

CENTRES GERIÀTRICS
malgrat

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

RESIDÈNCIA ASSISTIDA I CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN

**Document complementari al contracte assistencial entre
l'entitat Centres Geriàtrics Malgrat i la persona usuària del centre.**

*(d'acord amb l'article 18.7 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)*

FINALITAT DEL REGLAMENT

- ◆ El reglament de règim intern és un document propi de Centres Geriàtrics Malgrat que té la finalitat d'establir i donar a conèixer un conjunt de normes i criteris que regulen el funcionament general del centre en aspectes relacionats amb la correcta prestació dels serveis i atenció als usuaris.
- ◆ Aquest reglament està fonamentat en principis legals, ètics i professionals, orientats a garantir la convivència, el respecte i les relacions entre el personal del centre i els usuaris dins un marc de drets i obligacions seguint les normatives socials i sanitàries vigents.

ÀMBIT D'APLICACIÓ

- ◆ Comprèn els representants i el personal de la institució, els usuaris i beneficiaris dels serveis, les famílies, entitats socials vinculades al centre i els visitants.
- ◆ Correspon a la direcció-gerència de l'empresa, i als òrgans de representació del residents, l'aplicació d'aquest reglament, la seva revisió i actualització.

CONTINGUTS DEL REGLAMENT

TITOL I	CARACTERÍSTIQUES DEL CENTRE
TITOL II	ADMISSIONS. INGRESSOS
TITOL III	CONTRACTE ASSISTENCIAL
TITOL IV	RÈGIM ECONÒMIC
TITOL V	SERVEIS I PRESTACIONS
TITOL VI	DRETS I OBLIGACIONS DEL CENTRE
TITOL VII	DRETS I OBLIGACIONS DE L'USUARI
TITOL VIII	DRETS I OBLIGACIONS DEL PROFESSIONALS
TITOL IX.	MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DELS USUARIS
TITOL X.	PROTECCIÓ DE DADES E IMATGE PERSONAL
TITOL XI.	BAIXES. TRASLLATS I DEFUNCIONS
TITOL XII	NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE

1. Taulers d'anuncis.
2. Horaris
3. Informació a l'usuari i les famílies
4. Objectes personals
5. Habitacions
6. Menjadors
7. Bugaderia
8. Zones comunes
9. Sortides
10. Visites
11. Convivència i relacions
12. Queixes, reclamacions i suggerències.

TITOL XIII RÈGIM DISCIPLINARI

TITOL I. CARACTERÍSTIQUES DEL CENTRE

Art1. Denominació del centre.

Centres Geriàtrics Malgrat (CGM) és una institució social de titularitat i gestió privades, constituïda l'any 1994. Pertany jurídicament a l'empresa Residència Geriàtrica Malgrat S.L, CIF B60475696, amb domicili al carrer de Mar, 89 de Malgrat de Mar a la província de Barcelona

Art2. Col·laboració amb ICASS

C.GM és una entitat col·laboradora del SISPA(Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal) adscrit al Departament de Benestar Social i família de la Generalitat, i inscrita en el registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament amb els números S02478 (residència) i S06907(centre de dia)

Art3. Destinataris o usuaris

1. **Privats:** Persones amb autonomia suficient per a la realització de les activitats de la vida diària que, malgrat això, necessiten cert suport personal i d'organització. També persones que tenen un cert grau de dependència reconegut i que necessiten supervisió i atenció complementària a l'entorn familiar.
2. **Públics:** Persones beneficiàries del programa de suport a l'acolliment residencial, amb un grau de dependència, reconegut oficialment a partir del barem de valoració de la dependència (BVD) pels professionals del Departament de Benestar Social i família, que necessiten una assistència integral per dur a terme les activitats de la vida diària i supervisió constant i que, per circumstàncies sociofamiliars, requereixen la substitució de la llar

Art4. Tipologia de serveis i estades

1. **Tipus de serveis.** El centre ofereix serveis de règim Residencial i de Centre de Dia
2. **Tipus d'estades.** Les estades podem ser temporals o permanent

TITOL II. ADMISSIONS. INGRESSOS

Art5. Criteris d'admissió

1. **Requisits legals.** Complir amb les condicions administratives per l'ingrés en residències per a la tercera edat establertes per les normatives socio-sanitàries actuals
2. **Edat.** 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'ls
3. **Consentiment d'ingrés.** Cap persona pot ser ingressada sense el seu consentiment, excepte que sigui substituïda per un tutor legal. En els casos de presumpta incapacitat, o declarada, en els que no sigui possible el consentiment de la persona, es requerirà l'autorització judicial per a l'ingrés.
4. **Presentació de la documentació d'ingrés.** La T.S. realitzarà una entrevista prèvia on entregará al nou usuari un dossier informatiu d'ingrés amb la informació general del centre i la següent documentació a presentar:
 - a) DNI
 - b) Targeta sanitària
 - c) Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
 - d) Pòlissa d'assegurança: accident, defunció o similar
 - e) Sentència d'incapacitació (si s'escau)
 - f) Cartilla bancària
 - g) Informe mèdic del seu estat físic i psíquica actualitzat (màxim 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
 - ◆ Valoració de la disminució, quan sigui procedent

Art6. Reserva de plaça:

1. Procés d'admissió privat. S'efectuarà d'acord amb la disponibilitat de places.

- a) En cas de no n'hi hagi una plaça lliure serà necessari fer una reserva de plaça amb un document privat on es pactaran les condicions.
- b) En cas de que hi hagi plaça lliure, per reservar-la es farà una aportació del 25 % de l'import mensual de la plaça amb una duració d'una setmana.

2. Procés de admissió públic. Es respectarà los criteris de llista d'espera establerts per l'organisme competent

Art7. Dret d'admissió.

1. Situacions en que la residència podrà exercir el dret d'admissió

- a) Antecedents psiquiàtrics greus
- b) Malalties contagioses
- c) Malalties que requereixin atenció mèdica continuada i/o especialitzada
- d) Trastorns greus de conducta, agressivitat i perillositat per a mateixos o pels demés que afectin greument la convivència,
- e) Problemes greus d'alcoholisme o toxicomania que dificultin greument que impedeixin el treball dels professionals
- f) Antecedents d'expulsió freqüent en altres centres
- g) Incapacitat econòmica per afrontar les obligacions contractuals

TITOL III. CONTRACTE ASSISTENCIAL

Art8. Signatura i atorgament del contracte

1. Signatura del contracte

- a) Amb la signatura 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.
- b) Si no és possible obtenir la firma del contracte, es a dir la seva 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 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, 15 de maig.

2. Atorgament del contracte Una vegada signat el contracte, per les dues parts, serà atorgat una còpia original pel representant legal de la residència al usuari o representant legal, com comprovant i garantia real de l'ingrés

Art 9. Vigència del contracte. Període de prova

- 1. Vigència.** El contracte es efectiu des de la data d'ingrés i pot establir-se una data final o pot esdevenir indefinit.
- 2. Període de prova**

En el cas de les places privades, les parts pacten expressament que l'efectivitat d'aquest contracte resta sotmesa a un període de prova de 30 dies, durant el qual ambdues parts podran resoldre'l voluntàriament.
El centre retornarà la fiança al usuari en el benentès que estigui al corrent del pagament del serveis rebuts.

En el cas de les places públiques, no hi ha període de prova

Art10. Resolució del contracte

- 1. Per voluntat expressa del resident o del seu representant legal .** en el cas de les places privades i transcorregut el període de prova aquesta decisió requereix donar un preavís mínim de 15 dies d'antelació. En cas contrari, en fer la liquidació es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.
- 2. Per decisió de l'entitat .** Incompliments greus provats de les obligacions del usuari o representant legal
 - a) En cas de usuaris privats es procedirà de manera immediata o en la màxima brevetat possible
 - b) En cas de usuaris públics es posarà en coneixement de Inspecció per determinar el fi de la prestació del servei
- 3. Per acord mutu entre las parts .** Es pactaran les condicions en document privat.

TITOL IV. RÈGIM ECONÒMIC

Art11. Preu del servei o quota mensual

- 1. Preu mensual del servei.** La quota mensual, o aportació del usuari, dels serveis inclosos serà la establerta en el contracte assistencial per mutu acord o resolució administrativa
- 2. Preu habitació individual.** L'habitació individual te un preu addicional de 200 Euros (sense IVA)

Art12. Dipòsit de garantia o fiança

- 1. Import de la fiança**
 - a) Al moment de l'ingrés l'usuari està obligat a efectuar un dipòsit de garantia econòmica equivalent al 50 % del preu que està obligat a pagar. Aquesta mesura afecta a residents en règim privat i públic per igual.

- b) En tots els casos en que l'aportació obligada de l'usuari és igual o inferior a 400 €, estaran obligats a dipositar una fiança de 200 €
- c) En el cas de plaça privada i previ acord amb la família o el resident, es podria constituir la fiança amb un import mínim de 500€. Aquest import és el que es demana per efectuar la reserva de plaça.

2. Devolució de la fiança

- a) Cessament durant el període de prova en places privades. En aquest cas es retornarà el dipòsit de garantia immediatament, amb la liquidació econòmica corresponent
- b) Baixa voluntària o definitiva. El dipòsit serà retornat, durant la 1^a setmana del mes següent, passat els 30 dies de la baixa, juntament amb la liquidació econòmica de tots els serveis rebuts.

Art13. Actualització i/o modificació dels preus del serveis

1. Circumstàncies de modificació de preus Serveis inclosos.

- a) Aplicació de l'Índex de Preus al Consum publicat per l'INE o organisme que el pugui substituir referits al sector serveis i al territori de Catalunya.
- b) Aplicació de noves normes legals que obliguen a la Residència a la contractació de personal addicional pel compliment de la ràtio de personal exigible o inclusió de serveis d'obligada prestació en la cartera de serveis del centre. En aquest cas, el centre podrà, repercutir en el preu acordat per les parts el percentatge d'increment de cost que en el seu cas suposi, prèvia comunicació a l'usuari o responsable.
- c) Variació de l'estat de salut i grau de dependència del resident. Al moment de l'ingrés es farà una valoració del seu nivell de dependència, segons les escales aplicades en cada una de les àrees de l'equip interprofessional (àrea mèdica, d'infermeria, fisioteràpia, àmbit psicològic i/o escales d'avaluació social així com la història social). Si la valoració efectuada resultés un canvi en el seu grau de dependència del resident se li aplicaria el preu corresponent, d'acord a las tarifes publicades, previ avís a l'usuari o responsable.
- d) En cas d'absència del resident

◆ *absència voluntària:*

- No es considerarà absència les sortides de caps de setmana i festius amb la família
- El centre reduirà 10 Euros per dia d'absència, transcorreguda 1 setmana

◆ *absència involuntària*

- El centre reduirà 20 Euros per dia d'absència, transcorreguda 1 setmana

2. **Modificació del preus dels serveis complementaris.** Es podran modificar prèvia comunicació a la persona responsable i avís en el tauler d'anuncis.

Art14. Facturació i pagament de la quota

1. **Forma de pagament** . El pagament es farà efectiu per mesos anticipats, mitjançant domiciliació bancària. La residència presentarà el rebut a la entitat bancària la darrera setmana del mes, (el següent dia hàbil a partir del dia 25)
2. **Dades de domiciliació bancària.** Són les següents:
 - Nom de l'entitat bancària:
 - Oficina:
 - Localitat:
 - Nom del titular del compte:
 - Número del compte:
3. **Factura mensual.** La residència lliurarà factura mensual on constarà el cost total del servei, diferenciant la quota mensual pels serveis inclosos, les càrregues fiscals i el cost dels serveis complementaris efectuats el mes anterior, desglossats i sota el concepte del mateix nom.
4. **Facturació de serveis complementaris.** La residència cobrarà els serveis complementaris que s'hagin generat al mes següent d'haver-los disfrutat, a través del rebut mensual en l'apartat "serveis complementaris".
5. **Despeses per devolucions bancàries.** Aquestes despeses seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.
6. **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.

Art15. Liquidació econòmica

1. **Baixa voluntària:**
 - a) l'usuari haurà d'anunciar la baixa als responsables de l'establiment amb un preavís de 15 dies
 - b) En cas contrari, en fer la liquidació es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.
2. **Baixa involuntària o per defunció**
 - a) Si la baixa s'ha produït entre 1 -15, la residència es compromet a retornar *15 dies* restants (del 16 al 31)
 - b) Si la defunció ha sigut entre el 16- 31, la residència *no* retorna els diners a la família o resident.

3. **Termini per efectuar la liquidació.** S'efectuarà a partir dels 30 dies des de la baixa per defunció i es retornaran els diners durant la 1^a setmana del mes següent.

TITOL V. SERVEIS I PRESTACIONS

Art16. Serveis i prestacions incloses en el preu de l'estada

1. Relació de serveis prestats pel centre

- 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
- h) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- i) Higiene personal.
- j) Suport social.
- k) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- l) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

2. Expedient assistencial

Es conformarà un expedient individual de cada persona usuària, que comptarà com a mínim, a més dels documents exigibles per les normatives sanitàries vigents:

- a) Dades identificatives de la persona usuària: nom i cognoms, DNI/NIE, lloc i data de naixement, document de la Seguretat Social i telèfon de contacte.
- b) Dades dels familiars o persona de referència que consti en el document contractual i/o del representant legal (nom i cognoms, DNI/NIE, direcció, parentesc, telèfon de contacte)
- c) Data i motiu de l'ingrés.
- d) Història clínica: metge i infermeria i fisioterapeuta
- e) Expedients psicosocials: treball social, educació social, psicòleg i teràpia ocupacional

3. Programa individualitzat d'atenció interdisciplinari (PIAI)

1. L'equip interdisciplinari elaborarà un programa individualitzat per a la realització dels objectius d'atenció a la persona en el termini màxim de 30 dies a partir de la data d'ingrés

2. El PIAI constarà d'una valoració integral de l'estat de salut del resident, la identificació de problemes i necessitats, la fixació dels objectius, el conjunt d'intervencions o activitats, els responsables de cada àrea d'intervenció i el sistema d'avaluació.
3. Es realitzarà un seguiment periòdic cada 6 mesos per a l'actualització i revisió dels PIAIS.

4. Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens

1. Si el resident és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària. Això no impedeix, en 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.
2. 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 excepcional del centre.
3. 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 al centre sanitari de zona seguint els protocols d'actuació en cas de derivació i urgències.
4. En cas d'ingrés hospitalari, la família o representant legal del resident s'encarregaran del seu seguiment i atenció. L'equip d'infermeria estarà en contacte permanent amb els professionals de l'hospital i amb la família.
5. 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.

Art17. Serveis i prestacions no incloses en el preu: serveis complementaris u opcionals

1. **Definició de servei complementari.** Tindran caràcter de servei complementari el conjunt de serveis i prestacions no incloses en el preu mensual i que el resident haurà d'abonar addicionalment.

2. Relació de serveis complementaris del centre

- a) Podòleg
- b) Perruqueria
- c) Costura
- d) kit higiene especial

- e) TV
- f) Material o ajudes tècniques: cadires de rodes, caminadors, estris i productes, coixins i matalassos antiescares)
- g) Excursions o sortides programades per l'organització en que l'usuari participi voluntàriament.
- h) Telèfon: trucades exteriors
- i) Acompanyaments mèdics i gestions personals
- j) medicació especial no inclosa en Sistema Nacional de Salut
- k) copagament servei de farmàcia
- l) Desplaçaments (Transport adaptat, vehicle particular, taxis...)
- m) Altres serveis a petició de l'usuari (teràpies alternatives...)

3. Publicació de llistat de serveis, preus i horaris: El llistat de serveis, preus i horaris està publicat en el taulell d'anuncis de l'entrada.

TITOL VI. DRETS I OBLIGACIONS DE LA RESIDÈNCIA

Art18. Drets de la Residència

- 1. Dret a la contraprestació:** La residència té el dret a la contraprestació econòmica pels serveis prestats.
- 2. Dret a l'organització dels serveis:** La residència té el dret d'organitzar els serveis i els horaris de la forma que cregui millor per a la seva correcta prestació, respectant els costums i forma de vida de la persona atesa, d'acord amb el disposat en el seu Reglament de règim interior i amb la normativa vigent d'aplicació.
- 3. Dret a la convivència:** La residència té el dret de disposar i de fer complir unes normes de convivència que afavoreixin la correcta prestació dels serveis i el respecte pel personal i pels altres residents.

Art19. Obligacions de la residència

La residència s'obliga a complir els requisits previstos la **Llei 12/2007**, d'11 d'octubre, de serveis socials, el **Decret 284/1996**, de 23 de juliol, de regulació del Sistema català de serveis socials, modificat pel **Decret 176/2000**, de 15 de maig i la resta de normativa vigent que li sigui d'aplicació, i especialment a:

- a) Respectar i fer efectius els drets dels usuaris reconeguts als articles. 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- b) Prestar els serveis inclosos amb els recursos estructurals, materials i humans necessaris per a la correcta prestació, amb criteris professionals de qualitat, equitat i eficiència, i aplicació de protocols i registres establerts per la llei i normatives sanitàries vigents.
- c) Així mateix, s'obliga a prestar els serveis complementaris en els termes establerts en aquest reglament.

- d) Deduir el cost de l'alimentació en cas d'absències voluntàries no superior a 30 dies anuals o en cas d'absències forçoses transitòries. En aquesta darrera situació no hi ha límit de dies.
- e) Tenir subscrita una pòlissa d'assegurança civil, Actualment té contractat l'assegurança per responsabilitat civil a la companyia d'assegurances SegurCaixaAdeslas, número de pòlissa 28153337-2 combinat PIME vigent des de Gener de 2014.
- f) Comunicar a l'altra part qualsevol variació en les condicions funcionals que afecti a l'usuari/usuària.
- g) 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 manteniment
- h) Establir processos de participació democràtica dels usuaris o de llurs famílies
- i) Facilitar l'accés a la documentació clínica i administrativa
- j) Complir les normes sobre qualitat dels serveis socials i assistencials
- k) Facilitar l'exercici de la inspecció i complir els requeriments de l'Administració amb relació al compliment de la normativa
- l) Publicar al tauler d'anuncis tota la informació exigible per la normativa
- m) La Direcció del centre està obligada a respondre a qualsevol queixa o suggeriment dels usuaris o de la família.

TITOL VII. DRETS I OBLIGACIONS DE L'USUARI

Art 20. Drets de l'usuari.

Reconeguts als articles. 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- a) Que es respecti la dignitat de les persones, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- b) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- d) Accedir a llurs expedients individuals.
- e) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment, i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- f) Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- g) Rebre una atenció personalitzada.
- h) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- i) Comunicar i rebre lliurement informació.
- j) El secret de les comunicacions.
- k) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- l) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- m) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar i social, tot respectant les formes de vida actuals.

- n) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- o) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- p) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- q) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- r) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- s) El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.
- t) 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 .
- u) El resident ha d'estar en coneixement de tota correspondència que vagi al seu nom.
- v) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

Art 21. Deures de l'usuari

L'usuari/usuària i el seu representant legal, el guardador de fet i/o la persona o familiar de referència, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007,

- a) Facilitar les dades personals i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament. Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- f) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- g) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- h) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- i) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- j) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- k) Respectar i facilitar la convivència
- l) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- m) Abonar puntualment el preu pactat.
- n) Consentir el maneig de la correspondència oficial d'organismes provinents d'ICASS i Tresoreria de la Seguretat Social per part de la treballadora social amb la finalitat de no obstaculitzar la realització dels tràmits de subvencions vàries.

TITOL VIII. DRETS I OBLIGACIONS DELS PROFESSIONALS

Art 22. Drets dels professionals

- a) Exercir la professió amb llibertat i sense pressions
- b) Desenvolupar les seves intervencions en un entorn segur
- c) Comptar amb els recursos necessaris que permetin un bon exercici professional
- d) Rebre un tracte digne per part dels residents i els seus familiars, així com per part dels companys de feina.
- e) A ser respectades les seves decisions d'acord als principis ètics i deontològics de la seva professió

Art 23. Obligacions dels professionals

- a) Protegir la integritat del resident davant qualsevol mala pràctica de qualsevol membre de l'equip
- b) Mantenir una conducta honesta, veraç i professional
- c) Respectar la confidencialitat i guardar el secret professional
- d) Comunicar als residents, famílies i el personal els riscos que impliquen mala intenció o danys a tercers.
- e) Fomentar la promoció de l'autonomia i la participació dels residents i famílies en els processos assistencials
- f) Abstenir-se de proporcionar informació que sobrepassi la seva competència professional i laboral.
- g) Facilitar el dret a l'accés a la informació i documentació sanitària
- h) Respectar els usuaris i companys de feina
- i) Vetllar pel correcte funcionament del centre, aplicant els protocols i les programacions adients en cada cas.

TITOL IX. MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DELS USUARIS

Art 24. Consell de participació

1. El centre promourà la creació d'un Consell de participació, d'acord amb l'article 26.2 del Decret 202/2009, de 22 de desembre.
2. Les funcions del consell de participació de centre són:
 - Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
 - Rebre informació periòdica de la marxa general del servei.
 - Col·laborar en la revisió i actualització del reglament de règim interior
3. La composició del Consell estarà formada per:
 - **Dues** persones que treballen en el centre escollides per les persones que componen aquest col·lectiu. Al menys una d'elles ha de desenvolupar funcions d'atenció directa.

- **Quatre** persones usuàries del servei, designades per els propis residents. En el cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells.
- **Una** persona familiar de les persones usuàries escollida per les persones que componen aquest col·lectiu de familiars.

4. La renovació del Consell es farà cada 4 anys

Art 25. Participació del usuaris i famílies en els processos assistencials

1. El centre promourà la participació dels usuaris i les famílies en les reunions d'equip, prèvia comunicació o demanda de l'usuari o la família.
2. L'equip facilitarà als familiars, previ consentiment del resident, el document PIAI i les revisions i actualitzacions
3. Periòdicament (mínim una vegada a l'any) se'ls entregará un informe de seguiment a les famílies amb prèvia autorització del resident.

Art26. Participació en activitats

1. S'informarà per mitjà del taulell d'anuncis als familiars i tutors la informació necessària sobre les activitats del Centre, tant les socio-recreatives com terapèutiques.
2. Tots els familiars podran demanar al responsable de l'àrea d'educació social la participació en aquestes activitats. El responsable i el resident concretaran la manera d'organitzar la participació en les activitats.
3. El centre promourà les activitats de voluntariat social i els programes de col·laboració entre institucions socials seguint els convenis i normatives vigents.

TITOL X. PROTECCIÓ DE DADES E IMATGE PERSONAL

Art27. Protecció de dades

1. La Residència Malgrat està inscrita en el fitxer de l' Agència Espanyola de protecció de dades amb objecte de garantir els drets dels usuaris reconeguts en l'art. 18.1 de la constitució i regulat per la Llei Orgànica 1/1982 de 5 de Maig sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge, i per la llei Orgànica 15/1999 de protecció de dades de Caràcter personal

2. Amb la signatura del contracte, el resident permet la incorporació als fitxers corresponents a la Residència per a la seva correcta gestió documental, administrativa i tècnico-social de conformitat als preceptes legals aplicables.
3. Tanmateix, es posa en coneixement dels signants que, com afectats en la protecció de les seves dades personals, aquestes dades poden ser cedides a aquelles Administracions públiques que, de conformitat a la Llei, tinguin dret a l'accés a les mateixes.
4. Els usuaris o representants legals tenen la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de conformitat amb allò disposat al respecte en la legislació aplicable.

Art 28. Protecció d'imatge personal

1. Es respectarà la voluntat de l'usuari i es demarà el consentiment per escrit per mitjà dels registres del centre per poder publicar imatges o vídeos a la nostra pàgina web, a les exposicions temporals dins del centre i en esdeveniments socials, sortides fora del centre o d'altres activitats.

TITOL XI. BAIXES I FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIO DEL SERVEI

Art 29. Causes i motius de baixes.

1. Per voluntat expressa del resident o representant legal.

- a) Tant en cas de ser un ingrés privat com públic, s'ha de fer un avís previ amb 15 dies d'antelació
- b) S'haurà de signar un document on manifesti la renúncia voluntàriament a la plaça

2. Per trasllat a un altre centre o servei

- a) Tant en cas de ser un ingrés privat com públic, s'ha de fer un avís previ amb 15 dies d'antelació.
- b) El centre es responsabilitzarà de preparar els informes de derivació i documentació necessària

3. Per defunció

- a) El centre actuarà d'acord als protocols vigents
- b) Facilitarà als familiars les gestions derivades.

4. Per finalització del temps en cas d'ingrés temporal. D'acord a la data final establerta al contracte.

5. **Per falta d'adaptació al centre.** S'estableix un període d'adaptació màxim d'un mes que pot ampliar-se, excepcionalment, a un màxim de dos mesos. Quan no hi hagi una bona adaptació al centre, la direcció del centre, proposarà a l'òrgan competent el trasllat per escrit amb la motivació i la comunicació corresponents.

6. Per la desaparició de les causes que van motivar l'ingrés i que permetin la seva tornada al mitja social i familiar d'origen o a altre entorn amb les condicions adequades

Art30. Causes administratives de finalització de la prestació del servei

1. Quan deixi de reunir els requisits i les condicions que en van motivar l'atorgament.
2. Quan s'ha efectuat una ocultació de béns, o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts.
3. Per incompliment del reglament de règim intern i de les normes de convivència.
4. Per incompliment de l'obligació de pagament.
5. Per la dissolució de l'entitat titular del servei sense que es produeixi successió en una altre entitat
6. Per resolució administrativa: tancament o inhabilitació del centre o servei

Art31. Causes disciplinàries de finalització de la prestació del servei

1. La pertorbació greu del funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. L'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. Estat psíquic de l'usuari que requereixi a judici dels responsables sanitaris el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Els mals tractes al personal o als clients.

TITOL XII. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE

Art32. Taulells d'anuncis.

1. Documents exposats en el taulell d'anuncis

- a) Autorització administrativa del servei o establiment
- b) Reglament de Règim intern
- c) Tarifa de preus actualitzada
- d) Organigrama del centre
- e) Avís de disponibilitat del full de reclamacions
- f) Horaris dels serveis i atenció al usuaris i famílies
- g) Programació anual d'activitat

Art33. Horaris del centre

- a) L'horari dels àpats, el de llevar-se i anar a dormir és l'establert en el taulell d'anuncis de la residència.
- b) L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant la seva sortida.

Art34. Informació a l'usuari i les famílies

1. En el taulell d'anuncis està publicat els horaris d'atenció dels professionals.
2. Per informar dels esdeveniments, canvis, sol·licituds de vestuari o altres notícies es seguiran els protocols d'informació i comunicació establerts pel centre.

Art35. Objectes personals

1. Lliurament del centre al resident d'un registre de sol·licitud d'objectes personals

- a) Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial, el centre lliurarà a l'interessat i/o persones responsables una relació dels objectes i roba personal mínima.
- b) El resident l'haurà de marcar i portar el dia del seu ingrés.

2. Lliurament del resident al centre d'un registre d'objectes personals entregats.

- a) L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personals que porti
- b) És necessari que es mantingui íntegrament la llista d'estrís mínims exigits

3. Servei de Caixa Forta.

- a) L'usuari podrà fer ús d'aquest servei i portarà una llista detallada de la relació d'objectes i de diners que vulgui deixar
- b) No es recomana tenir diners ni efectes personals de valor a l'habitació.
- c) La Direcció no es farà responsable en cas de pèrdua dels béns que no estiguin a la caixa forta
- d) Tanmateix, el centre es reserva el dret a rebutjar la custòdia de quantitats massa elevades o objectes de gran valor econòmic, per motius de seguretat

4. Retirada d'objectes personals.

- a) Com a norma general, els usuaris o familiars podran retirar les objectes personals quan ho desitgin informant al responsable de la residència.
- b) En cas d'absència provisional o definitiva del resident, cap persona podrà entrar a la seva habitació ni disposar de qualsevol objecte personal del mateix, excepte si té autorització per realitzar aquesta gestió.
- c) Els residents i familiars 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. En cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

5. Objectes perduts

Qualsevol objecte que sigui trobat per una persona diferent al seu propietari ha de ser entregat a la direcció del centre per tal de retornar-lo a la persona propietària.

Art36. Habitacions

1. Assignació de les habitacions.

- a) L'habitació que s'assigna a cada resident en el moment del seu ingrés, no és permanent. Es poden produir canvis degut a una modificació de les capacitats psíquiques o físiques de l'usuari o per altres raons de convivència o de tipus organitzatiu
- b) En cas de produir-se els canvis, es comunicarà amb temps suficient al resident o familiar responsable, d'acord als protocols del centre

2. Mobiliari.

- a) Les habitacions de la Residència disposen del mobiliari suficient per als objectes d'ús personal i diari dels residents.
- b) Es podrà sol·licitar l'autorització de la Direcció per col·locar mobles personals o elements decoratius, distribuir els ja existents de diferent manera, sempre que es respectin les condicions de seguretat en les habitacions i no perjudiqui a la resta de residents

3. Aparells de música i televisors

- a) En cas de que els residents vulguin disposar en les habitacions d'aparells de música, televisors, etc., han de sol·licitar-ho a la Direcció. La direcció valorarà la incidència o molèsties que pugui ocasionar als demés residents i decidirà la seva autorització.
- b) En l'ús d'aquests aparells s'evitarà molestar la resta d'usuaris, especialment en les hores nocturnes i de descans. En tot cas, s'ha de tenir en compte la franja de descans entre les 22 h i les 8h.

4. Armariis.

- a) El centre assigna a un tutor a cada resident que es responsabilitza i col·labora de l'organització de l'armari.
- b) En cas de considerar-ho justificat, la direcció podrà acordar la revisió dels armariis del resident sempre amb la seva presència i la d'un testimoni.

5. Roba de llit

- a) La Residència facilita roba de llit i tovalloles per a ús personal dels residents.
- b) Amb autorització de la Direcció, es podrà col·locar cobrellits propis dels residents en les habitacions individuals

6. Neteja i higiene de les habitacions:

- a) El personal de la Residència realitza la neteja de les habitacions en l'horari que es determina per la Direcció.
- b) L'usuari facilitarà el treball de neteja en els horaris establerts
- c) No es permet rentar o penjar peces de roba en les habitacions o les finestres/balcons.

7. Seguretat en las habitacions

Queda terminantment prohibit:

- a) Cuinar o escalfar aliments
- b) Utilitzar espelmes, estufes, planxes o qualsevol aparell que pugui produir risc d'incendi.
- c) Fumar. El tabac es retirarà a tots els fumadors a l'hora d'anar a dormir i se'ls hi retornarà al matí a l'aixecar-se.
- d) Tenir Aliments. El centre posa a disposició dels usuaris un frigorífic en un lloc comú per dipositar els aliments
- e) Tenir Medicació. El servei d'infermeria es l'encarregat de fer el seguiment dels tractaments mèdics.
- f) Instal·lar mecanismes de tancament accessoris als ja existents en portes i finestres, ni col·locar mobles i objectes que poden obstaculitzar l'entrada o sortida.
- g) No es poden tenir objectes potencialment perillosos (encenedors, navalles...).

8. Accés a les habitacions

1. Residents autònoms:

- a) Poden accedir a la seva habitació lliurement.
- b) En casos justificats, la direcció pot assignar un acompanyament.
- c) Els familiars dels residents autònoms poden accedir a l'habitació amb el permís del resident i posant-ho en coneixement de la coordinadora.

2. Residents amb dependència:

- a) Per accedir a la seva habitació hauran d'anar acompanyats d'una persona autoritzada del centre.
- b) Els familiars dels residents autònoms poden accedir a l'habitació amb el permís del resident i posant-ho en coneixement de la coordinadora.

3. En cas de voler estar a l'habitació en horaris no habituals, s'haurà de sol·licitar permís a la direcció o responsable.

Art37. Menjadors

1. Elaboració de menús. La Residència estableix els menús dels residents seguint les prescripcions facultatives

2. Publicació de menús. Es publica en el menjador el menú diari i el setmanal.

3. Horaris menjador. Els horaris estan exposats en el menjador i en el taulell d'anuncis.

4. Absència de residents en els àpats. Els residents que no assistiran al menjador en alguns dels àpats ho han de notificar amb antelació a la coordinadora o infermeria.

5. Entrada o retirada de menjar o coberts. No està permès introduir o treure del menjador, menjar o coberts com plats, gots, ganivets,...

6. Menjador per familiars.

- a) La Residència compta amb un espai habilitat com a menjador per a convidats, i un menú amb un preu determinat per direcció
- b) Qualsevol familiar que vulgui sol·licitar aquest servei ho demanarà a la coordinadora o infermeria.

7. Presència de familiars en el menjador i ajuda en els àpats

- a) Com a criteri general, per preservar la intimitat i/o la privacitats dels residents, es recomana que les famílies respectin els horaris dels àpats.
- b) En cas de que algun familiar demani poder estar present i voler ajudar en els àpats haurà de demanar permís a la responsable del servei, que donarà o no la seva autorització.
- c) La responsable del servei es reserva el dret d'admissió en casos de conflictes o comportaments inadequats per part dels familiars, o de no conformitat dels residents. En aquesta situació es cercarà una solució alternativa.

Art38. Bugaderia

1. Servei de bugaderia

Els residents disposen d'un servei intern de bugaderia que facilita la residència que està inclòs en el preu de l'estada.

2. Identificació de la roba.

- a) És obligatori que tota la roba del resident estigui marcada
- b) En cas de pèrdua de roba no marcada la residència no es farà responsable.

3. Roba pròpia de la residència.

- a) Les tovalloles, llençols,... són d'ús comú i no han d'estar marcades.
- b) la responsable de la residència s'encarregarà de portar el control i fer la reposició de la roba que sigui necessari.

4. Tintoreria. El servei de rentat especial serà considerat com un servei complementari.

Art39. Zones comuns

1. Sala d'Activitats

- a) Aquest espai està destinat a les activitats programades per l'àrea d'Educació Social
- b) Qualsevol proposta d'activitat fora d'hora programades es farà sota permís de direcció.
- c) No està permès els jocs de tipus lucratiu

2. Sales d'estar

- a) Les sales d'estar estaran organitzades d'acord amb criteris de confortabilitat i del perfil de l'usuari.
- b) Els seients no es poden reservar ni són propietat personal dels residents. No obstant, es respectarà les preferències dels residents sempre que sigui possible.

3. Sala de visites

- a) El centre disposa d'aquesta sala reservada per les visites dels familiars.

Art 40. Sortides fora del centre

- a) El resident podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal sempre que tingui l'autorització de sortida signada.
- b) Si un resident vol sortir i l'equip desaconsella la seva sortida prevaldrà la decisió del resident, en cas de no estar incapacitat. Haurà de firmar el document de responsabilitat.
- c) Les sortides de més d'un dia de duració i que comportin pernoctar fora de l'establiment residencial es comunicaran a la persona responsable amb una suficient antelació.
- d) En cas d'absències voluntàries superiors a una setmana s'hauran de comunicar amb una antelació suficient.

Art 41. Visites i acompanyaments

- a) L'horari de visites l'estableix la direcció i està exposat en el taulell d'anuncis.
- b) L'horari de visites és flexible, no obstant, es prega a familiars que es respectin els horaris publicats
- c) Les visites fora de l'horari establert hauran d'estar justificades i es seguiran les indicacions del personal del centre.
- d) Si la visita es fa en hores de menjar, es preguntarà al resident si la vol rebre i decidirà que vol fer.
- e) Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència (sala de visites). Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència a la residència.
- f) Les visites a residents malalts seran regulades pel personal sanitari

Art42. Convivència i relacions

1. Observació de normes.

Els residents han de respectar les normes de convivència, de respecte i tolerància que estan contemplades en aquest reglament i que estan relacionades amb els drets i deures.

2. Presència d'animals

- a) No està permès tenir animals al centre
- b) No està permesa l'entrada d'animals domèstics per part dels visitants
- c) Només estaran autoritzats en activitats relacionades amb teràpies o tractaments.

3. Regals.

- a) Com a norma general, queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels residents als treballadors del centre residencial, així com la donació de qualsevol tipus de bé, com a contraprestació del servei que reben.
- b) S'admeten regals als treballadors que siguin de gaudi col·lectiu i que siguin per al benefici de tot el personal.
- c) En cas de rebre algun regal personal per part d'un resident, s'haurà de posar en coneixement de la direcció, que autoritzarà o no aquest tipus de regal.

Art 43. Queixes. Reclamacions. Sugerències

- 1. El centre posa a disposició dels usuaris i famílies fulls de reclamació i suggerències que es poden sol·licitar en el despatx de direcció.
- 2. Una vegada formulada la queixa o suggeriment es dipositarà en la bústia destinada a aquest efecte.
- 3. La direcció es compromet a donar una resposta o atendre la demanda en el breu temps possible.

TITOL XIII. RÈGIM DISCIPLINARI

Art44. Faltes Lleus

- a) El deteriorament no greu causat intencionadament en les dependències en el material i en els objectes i pertinences d'altres usuaris o professionals.
- b) Qualsevol acte injustificat que pugui pertorbar lleument el normal desenvolupament de les activitats i la convivència i relació entre els residents.
- c) La deixadesa i falta d'higiene reiterada detectada a l'usuari per part de l'equip interdisciplinari i no esmenada per part de la família o tutor/s legals.

Art45. Faltes Greus

- a) Els actes d'indisciplina, violència, robatori, abús, injúria o ofenses contra qualsevol altre resident o membre de l'equip professional.
- b) Causar per ús indegut i conscient, danys greus en sales, materials o objectes, així com en les pertinences de qualsevol altre usuari o membre de l'equip professional.
- c) Els actes injustificats que pertorben greument el desenvolupament de les activitats i la convivència.
- d) Acumulació de 3 faltes lleus en el termini d'un any.
- e) Falsejar o ocultar dades relacionades amb les prestacions o serveis administratiu i assistencials
- f) La demora injustificada d'un mes de pagament o els serveis complementaris
- g) El consum de substàncies tòxiques.
- h) Fumar fora de las àrees designades.

Art46. Faltes Molt Greus

- a) Els abusos de poder sobre residents amb menor capacitat o major indefensió.
- b) Inducció o realització d'actes no adequats, així com els abusos de tipus sexual.
- c) Les coaccions, amenaces, represàlies o qualsevol forma de maltracta sobre les persones en situació de dependència, les seves famílies o professionals.
- d) La reiterada i sistemàtica realització de faltes greus.
- e) Les faltes que per la seva gravetat l'equip tècnic i la Direcció les valori com a tal.

Art47. Prescripció de les faltes

1. Les faltes lleus prescriuran als dos mesos, les greus als quatre mesos i les molt greus als sis mesos.
2. El termini de prescripció començarà a comptar des del primer dia en que la infracció ha estat comesa
3. El termini de prescripció s'interromprà per la notificació a la persona usuària i/o al seu representant legal de la incoació de l'expedient disciplinari.

Art48. Sancions

1. Infraccions lleus:
 - a) amonestació verbal o escrita per part de la direcció
 - b) Prohibició de la participació en activitats i serveis per un temps menor d'un mes
2. Infraccions greus:
 - a) Prohibició de la participació en activitats i serveis per un temps determinat superior a un mes
3. Infraccions greus:
 - a) Trasllet definitiu de la persona usuària
 - b) Expulsió del centre

Art 49. Òrgan Sancionador

- a) Les sancions corresponents a faltes lleus, greus o de reiteració sistemàtica de faltes greus seran imposades per la Direcció del Centre.
- b) Les sancions aplicades estaran en funció de la catalogació, que seran des d'advertència verbal o escrit fins sancions que poden implicar suspensió de drets fins a expulsió temporal o definitiva del centre si la gravetat dels fets ho requereix amb l'aprovació prèvia de la Direcció.