 21è - El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 22è - 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 i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.

ARTICLE 23è - El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació amb els 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.

ARTICLE 24è - Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin en els seus expedients o historials.

ARTICLE 25è - El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional i que no siguin de dimensions no apropiades per l'espai de la habitació. S'aconsella no portar objectes de valor (joies, diners) doncs no podem garantir pèrdues i per tant la residència no es fa responsable.

Hi ha clau dels armaris per els residents que ho demanin.

ARTICLE 26è - El resident té dret a que sigui tinguda en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 27è - El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 28è - El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats si és possible.

ARTICLE 29è - 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.

ARTICLE 30è - La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

## CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 31è - El resident i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir el que disposa el present Reglament de Règim Intern i en els termes del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

Pel que fa a les sortides i absències, haurà de comunicar amb la suficient antelació.

ARTICLE 32è - 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 la finalització de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar Social.

ARTICLE 33è - Queda prohibit fumar dins de la residència.

ARTICLE 34è - Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Perturbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable.
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. El intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la convivència normal i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Malos tractes al personal o als clients

ARTICLE 35è - Els usuaris o familiars d'aquell resident que cessi 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, exceptuant casos de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.