

# **Reglamente de Règim Intern**

## Reglament de Règim Intern

Tot espai en el que conviu un grup de persones que no es coneixen prèviament ha d'aconseguir que aquesta relació sigui el més cordial possible per a tothom i així afavorir a que totes les persones afectades se sentin còmodes davant la nova situació.

Per aconseguir la millor interrelació en el grup s'han d'establir unes normes de convivència clares i senzilles per a que es puguin seguir i siguin eficaces. D'aquesta manera, es farà que el resultat final sigui el més consensuat possible i beneficiï el bon funcionament de tot el grup, en el que s'inclouen tots els professionals que estaran a càrrec del resident per ajudar-lo en aspectes físics, psíquics, morals i d'higiene.

La clau d'un bon funcionament és intentar compaginar les costums de la vida diària del resident, abans d'ingressar en el centre, amb les costums del centre en quant a horaris i preferències culinàries per a una millor adaptació.

### **NORMATIVA GENERAL**

---

1. Respecte mutu entre residents, familiars i professionals.
2. Les instal·lacions són per ús i gaudiment de tots els residents i els seus familiars, no oblidant que en moments puntuals tots ens haurem d'adaptar a situacions excepcionals. Aquestes instal·lacions seran respectades en el seu ús per a la seva millor conservació.
3. Els seients de les zones comuns, NO són d'ús personal exclusiu ni permanent. Aquesta normativa regeix des de l'apertura del centre, al 1999. Hi ha una placa que es troba davant de l'ascensor en la planta baixa, que ho recorda.
4. Segons criteris del personal responsable, només s'assignaran seients permanents als usuaris que per raons mèdiques o de logística, l'equip interdisciplinari de la residència consideri necessari.
5. Els serveis complementaris com fisioteràpia i rehabilitació, teràpia ocupacional, educació social, podologia, perruqueria i menjador es regiran per uns horaris determinats. Aquests podran ser alterats si les circumstàncies ho requereixen.
6. El resident en cap cas podrà automedicar-se i no disposarà de medicaments a la seva habitació, excepte si el responsable mèdic del centre ho autoritza expressament. Si es dona aquesta darrera situació, els serveis sanitaris del centre supervisaran la correcta administració d'aquests medicaments per aquells residents no dependents.
7. En el cas en el què un resident es negui a seguir les indicacions dels serveis mèdics del centre, es farà constar la negativa en la seva història mèdica. El centre no es farà responsable de les conseqüències i la direcció podrà rescindir el contracte si ho considera una falta greu.
8. Les habitacions compartides són espais en els que conviuen dues persones que en la majoria de les ocasions no tenen cap vincle. Aquests residents han de sentir aquest espai com propi. Per aquest motiu, tant els familiars com la resta de residents hauran de tenir autorització dels interessats per accedir a les seves habitacions. Aquesta autorització exclou al personal del centre. Les mateixes circumstàncies es donen en el cas d'habitacions d'ús individuals.
9. En les habitacions compartides, les visites no tindran accés després de les 19:30h i sempre sota el criteri del punt 8.
10. S'estableix l'horari límit de les 22:00h per a una audició normal de TV i música. Després del qual s'hauran d'utilitzar auriculars per respectar i garantir el descans de la resta de residents.
11. No s'admetran aliments cuinats o crus per ser ingerits al centre, a excepció de determinats aliments, dels quals es tingui la certesa que han estat cuinats en instal·lacions autoritzades.
12. La ingesta d'aliments fora del centre, per part dels residents, serà responsabilitat d'ells mateixos i/o dels familiars. Serà necessari signar un registre de sortida i entrada del resident.
13. En el cas que els familiars vulguin celebrar un esdeveniment en el centre, amb aliments portats de fora de la residència, aquests, hauran d'estar cuinats en centres autoritzats i no podran portar cremes, ni altres components, dels quals sigui necessari fer una correcta manipulació a l'elaborar-los, en la cadena de calor o fred. Per aquestes raons, serà necessari signar un registre, per part dels familiars responsables.
14. No es podrà menjar a les habitacions, excepte amb l'autorització mèdica expressa. Per precaució sanitària NO es permetran ni aliments, ni begudes alcohòliques a les habitacions.
15. A les habitacions no es podran tenir plantes amb terra, sí rams de flors.
16. Els armaris i estris del resident seran ordenats en les diferents temporades d'hivern-estiu pels seus familiars, el nostre personal només mantindrà l'ordre i la neteja.

17. Donat les mides de l'armari només es podrà tenir 7 o 8 conjunts complets de roba de carrer, més un abric. Si hi posem més quantitat de roba, dificulta l'ordre i la neteja d'aquest, podent ser un focus de brutícia i microbis.
18. Per motius de salut i higiene està prohibit fumar en tot l'edifici. Les persones que ho desitgin, ho podran fer al jardí.
19. L'absència d'un resident del centre s'haurà de comunicar als responsables del mateix i ser autoritzada per responsable mèdic, si fos necessari.
20. La no assistència d'un resident al menjador per decisió pròpia ha de ser comunicada al personal abans de les 10:00h per dinars i abans de les 17:00h per sopars.
21. En l'ingrés, es facilitarà una clau de l'habitació al resident o al familiar responsable.

### **CAUSES DE SUSPENSÍO O CESAMENT DE LA PRESTACÍO DEL SERVEI**

---

1. Segons es preveu en el punt 21 de l'apartat de "Obligacions del resident" que es detalla en aquest mateix document.
2. Per inadaptació psíquica (conducta agressiva), qualificada pel nostre director mèdic que representi un risc per a la resta de residents i/o personal.
3. Per acumulació de faltes repetitives de conducta, segons el règim de sancions que es detalla a continuació.
4. Per incompliment de responsabilitats econòmiques.

#### **Faltes i sancions:**

Son faltes LLEUS:

1. Alterar les normes de convivència i respecte mutu i/o crear situacions de malestar entre residents i/o personal del centre.
2. Utilitzar inadecuadament les instal·lacions del centre.
3. Pertorbar les activitats, provocar i participar en altercats o baralles de qualsevol mena.
4. Negar-se repetidament a seguir les indicacions del servei mèdic o d'infermeria.

Son faltes GREUS:

1. Reiterar en faltes lleus (tres).
2. Utilitzar aparells o eines no autoritzades a les habitacions.
3. Falsejar o ocultar dades en relació a gaudir qualsevol tipus de prestació o servei.
4. Sostroure bens de qualsevol tipus o objectes propietat del centre, del personal o de la resta de residents.

Son faltes MOLT GREUS:

1. Reiterar en faltes greus (dues).
2. Agredir físicament o maltractar als altres residents, al personal o a qualsevol persona relacionada amb el centre.
3. No comunicar l'absència del centre, o absentar-se sense respectar el que preveu el punt "r" dels "Drets dels usuaris segons criteri del centre" que es detalla en aquest mateix document.

#### **Règim de sancions:**

- 1ª falta lleu: Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa complementada amb aportacions verbals que ajudin a la reflexió i a la no reincidència.
- 2ª falta lleu: Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa explicant la reincidència i anunciant que la tercera falta lleu serà considerada falta greu.
- 3ª falta lleu o primera falta greu: Comunicació per escrit amb descripció de la falta comesa explicant la reincidència de faltes lleus o la gravetat de l'acció comesa, avisant que la pròxima falta, independentment del grau, es considerarà com a falta molt greu i que la direcció del centre queda facultada per obrir el corresponent expedient sancionador que pot concloure amb la resolució d'expulsió del centre i l'adopció d'accions legals, si fos necessari.
- 4ª falta lleu, segona greu o primera molt greu: La direcció del centre nomenarà un instructor que instrueixi un expedient sancionador. Del resultat pot comportar l'expulsió del centre i l'adopció d'accions legals, si fos necessari.
- Si la falta comesa comporta perjudicis econòmics pel centre, el personal o per a qualsevol resident, l'infractor estaria obligat a fer-se'n càrrec de forma immediata.

Totes les comunicacions de sanció es faran amb còpia, que haurà de ser signada per l'infractor. En cas de negativa per part seva, se'ls entregarà l'original en presència de dos testimonis els quals firmaran la còpia conforme ha estat entregada al seu destinatari en la forma correcta i adequada.

Les faltes lleus prescriuen en dotze mesos. Les faltes greus o molt greus NO.

## **DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS SEGONS CONTRACTE**

---

L'usuari/usuària té els **DRETS** reconeguts a les lleis i especialment als articles. 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:

- 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 DE Regim 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, convivencial 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) No ésser sotmesos 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.
- t) Conèixer el cost dels serveis que reben, i si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

L'usuari/usuària o 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, especialment:

- a) 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.
- b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- c) 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.
- d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- e) Complir el Reglament de Règim Intern.
- f) Abonar puntualment el preu establert.

## **DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS SEGONS CRITERI DEL CENTRE**

---

L'usuari/usuària té els **DRETS** generals citats anteriorment i inclosos en el contracte, i gaudeix dels que el centre li amplia per a cobrir qualsevol manca.

- a) Ser tractat amb el màxim respecte.
- b) Allotjament i utilització de les instal·lacions.
- c) Pensió alimentària completa.
- d) Rentat, planxat i repàs bàsic de la roba en general.
- e) Neteja i ordre en les instal·lacions.
- f) Màxima intimitat, dins del que permeten les condicions estructurals del centre.
- g) Confidencialitat absoluta de l'històric clínic i social.
- h) Rebre explicacions fàcilment comprensibles en relació al seu estat de salut.
- i) Conèixer el nom i el càrrec professional de les persones encarregades de la seva assistència
- j) Cap discriminació per raó de creença religiosa, opinió política, edat, sexe, raça, ni per qualsevol altre motiu.
- k) Participar en les activitats que organitzi el centre.
- l) Ser escoltat i atès per les direccions del centre a través dels canals establerts.
- m) Formar part de la comissió de residents, comissió d'assessorament i seguiment o de qualsevol altre òrgan representatiu legalment establert.

- n) Rebre visites de familiars i altres persones, trucades telefòniques i/o correspondència.
- o) Rebre informació detallada de qualsevol norma o variació de les existents, sempre que li afectin en la seva condició de resident.
- p) A considerar com a domicili propi l'establiment residencial que l'acull.
- q) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que l'espai ho permeti i no vulnerin els drets de les altres persones.
- r) A la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin.
- s) A la tutela de les autoritats públiques per garantir el gaudiment dels drets establerts.
- t) A optar en qualsevol moment a abandonar definitivament el centre, fent constar prèviament la seva decisió, alliberant per escrit de tota responsabilitat al centre i renunciant per tant, a posteriors reclamacions. En cas que el resident pateixi una pertorbació psíquica, aquesta decisió serà valorada pel metge i per tot l'equip del centre.

L'usuari/usuària té els **DEURES** generals citats anteriorment i inclosos en el contracte, i els que s'estipulen segons el criteri del centre

- a) En cas de voler abandonar el centre, estarà obligat a manifestar per escrit la seva decisió en un període de 15 dies d'anticipació.
- b) Acomplir els horaris establerts en el centre per tots els serveis.
- c) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- d) Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- e) El resident haurà de realitzar-se una higiene o dutxar-se i canviar-se de roba tots els dies per a una correcta higiene personal, en el cas que el resident sigui depenent ho efectuaran les auxiliars.
- f) Haurà de vestir adequadament en les zones comuns del centre (no s'utilitzaran sabatilles, bates, xandall, etc).
- g) El resident que utilitzi pròtesi dental o dentadura postissa, haurà de desinfectar la mateixa segons protocol vigent (més informació s'han de dirigir a la Responsable Higienicosanitaria). En el cas que la persona sigui depenent ho efectuaran les auxiliars.
- h) Mantenir la conducta per no pertorbar la normal convivència del conjunt d'usuaris ni el bon funcionament dels serveis del centre.
- i) Fer bon ús de les instal·lacions, mobles i objectes del centre i respondre dels desperfectes que hagi ocasionat per negligència o mala utilització intencionada.
- j) Fer servir els jocs i els entreteniments del centre, com elements de distracció i sense ànim de lucre.
- k) Utilitzar amb molta cura el material i objectes d'ús comú, facilitant la utilització per part dels altres usuaris.
- l) No guardar a les habitacions o llocs d'ús personal, cap producte alimentari perible o altres productes que produeixin molèsties o males olors i que siguin insalubres o perillosos, ni tampoc aquells que puguin deteriorar el mobiliari, produir intoxicacions, malalties o accidents.
- m) No disposar a l'habitació, ni en cap altre lloc d'ús personal, elements que puguin significar algun tipus de perill pel propi resident o pel centre en general.
- n) No provocar baralles (en tot cas evitar-les), ni fer manifestacions que puguin molestar a altres persones.
- o) Evitar que la presència de familiars o altres persones de companyia dificultin el desenvolupament normal de les obligacions del personal al servei de l'usuari o provoquin molèsties a la resta d'usuaris, amb sorolls o actuacions inconvenients.
- p) Evitar que la utilització de la ràdio, televisió o altres medis audiovisuals provoquin molèsties a la resta d'usuaris del centre.
- q) Facilitar al personal autoritzat del centre tota la informació o documentació que li sigui sol·licitada i que tingui alguna referència a la seva atenció personal o condicions de la seva estància.
- r) No estar o passar, sense autorització expressa, per aquelles zones del centre en les quals, per raons organitzatives, de seguretat o altres motius, no estigui permès.
- s) Facilitar en tot moment, la col·laboració i ajuda a aquells residents que presenten algun tipus de dificultat per integrar-se en la vida i normes comuns del centre.
- t) Seguir les instruccions mèdiques en lo que concerneix a la pròpia salut, medicaments, dietes i altres recomanacions.
- u) Autoritzar la domiciliació bancària del pagament de les seves quotes mensuals en concepte d'estància i altres despeses extres que li corresponguin pagar.

#### **CRITERI D'ADMISSIONS - PRIVATS - CONCERTATS - SAUV**

1. Presentació d'un informe, màxim de tres mesos d'antiguitat, sobre l'estat de salut de la persona i el seu perfil bio-psico-social.
2. La direcció mèdica del centre valorarà amb aquesta informació, si és viable que el candidat, segons el seu grau de dependència, estigui en un centre assistit o si les seves necessitats són per a un centre sociosanitari, o de psiquiatria en aquest cas, es procedirà a informar als interessats.

3. Si s'efectua l'ingrés, aquest serà registrat en el llibre d'usuaris de serveis socials de Benestar Social i Família.
4. S'aplicarà rigorosament el protocol d'acollida i adaptació de Sant Gervasi Residencial.

**NOTA IMPORTANT**

En el cas de les **placés concertades**, els ingressos seran per rigorós ordre de la llista d'espera, excepte aquells que des del Consorci dels Serveis Socials prioritzin per grau de dependència, per motius d'urgència social o per reagrupació familiar (cònjuge o germans).

**CRITERI DE BAIXES - PRIVATS - CONCERTATS - SAUV**

1. Qualsevol baixa que es produeixi, bé per òbit o bé per un altre motiu, es procedirà a registrar-ho en el llibre d'usuaris de serveis socials de Benestar Social i Família indicant el motiu.
2. Les **placés privades** i les **placés concertades**, en l'ingrés es farà un dipòsit amb l'import corresponent al cost de 15 dies de la quota mensual. En el moment que per qualsevol motiu es resolgui el contracte i es doni per finalitzada l'estada, l'usuari tindrà dret que li sigui retornada la quantitat dipositada en el seu dia, en el ben entès que estigui al corrent del pagament de tots els serveis prestats per la residència.
3. Quan la persona, per voluntat pròpia, expressar deixar el centre residencial i aquesta no es troba en cap situació d'incapacitació total o parcial, es demanarà que signi un document conforme renúncia a l'atenció rebuda des del SAUV eximint de qualsevol responsabilitat tant a Sant Gervasi Residencial com a l'Ajuntament de Barcelona.
4. Si el motiu fos per òbit en el centre, aquesta baixa serà signada pel director mèdic.
5. El Centre NO es farà càrrec, en cas d'ÒBIT, de les despeses que se'n generin.
6. Les liquidacions, es faran com a màxim en el termini d'un mes, en el ben entès que estigui al corrent del pagament de tots els serveis prestats per la residència.
- 7.

**CRITERI DE COBRAMENTS PRIVATS - CONCERTATS - SAUV**

	SISTEMA DE COBRAMENTS		
	PLACES PRIVADES	PLACES CONCERTADES	PLACES SAUV
<b>Import</b>	Quota privada	Aportació segons <b>Consorci de Serveis Socials</b>	Part percentual segons <b>Ajuntament de Barcelona</b>
<b>Facturació allotjament</b>	<b>Mesos anticipats (de l'1 al 5 de cada mes)</b>	<b>Mesos anticipats (de l'1 al 5 de cada mes)</b>	<b>Mesos anticipats (de l'1 al 5 de cada mes)</b>
<b>Document</b>	<b>Factura:</b> Quota mes anticipat + Serveis complementaris o extres mes anterior	<b>Rebut:</b> Aportació mes anticipat <b>Factura:</b> Serveis complementaris o extres mes anterior	<b>Factura:</b> Part percentual mes anticipat + Serveis complementaris o extres mes anterior
<b>QUALSEVOL COBRAMENT PRESENTAT, EN EL CAS DE SER RETORNAT TINDRÀ UN COST DE 15€ PER DESPESES</b>			

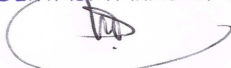
**PLACES PRIVADES:**

En cas que la baixa en el Centre per decisió pròpia es realitzi durant els dos primers mesos d'ingrés, sempre i quan no sigui un ingrés temporal programat, s'aplicarà un recàrrec.

- Els primers 15 dies hi ha un recàrrec del 50% extra per cada dia d'estada al centre.
- Els dies 15 a 30 hi ha un recàrrec del 40% extra per cada dia d'estada al centre.
- Els dies 30 a 45 hi ha un recàrrec del 30% extra per cada dia d'estada al centre.
- Els dies 45 al 60 hi ha un recàrrec del 20% extra per cada dia d'estada al centre.

**PLACES CONCERTADES:**

Mentre no es conegui l'aportació definitiva de l'usuari facilitada pel Consorci de Serveis Socials, és procedirà a cobrar una quantitat pactada entre la direcció i l'usuari. Aquesta es regularitzarà a favor o en





contra en el moment que és conegui l'aportació definitiva. És el que s'entén per reconeixement de deute, que consta al contracte.

#### **PLACES SAUV:**

Mentre no es conegui la part percentual definitiva de l'usuari, facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, és procedirà a cobrar una quantitat pactada entre la direcció i l'usuari. Aquesta es regularitzarà a favor o en contra en el moment que és conegui dita quantitat. És el que s'entén per reconeixement de deute, que consta al contracte.

#### **MECANISMES D'INFORMACIÓ DE TOTS ELS SERVEIS**

---

1. Els mecanismes d'informació s'efectuen mitjançant el tauler d'anuncis ubicat a la planta baixa del centre.
2. Altre informació es comunica individualment mitjançant escrit unipersonal.

#### **HORARIS DELS SERVEIS A DISPOSICIÓ DEL RESIDENT**

---

El Centre disposa de personal especialitzat en el camp de la geriatría.

##### **SERVEIS D'ATENCIÓ DIRECTE**

Servei mèdic	Dues tardes a la setmana, localitzable les 24h
Servei d'infermeria	Dimarts, dimecres i divendres de 8:00 a 13:30 Dilluns i dijous de 8:00 a 19:30
Auxiliars geriatría	Les 24 hores, els 365 dies de l'any
Psicòleg	Dimarts i dijous de 16:00 a 18:30
Fisioterapeuta	De dilluns a divendres de 09:30 a 14:30
Terapeuta ocupacional	De dilluns a divendres de 8:30 a 09:30
Treballadora social	Demandar informació
Educadora sociocultural	De dilluns a divendres de 16:00 a 19:00
Podòleg	Quinzenalment pel matí

##### **SERVEIS D'ATENCIÓ INDIRECTE**

Gerència	Dilluns, dimecres i divendres de 10:00 a 14:00 Totes les tardes de 16:00 a 20:00
Cuina	Tots els dies de 8:30 a 15:30 i de 17:00 a 20:30
Dietista	Puntualment en la confecció de menús
Neteja	Dilluns a diumenge de 7:30 a 15:00
Neteja(reforç)	Dimarts i dimecres de 8.30 a 15:00
Bugaderia	De dilluns a diumenge, de 7:00 a 14:30
Perruqueria	Dimarts i dijous en funció dels serveis

#### **HORARI DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE**

---

S'intenta compaginar els costums de la vida diària del Resident amb les del Centre en quant a horaris i preferències culinàries, per a una millor adaptació.

**HORARI DE LLEVAR** de 07:00 a 10:30 i fins a les 12:00 aquelles persones més dependents amb necessitats de sedestació o altres motius (segons valoració de la responsable higienicosanitaria).

##### **HORARI ÀPATS**

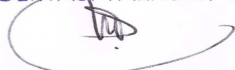
Esmorzar	sense torn	09:00 a 10:30
Dinar	1er torn	13:00 a 13:30
	2º torn	13:45 a 14:15
Berenar sense torn		16:00 a 16:30
Sopar	1er torn	19:00 a 19:30
	2º torn	19:40 a 20:00

**HORARI FISIOTERÀPIA** de 09:30 a 14:30 de dilluns a divendres

**HORARI TERAPEUTA OCUPACIONAL** de 8:30 a 9:30 de dilluns a divendres

**HORARI D'ACTIVITATS** de 16:30 a 19:00 de dilluns a divendres

**HORARI D'ENLLITAR** de 19:45 a 23:00



## **SISTEMA DE ACCÉS**

---

Totes les persones autoritzades se'ls hi donarà d'alta en el SISTEMA BIOMÈTRIC, facilitant la lliure circulació dels visitants.

### **HORARI DE VISITES**

S'estableix igualment un horari de visites el qual serà de dilluns a diumenge, de 11:00 a 13:00 i de 16:00 a 19:00 Es prega als familiars i visitants respectar l'horari dels àpats. Així com no romandre al menjador durant els àpats per facilitar el treball de les auxiliars.

### **HORARI DE SORTIDES DEL CENTRE**

Les sortides del centre són lliures a criteri del resident o dels seus familiars, però hauran de ser coordinades amb els responsables del centre. Es prega que es comuniqui amb anticipació aquelles sortides que s'excedeixin de dos dies.

Les sortides lúdiques dels residents són programades i consensuades amb els interessats i els seus familiars.

La direcció del centre podrà desaconsellar aquelles sortides que consideri un risc pel resident, sent necessari en última instància un escrit, signat pel resident o la persona que el representi, alliberant de tota responsabilitat al centre. En alguns casos la sortida haurà de ser autoritzada pel director mèdic del centre, sempre que pugui presentar algun problema pel resident.

## **SERVEIS MÈDICS DEL CENTRE**

---

El centre disposa de servei mèdic les 24 hores del dia. Aquest servei contempla les següents prestacions:

- Dispensari mèdic dilluns i dijous de 16:30 a 19:30h.
- Visites i seguiment de residents malalts segons la seva necessitat.
- Localització telefònica les 24 hores en cas d'urgència.

Una vegada es realitza l'ingrés, el metge del centre és el responsable mèdic. Exceptuant els residents que per decisió pròpia o de la família, assignin aquesta figura al metge de la seguretat social, de la mútua privada o particular. En aquest cas, les actuacions del metge del centre seran consensuades amb el metge responsable.

Els residents que vulguin accedir al servei del metge de capçalera de la seguretat social i/o receptes per a medicament o altres productes sanitaris (per exemple bolquers) haurien de ser donats d'alta a l'ambulatori que correspongui al centre. En aquests casos el metge responsable serà el metge de la seguretat social i el metge del centre es comprometrà a consensuar totes les actuacions sanitàries amb aquest.

Pel que fa a la derivació en cas d'urgència vital mitjançant l'assistència del 061, la derivació es farà a l'hospital que cregui convenient el servei d'assistència. Mentre que per a la resta de derivacions a hospitals, es procurarà que sigui a l'hospital de referència (facilitat pel resident i/o la família en el moment de l'ingrés al centre residencial).

El resident rebrà una valoració mèdica i una valoració geriàtrica multidisciplinària durant la primera quinzena d'estada en el centre, així com els controls periòdics com a mínim anuals. En funció dels problemes de salut de cada resident, s'establiran les diferents pautes d'actuació de l'equip sanitari del centre.

Els residents o els seus tutors legals, en cas d'incapacitat mental, podran indicar en tot moment les seves preferències respecte a la intensitat de les actuacions mèdiques desitjades davant situacions concretes. L'equip sanitari del centre es compromet a considerar aquests desitjos abans de començar actuacions que entrin en conflicte amb aquests.

## **NOTA IMPORTANT**

El Resident que estigui capacitat, o en el seu defecte la persona que el representi, ha d'acceptar el Reglament de Règim Intern del Centre, així com autoritzar a la Direcció per intervenir en cas d'URGÈNCIA, en bé de la seva persona.

No obstant, es disposarà d'un telèfon de contacte permanent amb la persona responsable del Resident.

## **CRITERI DE RECOLLIDA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

---

Sant Gervasi Residencial considera important recollir els suggeriments i les queixes, dels residents i familiars. Per aquest motiu i per tal de millorar i oferir als seus residents i familiars la llibertat d'expressar-se en relació als nostres serveis i/o instal·lacions i manifestar el que considerin oportú, disposa d'un sistema que permet solucionar de forma eficaç les situacions plantejades.



La finalitat d'aquest servei és la d'establir una relació de confiança entre el resident i el centre, el tracte pròxim existent entre els usuaris, les seves famílies i la direcció, també evoca a una comunicació fluida i sempre verbal de qualsevol possible millora. Es prega escollir a un sol interlocutor representatiu, per tal d'agilitzar, comunicar, prendre i/o delegar les actuacions que afectin al resident.

La Direcció serà l'encarregada de rebre personalment, per escrit o oralment, qualsevol suggeriment i/o reclamació. En aquest darrer cas, la Direcció es compromet a donar una resposta per escrit en el termini de 15 dies.

Es disposa de dos mecanismes de recollida per escrit:

- Bústia de queixes o suggeriments, que està disponible al rebedor de la planta baixa del centre.
- Fulles de reclamació oficials.

SANT GERVAZI PARADIS. S.L.



## **Annex 1. Espais disponibles pels nostres Residents**

### **L'HABITACIÓ**

El Resident disposa d'habitació individual o compartida.

Les habitacions estan equipades sense barreres arquitectòniques i amb la millor adaptació a les seves necessitats:

### **MOBILIARI**

- Llit articulad elèctric de cinc plans, de fusta noble amb baranes
- Armari amb altet, de 0,70 cm amb tiradors ergonòmics
- Tauleta de nit
- Cortines de separació entre llits
- Cadira i/o taula braser, en las habitacions que l'espai ho permeti

### **INSTAL·LACIONS**

- Llum sobretaula o de capçalera
- Polsador de trucades d'emergència
- Pilot nocturn
- Detector de fums
- Ventilador del sostre
- Instal·lació de telèfon i TV
- Calefacció en habitacions i banys
- Bany complet sense barreres arquitectòniques amb agafadors a dutxa i vàter

**NOTA:** Tots els Residents que vulguin instal·lar objectes personals poden fer-ho sempre hi quan l'espai de l'habitació ho permeti.

### **SALONS**

La Residència disposa de tres sales amb diferents utilitzacions.

1. Gran saló amb TV vídeo, música, etc. i una petita selecció de llibres. En aquest espai, els nostres Residents disposen de cadires individuals reclinables per a un major confort.
2. Una sala més petita i acollidora amb TV (sala polivalent).
3. I per últim una sala d'estar de magnífica bellesa, per aquells Residents i familiars que desitgin més intimitat (sala polivalent).

### **MENJADORS**

Es disposa d'un menjador a on es realitzen dos torns d'àpats, les taules estan adaptades per la seva alçada, per a les cadires de rodes.

El menjador s'utilitza com a sala polivalent per a les activitats d'animació.

També disposem d'un menjador per a convidats.

La cuina és pròpia amb menús variats segons temporada, per a les diferents dietes dels Residents i/o visitants.

### **GIMNÀS**

Gimnàs totalment preparat per a la rehabilitació i recuperació funcional del Resident amb una terrassa solàrium de 75m<sup>2</sup>

### **JARDÍ**

Esplèndid jardí de 1000m<sup>2</sup>, amb grans vistes a la ciutat, pel qual el Resident pot passejar.

## Annex 2. Serveis disponibles

La Residència disposa d'un conjunt de serveis, uns inclosos en la quota i d'altres addicionals, per oferir un millor servei global de l'atenció a la persona.

### 2. SERVEIS DE CARACTER BÀSIC INCLOSOS EN EL CONTRACTE

- 2.1.1. Allotjament
- 2.1.2. Acolliment i convivència
- 2.1.3. Manutenció
- 2.1.4. Atenció personal en les activitats de la vida diària
- 2.1.5. Higiene personal
- 2.1.6. Recuperació dels hàbits d'autonomia
- 2.1.7. Manteniment y readaptació de les funcions físiques i cognitives
- 2.1.8. Bugaderia i repàs bàsic de la roba
- 2.1.9. Dinamització sociocultural
- 2.1.10. Activitats de lleure
- 2.1.11. Suport social
- 2.1.12. Atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn
- 2.1.13. Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut
- 2.1.14. Psicologia, atenció bàsica
- 2.1.15. Fisioteràpia 1 sessió setmanal de grup (no de tractament sanitari per patologia aguda)
- 2.1.16. Garantir l'assistència sanitària

	PRIVADES	CONCERTADES	SAUV	CENTRE DE DIA
Suplement dependència	●Mitja ●Alta			
Psicologia	atenció bàsica	atenció bàsica	atenció bàsica	atenció bàsica
Fisioteràpia i rehabilitació	1 sessió setmanal de grup	1 sessió setmanal de grup	1 sessió setmanal de grup	1 sessió setmanal de grup
Terapeuta ocupacional	atenció bàsica	atenció bàsica	atenció bàsica	atenció bàsica

### 3. SERVEIS ADDICIONALS AL CENTRE A CÀRREC DE L'USUARI NO INCLOSOS EN EL CONTRACTE

	PRIVADES	CONCERTADES	SAUV	CENTRE DE DIA
Extres de fisioteràpia i rehabilitació	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Podologia bàsica i/o extres	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Productes d'higiene personal a demanda	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Perruqueria i manicura	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Tintoreria	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Telèfon	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Acompanyaments externs de qualsevol tipus	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Excursions	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs

#### 4. SERVEIS ESPECIALS EXTERNS A CÀRREC DE L'USUARI

Serveis que es poden oferir prèvia sol·licitud y acceptació del seu cost, tals com:

	PRIVADES	CONCERTADES	SAUV	CENTRE DE DIA
Psiquiatria	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Reflexologia massoteràpia, quiromassatge	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Logopèdia	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Braçalet identificatiu alarmat	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Qualsevol canvi significatiu respecte al menú establert	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs
Organització de festes i actes especials sol·licitats pels Residents i familiars (avis previ).	No inclòs	No inclòs	No inclòs	No inclòs

#### 5. DESPESES FARMACÈUTIQUES

PRIVADES	Tots els productes de farmàcia, si el resident no pertany a la Seguretat Social
CONCERTADES	
SAUV	
CENTRE DE DIA	

PRIVADES	Productes de farmàcia de venda lliure
CONCERTADES	
SAUV	
CENTRE DE DIA	

PRIVADES	El 40%, del preu del medicament, si el resident pertany al règim general.
CONCERTADES	
SAUV	
CENTRE DE DIA	

PRIVADES	Copagament per els residents jubilats
CONCERTADES	
SAUV	
CENTRE DE DIA	

PRIVADES	Bolquers extres
CONCERTADES	
SAUV	
CENTRE DE DIA	

#### **NOTA IMPORTANT**

Donat que la Seguretat Social només facilita 120 bolquers mensuals per resident, i considerant que les persones incontinents necessiten un mínim de 6 canvis en 24h, per a una correcta higiene i confort, la família del resident hauria d'aportar els 60 bolquers mancants o bé aportar-los el centre amb posterior facturació d'aquests com a extres.

## Annex 3. Tarifes dels Serveis Complementaris o Extres

### LLISTA DE PREUS-ANY 2021

#### HABITACIONS I CENTRE DE DIA

Habitació individual (des de)	3.300,00 + 10% IVA
Habitació compartida	2.400,00 + 10% IVA
Suplement per nivell de dependència	190,00 + 10% IVA (NIVELL 1)
Suplement per nivell de dependència	290,00 + 10% IVA (NIVELL 2)
Varies Tarifes – segons necessitats (des de)	1.300,00 + 10% IVA mes (CENTRE DE DIA)
Estàncies temporals (des de)	130,00 + 10% IVA dia

#### SERVEIS EXTRES

<u>PERRUQUERÍA</u>	<u>PREU</u>	<u>ÀPATS</u>	<u>PREU</u>
Rentar i pentinar	29,00€	Menú visitants	28,00€
Repàs	20,00€	<b><u>VARIS</u></b>	
Tallar Sra.	29,00€	Fisioteràpia extra	29,00€ (1)
Tallar Sr.	25,00€	Podòleg	27,00€
Tint	55,00€	Modista	27,00€
Permanent	75,00€	Etiquetes	25,00€
Espuma	7,00€	Excursions segons destí i nombre de participants (2)	
Mans	20,00€		
Bigoti	8,00€		

#### AUXILIARS

##### SERVEI D'ACOMP. EXTERN DES DE LA RESIDÈNCIA O SERVEI A DOMICILIO

Servei 1 <sup>a</sup> hora (laborables) dia o nit	21,00€
Servei 2 <sup>a</sup> hora (laborables) dia o nit	20,00€
Servei 3 <sup>a</sup> hora (laborables) dia o nit	19,00€
Servei 4 <sup>a</sup> hora (laborables) dia o nit	18,00€
Servei 5 <sup>a</sup> hora i següents (laborables) dia o nit	17,00€

**Dissabtes, diumenges i festius les tarifes s'incrementaran 10€, en tots els preus 1 de Gener, 25 de Desembre i les nits del 24 i 31 de Desembre el preu de les hores serà el doble**

Els preus per a una altra modalitat de serveis d'auxiliars, seran segons el servei sol·licitat.

**ALTRES SERVEIS (3)** (A petició dels interessats)

**EXTRES PODOLOGIA**

**LOGOPEDIA**

**DENTISTA**

Barcelona, 31 de Gener de 2021

(1) Un sessió setmanal extra de 25 min. 29€, si es fa més d'una setmanal les següents 24€

(2) Aquest preu serà segons destí i participants, la durada de les sortides es d'una mitja de 3h a 3h ½. El preu inclou acompanyants, entrades als llocs que així ho requereixin i una consumició per a tots els participants

(3) Preus segons servei prestat