

Sr/la:
En Pallejà, a _____ de _____ del 202_

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

CAPÍTOL 1. TIPUS DE SERVEIS

ARTICLE 1er.- Dintre de la definició de RESIDÈNCIES PER A PERSONES GRANS, i en ordre a l'atenció que necessiten els usuaris i residents del centre, es donarà el servei de **residència assistida**.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

ARTICLE 2on.- En l'admissió al centre del nou usuari, s'observaran les següents normes:

1.- Atorgament i documentació del contracte: El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel representant legal del centre i pel futur usuari, o si s'escau, quan aquest no pugués fer-ho per si mateix, pel seu tutor legal. Tanmateix, s'aportaran les dades identificatives següents:

1.1.- DNI-NIF i targeta sanitària de la Seguretat Social.

1.2.- Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.

Amb la firma del contracte, el futur usuari, o el seu representant legal o la persona legalment responsable, en el seu nom, manifesta la seva voluntat de contractar amb el centre, i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari dels serveis.

2.- Valoració de l'estat de salut del futur resident: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dins dels tres últims mesos abans de contractar els serveis, llevat 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 d'iniciar la prestació dels serveis, es sotmetrà a una revisió pel metge del centre o el que correspongui segons la seva filiació a la Seguretat Social, qui emetrà l'informe per l'expedient personal de l'usuari.

3.- Reserva de plaça: Per contractar amb el centre, és necessari fer una reserva de plaça, a la qual figurarà la data prevista d'inici de la prestació dels serveis. L'import de la fiança cobrirà el cinquanta per cent del preu de la plaça reservada. El termini de la reserva de plaça no podrà superar els 15 dies. No obstant això, a criteri del centre, quan hi hagi places lliures, no serà necessària l'esmentada reserva, i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal d'iniciar la prestació dels serveis de forma immediata. L'import de la reserva, una vegada efectuat l'ingrés, passarà a ser la fiança, que es retornarà al cap de 30 dies de la baixa.

4.- Edat del futur resident: D'acord amb la normativa vigent, l'edat mínima per adquirir la condició d'usuària s'estableix als seixanta-cinc anys. Excepcionalment, seran admeses persones menors de seixanta-cinc anys, quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació socio-sanitària d'aquestes persones ho permeti i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

5.- Període de prova: Per a les places privades s'estableix un període de prova que compren els primers quinze 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, un cop deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció.

Aquest període de prova és inexistent per les places col·laboradores de residència.

6.- Procés de pre-acollida: Quan un interessat es posa en contacte amb el centre, des de recepció se li donarà cita amb Direcció o amb Treball Social. Es planteja la necessitat de desenvolupar una visita, doncs sovint ens demanen tipologia de plaça: públic privat, disponibilitat, preu, centre de dia, residència, apartament. Cal que demanem per l'estat de la persona i si es possible concertar una vista al centre.

Es un moment idoni per informar sobre:

- La Missió i els valors del centre com a tals
- El funcionament i les formes de treballar el Reglament del Règim intern
- Donar a l'interessat la documentació pertinent.
- Oferir una visita al Centre per concloure l'entrevista
- Definir la forma de participar i els compromisos de la família
- Fer evident el que ens diferencia d'altres centres i el que ens defineix com a centre de qualitat

En la preacollida treballem els següents passos:

- Planificar amb la família les accions a fer per fer un ingrés personalitzat i humanitzat
- Informar sobre el RRI i fer les adaptacions que convinguin a la família amb criteris de flexibilitat segons les necessitats i possibilitats
- Conèixer la història de vida de la persona, i les seves preferències.

ARTICLE 3er.- 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 causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, et..) es durà a terme la liquidació atenint-se als dies reals d'estada del resident al centre abans de la baixa efectiva.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4rt.- Pels antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, aplicant: 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 organismes que pugui substituir-lo.

Al moment de l'ingrés del resident, es farà una valoració del seu nivell de dependència i deteriorament cognitiu segons l'escala de valoració Pfeiffer i Barthel. Posteriorment, de forma semestral, o segons necessitats o canvi significatiu, es farà la nova valoració, utilitzant les mateixes escales.

Concretament, l'escala de Pfeiffer és un qüestionari heteroadministrat que consta de 10 ítems (punts) que permet valorar l'estat de deteriorament cognitiu. Les preguntes que es presenten tracten la orientació personal, espacial i temporal, una de cultural molt generalitzada i una de càlcul. Així, en el cas d'una puntuació de 0 a 2, revela que no hi ha deteriorament cognitiu. Si la puntuació és de 3 a 10, expressa un deteriorament cognitiu, i pel cas de persones analfabetes, la puntuació és a partir de 4.

Seguit, l'Índex de Barthel és un instrument que permet valorar la funcionalitat del usuari dins de les àrees bàsiques de la vida diària. Es pregunta al usuari o es fa una valoració directa amb ell mateix, de cadascuna de les activitats corresponents i segons la seva capacitat per realitzar-la s'atorga una puntuació d'entre 0, 5 ó 10 (fins 15 per algunes tasques), amb una puntuació màxima de 100 punts i mínima de 0. Es valoren tasques com la de menjar, higiene, ús del lavabo, continències, vestit, transferències, deambulació i pujar i baixar escales, valorant així si és independent en la tasca, si precisa ajuda parcial o és depenent total. Això permet conèixer el nivell de dependència, podent ésser:

- una dependència total, menys de 20 punts.
- una dependència severa, entre 20-35 punts.

- una dependència moderada, entre 40-55 punts.
- una dependència lleu, més de 55 punts
- una persona totalment independent, 100 punts

Quan el resident pateixi un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic, ja sigui per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altre raó, de tal entitat que comporti la dependència del mateix per un tercer o l'augment del seu nivell de dependència en relació al que ja tenia en el moment de l'ingrés, o a unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin tingudes 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 vint 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 preu per adequar-lo al nou estat.

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 i el metge 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 del citat 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.

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

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

No obstant el que es disposa 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, en defecte d'acord, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència.

- B) MANUTENCIÓ, que serà supervisada pel responsable higiènic sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. A tot usuari al que per prescripció mèdica li sigui recomanat una règim alimentari determinat adient a la seva salut, s'informarà dels "pro" al propi resident, o a la seva família si no pot decidir, i es recavarà la seva conformitat. En el cas de que no doni el seu ple consentiment, es pactarà amb el resident el tipus de dieta a seguir.

- C) ACOLLIDA I CONVIVÈNCIA.

- D) RECOLZAMENT PERSONAL DEL RESIDENT

- E) Atenció a les activitats de la vida diària i costums d'autonomia.
- F) Dinamisme sociocultural.
- G) Higiene personal, excepte el disposat en l' ARTICLE 8 d' aquest Reglament de Règim intern amb relació als productes d' ús personal.
- H) Suport social.
- I) Atenció familiar dirigida a afavorir 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 amb els serveis de neteja en sec.
- K) Assistència sanitària: l'establiment pot disposar d' un servei de metge propi, que efectuarà visites periòdiques al usuari en atenció a les seves necessitats.

Això no impedeix, en 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 o 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.

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, incloses les taxes de copagament farmacèutic, 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.

ARTICLE 6è.- En el cas que l' usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, Mutualitat, Assegurança Mèdica, etc..) les despeses mèdiques seran a càrrec de les persones que ho necessitin: bolquers, transport d' ambulàncies, despeses d'internament a 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 danys a altres usuaris, i

personal del centre, quan els mateixos no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil del centre, i li siguin imputables a la persona usuària.

ARTICLE 8è.- Serveis complementaris:

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

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'higiene i endreç personal, excepte els productes necessaris per la higiene bàsica de la persona, com per exemple, el gel, el xampú o la crema hidratant.
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. 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.
5. Altres prestades per professionals externs, com per exemple teràpia assistida amb animals.
6. Telèfon, Internet i d'altres.
7. Neteja de la roba propietat de l'usuari que tingui tractament de neteja en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja que precisi tintoreria professional.
8. Despeses sanitàries, copagament farmacèutic i medicaments no subvencionats per la Seguretat Social.
9. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
10. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari, excepte quan es tracti d'un treballador en jornada laboral.

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 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.

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 de l'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'anunciarà al tauló 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 al Servei d'Inspecció i Registre del Departament competent en matèria d'Afers Socials, a l'usuari, al seu representant legal i/o a la persona responsable amb l'obligació de traslladar al resident al seu domicili o al de la persona responsable, donant quinze dies de termini perquè el resident desallotgi el centre.

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 prolongades 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 indicades en el pacte segon del contracte d'admissió.
- c) En el cas que el resident sigui hospitalitzat, a partir de l'octau dia d'hospitalització, es podrà sol·licitar la bonificació equivalent al cost de la manutenció, a raó de 7,00 euros per dia, més IVA. Els dies de sortida i tornada es consideraran com presents en el centre. No obstant, en el cas de places col·laboradores, no és d'aplicació aquesta bonificació, a no ser que l'usuari pagui l'import màxim d'aportació en el copagament de la plaça, i amb la diferenciació anterior indicada entre absència voluntària o forçosa.
- d) En el cas d'absència voluntària, per poder sol·licitar la bonificació equivalent al cost de manutenció, de SET EUROS (7,00€), més IVA, el resident haurà de comunicar aquesta absència amb 24 hores d'antelació.

ARTICLE 14è.- Baixa: Quan el resident sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim de cinc dies, atenent a les següents regles.

La liquidació inclourà la quantitat que s'hagi dipositat com garantia de pagament, en el cas de que s'hagi fet aquest dipòsit, el qual no és obligatori, un cop 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 (Decret 176/2000, art. 23.4).

En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident, o per una altra causa de força major, 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 fins a la seva baixa, i es retornarà la diferència.

CAPITOL 4. SERVEIS DE LA RESIDENCIA

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 les activitats que es detallen:

- A) **VISITES:** Els familiar i amics de l' usuari podran visitar-lo durant un horari establert des de les 9 a 13:30 I DE 14:30 a 20 hores, respectant l' horari dels àpats.
Les visites s' efectuaran en els espais comuns de la residència, així com a la pròpia habitació de la persona resident. Els visitants hauran de comunicar a la 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 és l' 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, sempre comunicant la seva sortida amb anterioritat, i respectant l' horari establert dels àpats.
Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb l'usuari, hauran de comunicar-lo amb 24 hores d'antelació, i pagaran el preu del menú.
Únicament per als residents que per la seva situació personal sigui previsible la seva defunció amb caràcter immediat, o tinguin un pronòstic greu, previ consentiment del metge, els seus familiars podran romandre al centre durant la nit.
- 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 direcció de la residència, del responsable higiènic sanitari i/o DUE, del metge i del psicòleg, que figura al tauler d' anuncis.
- D) **TELÈFON:** Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques per part dels usuaris es suprimiran des de les 22:00 hores fins les 08:00 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, en aquest cas el Centre no assumeix cap responsabilitat per danys o perjudicis que rebí o provoqui a tercers, durant la seva absència del centre.
- F) **HORARI GENERAL DEL CENTRE:** Donat el caràcter de servei permanent que ofereix la residència, el seu horari de funcionament és continu 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 21:00 hores, excepte

casos justificats. En el cas de residents en estat pal·liatiu/terminal, es permetrà al seu familiar passar la nit al centre.

- G) L'HORARI DE VISITES al centre serà, com a pauta general, des de les 9:00 fins a les 13:30 hores, i des de les 15 fins a les 21:00 hores, excepte pels familiars que es quedin a dinar i/o sopar al centre, o acompanyin i/o ajudin al resident en els àpats.

ARTICLE 16è.- En el cas que l'usuari rebi de l'exterior aliments com galetes, bombons, han de ser consumibles en el dia i caldrà 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. Aquests aliments no es poden deixar en l'habitació, i hauran de lliurar-se a personal del centre. La residència no es responsabilitzarà de qualsevol tipus d'intoxicació alimentària que es pogués derivar dels aliments que s'hagin aportat des de l'exterior.

ARTICLE 17è.- El resident no podrà romandre al llit, sinó és sota prescripció mèdica. S'exceptua el cas de migdiada, de la qual podran gaudir totes les persones residents.

Es subministraran els àpats a les habitacions, sota criteri mèdic, i sempre que el resident romanguí enllitat. Si una persona resident sol·licita prendre els àpats a l'habitació, es valorarà per l'equip interdisciplinari si són més importants els beneficis, que no el perjudici que comporta aquesta circumstància, i s'arribarà amb un consens amb l'usuari, si pot decidir, o la seva família.

ARTICLE 18 è.- El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

Per a 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 i substituir 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 19è.- 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, i posarà a disposició de la funerària el número de pòlissa d'assegurança per èxits de la persona usuària, si s'escau.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L' USUARI

ARTICLE 20è.- Tot usuari té dret a l' 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 como tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l' article 12 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials.

ARTICLE 21è.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositària de quant diners en metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia, així com joies. 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, com joies, que no es dipositin de la forma prevista anteriorment, reservant-se el centre el dret a rebutjar quantitats massa elevades u objectes de gran valor econòmic per motius de seguretat.

Tanmateix, la residència no es farà responsable de la pèrdua d'estris d'ús personal.

ARTICLE 22è.- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració i respecte, i atenent a la seva història de vida anterior, a les seves preferències, necessitats i gustos personals. La planificació i l'atenció centrada en la persona és un dels nostres valors principals, a la vegada que el punt central de la nostra gestió, i tant a través de protocols adaptats a les necessitats personals de les nostres residents, com des de dinàmiques de participació.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a continuar mantenint, per part de l'usuari, la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així como també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l' exterior de l'establiment.

ARTICLE 24è.- El resident té dret a rebre informació general de la residència amb relació als aspectes que l'incumbeixin i l'interessin, 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 25è.- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin en els seus expedients o historials.

ARTICLE 26è.- El resident podrà tenir amb l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

ARTICLE 27è.- El resident té dret a que sigui tinguda en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 28è.- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l' establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 29è.- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.

ARTICLE 30è.- 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, i amb el consentiment informat dels seus familiars responsables, llevat casos de perill imminent per la seguretat física de l'usuari o de terceres persones. No obstant això, abans d'utilitzar qualsevol mitjà de subjecció física o mecànica, per tot l'equip professional es valorarà mesures alternatives, i només, quan totes aquestes hagin resultat inútils, sota els criteris anteriors, s'utilitzaran mètodes de subjecció.

ARTICLE 31è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, uns fulls de reclamacions.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L' USUARI

ARTICLE 32è.- El resident i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei en especial a:

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

En quant a les sortides i absències, tindrà que comunicar-les amb la suficient antelació.

ARTICLE 33è.- Incompliment de les obligacions: L' incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions previstes 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 competent en matèria d'Afers Socials.

ARTICLE 34è.- Queda prohibit fumar dintre del centre. Llei 28/2005 (BOE número 309, 27-XII-2005)

ARTICLE 35è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació greu 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. L'intento o assetjament sexual o d' un altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.

5. Quan l'estat psíquic de l'usuari impossibiliti la convivència normal, i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
6. Maltractaments al personal o als clients.

ARTICLE 36è.- Els usuaris o familiars d' aquell resident que cessi en aquest caràcter (per qualsevol causa), podran retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, dins del termini recomanable dels 30 dies següents a la baixa. En el cas de que no hagin retirat la roba dins d'aquest termini, es prorrogarà aquest termini el temps que s'estimi necessari, i en tot cas, passat més de sis mesos, sense notícies dels propietaris, el centre podrà fer l' ús que consideri pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 7.- PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 37è.- D'acord amb el nou Reglament Europeu de Protecció de Dades (UE) 2016/679, us informen que:

Identificació del Responsable: El Responsable del tractament de dades és la Sra. Carmen Ocón Fernández.

Finalitat del tractament: Les dades de caràcter personal dels usuaris, dels seus familiars, de les persones responsables dels mateixos o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "RESIDÈNCIA SOL I NATURA", que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable la residència, amb l'única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del contracte que deriva de la present relació, 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 del/de la resident, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari/ària, si escau, pel compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

Delegat de Protecció de dades: dpd@grupoqualia.net.

Termini de Conservació: El termini de conservació de les seves dades personals serà des de la seva baixa contractual durant el termini previst per la legislació vigent en Sanitat i Història Clínica.



Decisions automatitzades i elaboració de perfils. Li informem que no existeixen decisions automatitzades, incloent l'elaboració de perfils.

Base Jurídica del Tractament. La base jurídica del tractament és la legislació vigent en sanitat i història clínica.

Destinatari de cessions. No es preveuen realitzar cessions, excepte aquelles que estiguin autoritzades per llei les derivades de la prestació del servei.

Els titulars de les dades personals, en subscriure el contracte que deriva de la present relació, 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 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 a altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per a comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a l'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 la web del centre, butlletins informatius, taulell d'anuncis, vídeos corporatius, així com a diferents aplicacions o plataformes d'Internet, existents o que puguin existir en un futur, com ara en els perfils de l'empresa de les xarxes socials anomenades "facebook", "twitter", etc..

En tot moment es respectarà el dret a la pròpia imatge reconegut en l'article 18 de la Constitució Espanyola i regulat per la Llei 1/1982, de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

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

Transferències internacionals. No existeixen.

Origen de les dades. En cas d'incapacitat de l'usuari, poden procedir del seu representant legal o familiars, així com de centres sanitaris, hospitals o mútues.

Drets: Els usuaris, els representants legals i els guardadors de fet tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, supressió, i la limitació, portabilitat i oposició del tractament de les dades, de conformitat amb allò disposat al respecte a la legislació aplicable sobre Protecció de Dades de Caràcter



personal, mitjançant comunicació a la RESIDÈNCIA D'AVIS SOL I NATURA, Departament d'atenció a l'afectat, Carretera de l'Amunt, número 8, 08757-Corbera de Llobregat, indicant a l'assumpte: "drets Llei Protecció de Dades", i adjuntant una fotocòpia del vostre DNI.

ELABORACIÓ I VIGÈNCIA:

Data d'elaboració: Desembre 2008

Periodicitat de revisió: Anual

Darrera revisió: Maig 2025

Professional implicat: Direcció Tècnica

Signat: Carmen Ocón Fernández