

LLAR D'AVIS SANTA EULÀLIA, S.L.
(Acreditada per acollir a usuaris amb PEV)

REGLAMENT DE RÈGIM 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

ARTICLE 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. DNI 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 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

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.

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.

- 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 del 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 altre modalitat, és necessari fer una reserva de plaça, a la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

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: S'estableix un període de prova que compren els primers trenta dies d'estada (en els casos de plaça PRIVADA)

ARTICLE 3r.- BAIXA DE L'USUARI:

a) Si l'usuari volgués fer baixa del 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 cobraran 15 dies en concepte de compensació.

b) **Només** en els casos de baixa per 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.- 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 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.

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

- A) Allotjament.
- B) Manutenció.
- C) Acolliment i convivència.
- D) Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- E) Hàbits d'autonomia.
- F) Dinamització sociocultural.
- G) Servei de bugaderia i repàs de roba.
- H) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- I) Suport social.
- J) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- K) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

El control, administració seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència.

En aquest sentit no es permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions del usuaris, a no ser que disposi d'autorització del centre.

Quan el resident sofreixi un procés que, per la seva patologia i d'acord amb el responsable sanitari del centre, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible per la residència, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari. Les despeses del trasllat seran a càrrec del resident. Una vegada normalitzada la situació, l'usuari podrà tornar a la residència.

L'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del resident o pel servei mèdic propi de la residència serà considerada com un servei complementari, i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable del mateix.

ARTICLE 6è.- 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 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 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 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'endrec personal, etc...
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Televisió individual.
5. Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin inclosos en el programa d'activitats..
6. Altres prestades per professionals externs.
7. Telèfon, internet i altres.
8. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.
9. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
10. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
11. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari.

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 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 "Despeses Personals", diferenciats de la quota d'estada i de la resta de conceptes, en el seu cas, en la factura mensual.

El pagament d'aquests serveis es farà igual que tots els serveis generals, en la modalitat de "Domiciliació Bancària".

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'anunciaran al tauló d'anuncis de la residència.

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 i Família, amb la obligació de traslladar el 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, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.
- 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.

ARTICLE 14è.- Baixa: Quan el resident sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini de 30 dies, atenent a les següents regles:

Si la baixa és voluntària la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat ingressat excepte en els casos en que no s'hagi comunicat la baixa al centre amb quinze dies d'antelació, que se li cobraran 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

Només en cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident en el centre abans de la seva defunció.

A més, es podran facturar les despeses que, en concepte de servei de desinfecció de l'habitació, l'esmentada baixa ocasioni, sempre que estiguin degudament acreditades.

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.
- 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, respectant l'horari establert dels àpats i comunicar la seva sortida, sempre i quan existeixi autorització expressa del familiar responsable.

Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb el resident, hauran de comunicar-lo amb 48 hores d'antelació i pagaran el preu del menú (4€/àpat)

- 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 pels usuaris es suprimiran des de les 22.00 hores fins les 10.00 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 i quan existeixi autorització expressa per part del familiar responsable, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.

- F) HORARI GENERAL DEL CENTRE: Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia.

ARTICLE 16è.- En cas de que l'usuari tingui algun aliment com galetes, bombons, fruita, etc... farà falta que ho comuniqui al personal de la residència. Queda totalment prohibit guardar aquests aliments a les habitacions.

ARTICLE 17è.- El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents. Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada. El resident o les persones responsables estan obligades a refer la roba d'ús personal de l'usuari quan sigui necessari i en les mateixes condicions de marcat. El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast o per alteració del teixit.

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

ARTICLE 19è.- Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

ARTICLE 20è.- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà depositaria de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades u objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.

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 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 a les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.

ARTICLE 23è.- El resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.

ARTICLE 24è.- El resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.

ARTICLE 25è.- El resident té dret a 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 26è.- El resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.

ARTICLE 27è.- El resident té dret a el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

ARTICLE 28è.- El resident té dret a 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 29è.- El resident té dret a 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 30è.- El resident té dret a 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 31è.- El resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.

ARTICLE 32è.- El resident té dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.

ARTICLE 33è.- El resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 34è.- El resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 35è.- El resident té dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

ARTICLE 36è.- El resident té dret a rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

ARTICLE 37è.- El resident té dret a 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 38è.- El resident té dret a conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

ARTICLE 39è.- La residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 40è.- 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 terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 41è.- Incompliment de les obligacions: L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 42è.- Queda prohibit fumar fora dels llocs reservats per a aquesta fita.

ARTICLE 43è.- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

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

ARTICLE 44è.- Els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 7. PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 45è.- Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "USUARIS" que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable al centre, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del present contracte, essent els destinataris de la informació: el mateix centre, tot el personal i professionals del centre que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

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

Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al centre pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats expressades, així com atorguen el seu consentiment inequívoc perquè el centre, amb les mesures de seguretat establertes al Reglament, processi les dades per ell mateix o a través de les persones que designi i que portin a terme la gestió o tramitació de les dades i les incorpori als seus fitxers per a complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, pel compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del centre i del tercer. Per altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a la observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Al mateix temps donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari, en totes les activitats que realitzi el centre i per a penjar-les en els seus taulells, així com per a utilitzar-la en 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** i regulat per la **Llei 1/1982, de 5 de maig**, sobre el dret al 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, i en cas contrari es demanarà el consentiment previ, exprés i per escrit del mateix, o de la persona que assumeixi la seva representació.

L'Hospitalet de Llobregat, a de de 2016

SIGNATURES