Reglament de Règim Intern
(Nom centre)

En prova de conformitat, les parts signen el present document, en (Població), a (data).

Resident (Usuario)	**Deutor Solidari**
Familiar	**Familiar**
Director de la Residencia	**Persona Responsable**

CENTRE RESIDENCIAL

(NOM CENTRE)

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

EDICIÓ	DATA	OBJETE DE LA EDICIÓ	APARTATS MODIFICATS
18	28/07/2025	A l'article 15 s'elimina “El llistat d’objectes i roba personal serà signat pel resident o persona responsable i pel treballador social de la residència.”	Article 15

Aquesta versió del RRI ve supeditada a les diferents actualitzacions que se'n produeixin. Al tauler d'anuncis del centre estarà disponible la darrera versió del mateix amb els canvis respecte a l'anterior

Capítol I. Definició

Article 1º - El (Nom Centre) presta un servei d'acolliment residencial, de caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària, per a gent gran vàlida i amb dependència.

Direcció:	( )
Número de telèfon:	( )
Número de fax:	( )
Correu electrònic:	( )
Director:	( )
Entitat titular:	(raó social), amb domicili al (domicili raó social)
Persona responsable:	( )

El centre disposa de ( ) places

Article 2º - OBJECTIUS

L'objectiu general del centre és oferir als usuaris i les seves famílies una atenció especialitzada i de qualitat adaptada a les seves necessitats reals i afavorir l'existència de condicions adequades de vida entre la gent gran, procurant el màxim nivell possible d'autonomia i de qualitat de vida.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Garantir a les persones usuàries les cures i l'assistència personal necessària per realitzar les activitats de la vida diària, tractant de mantenir la seva autonomia personal i, en tant que sigui possible, fomentar el desenvolupament i evitar-ne el deteriorament.
- Que les persones usuàries mantinguin o desenvolupin, amb el suport necessari, activitats orientades a mantenir relacions amb l'entorn hi ha participar-hi.
- Que les persones usuàries mantinguin i amplïïn les relacions amb la família i amb altres persones residents o alienes al medi residencial, i participin, tant com sigui possible, a la vida del centre.
- Afavorir el sentiment de seguretat.

Capítol II. Serveis i activitat

Article 3º - PRESTACIONS

Les següents prestacions componen la base del contracte:

A) ALLOTJAMENT: S'entén l'ús de l'habitació contractada, de caràcter individual o compartida, així com de les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i la neteja d'aquestes zones.

El resident podrà ser canviat d'habitació, per causa de força major o per necessitats organitzatives del centre, degudament justificada per la direcció de la residència o bé a petició pròpia, justificant la petició, canvi que es farà efectiu sempre que sigui possible segons l'ocupació de la residència.

Si amb posterioritat al seu ingrés, empitjora l'estat físic, psíquic o cognitiu del resident de tal manera que fossin cures més especialitzades i/o més freqüents, la direcció podrà, previ avís al resident i/o els seus familiars, traslladar el resident a una planta on l'organització de la Residència permeti la prestació d'aquestes cures.

B) MANUTENCIÓ: L'alimentació serà supervisada pel responsable mèdic per tal de garantir l'aportació dietètica i calòrica adequada.

Els menús estan exposats perquè tant residents com visitants ho puguin conèixer.

C) SUPORT PERSONAL AL RESIDENT, que compren

i. Ús i gaudi de les instal·lacions comunes, s'entendrà la utilització de les dependències de la residència per part del client.

ii. La neteja de l'habitació i el rentat de la roba, excepte el que disposa l'article 4 d'aquest reglament en relació amb els serveis de rentat en sec.

D) ATENCIÓ PERSONAL INTEGRAL I READAPTACIÓ A LES ACTIVITATS DE LA VIDA DIÀRIA I HÀBITS D'AUTONOMIA.

Sanitas Mayores, coneixedora que l'ús diari de subjeccions físiques i químiques té efectes secundaris greus en la gent gran ha incorporat a la gestió dels seus centres les directrius marcades pel programa Nacional Deslligar al major i el malalt d'Alzheimer de la Confederació Espanyola de Organitzacions de Majors i recolzat per l'IMSERSO/Ministeri Sanitat i Serveis Socials. Al centre se us facilitarà un document informatiu amb més detalls sobre la nostra política d'evitar les subjeccions i les raons per fer-ho..

E) MANTENIMENT DE LES FUNCIONS FÍSIQUES I COGNITIVES

F) TRACTAMENTS INDIVIDUALS DE FISIOTERÀPIA, TERÀPIA OCUPACIONAL I PSICOLOGIA (es proporcionen aquests serveis en funció de la normativa de cada comunitat autònoma, que garanteixen aquestes prestacions a Galícia, comunitat valenciana, país basc i Navarra)

G) DINAMITZACIÓ SOCIOCULTURAL

H) HIGIENE PERSONAL, dins aquest servei estan inclosos els productes d'higiene personal d'ús comú

I) SUPORT SOCIAL I GESTION D'AJUDES SOCIALS

J) ATENCIÓ FAMILIAR adreçada a afavorir la relació entre el resident i la seva família.

K) ASSISTÈNCIA SANITÀRIA: el centre disposa de servei mèdic propi que atendrà els residents segons les necessitats.

i. Metge generalista

Si el resident és beneficiari del Sistema Nacional de Salut, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme, si fos necessari. El RESIDENT mantindrà la relació amb el metge d'atenció primària i comunicarà els diagnòstics, els tractaments i qualsevol canvi que afecti la seva situació clínica al servei mèdic del centre aportant informe mèdic.

ii. Medicaments

Al moment de l'ingrés, el RESIDENT haurà d'aportar informe mèdic amb la medicació prescrita pel facultatiu de referència.

No es podran administrar tractaments farmacològics i no farmacològics que no es trobin actualitzats i autoritzats de manera expressa pel facultatiu corresponent. El Metge de la RESIDÈNCIA controlarà tots els medicaments que hagin de ser subministrats als RESIDENTS.

Per salvaguardar la seguretat del RESIDENT en l'ús de medicaments no es permet l'automedicació ni la custòdia de medicaments o material sanitari a la pròpia habitació.

L'adquisició dels medicaments que necessiti el RESIDENT seran a càrrec seu, del sistema sanitari o de l'assegurança que a aquest efecte tingui.

iii. Derivació hospitalària

Quan el resident pateixi un procés que per la seva patologia hi ha criteri del metge de la RESIDÈNCIA necessiti atenció hospitalària, serà traslladat a l'hospital corresponent, i s'aplicarà allò establert al contracte (absències forçoses per internament).

En benefici del RESIDENT, la derivació hospitalària es realitzarà, sempre que hi hagi un criteri clínic, fins i tot si no s'aconsegueix contactar amb els familiars responsables, i per tant, obtenir l'autorització prèvia i evitant demores innecessàries que poguessin afectar-ne la salut. Un cop contactat el familiar, aquest haurà d'acudir amb la màxima urgència. Realitzada la derivació hospitalària, l'atenció i l'acompanyament del RESIDENT serà responsabilitat del centre hospitalari i de la família i/o la persona responsable.

iv. Altres

L'atenció sanitària, medicació especialitzada, despeses de transport, productes de farmàcia o parafarmàcia o qualsevol altre concepte que no estigui inclòs a la cobertura que ofereix el Sistema Nacional de Salut o l'assegurança mèdica privada del RESIDENT, serà considerada com un servei complementari, i , per tant, hauran de ser satisfets pel resident, per la família o la persona responsable d'aquell.

Article 4º - SERVEIS COMPLEMENTARIS:

Els serveis complementaris es prestaran només a sol·licitud del RESIDENT o la Persona Responsable i no estan inclosos al preu general. Són els següents:

1. Tot el material que necessiti el resident per a ús personal: cadires de rodes, caminadors, etc.
2. Perruqueria.
3. Podologia.
4. Telèfon, Internet i anàlegs.
5. Les despeses de les sortides programades a què el resident es podrà acollir de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin incloses al programa d'activitats.
6. Altres serveis o atencions fetes per professionals externs.
7. Marcat de roba.
8. Rentat de roba, propietat del client i que tinga tractament de rentat en sec o similar.
9. Despeses sanitàries, d'acord amb el que preveu l'article 3r K) del present Reglament de Règim Intern.

10. Despeses de trasllat a centres hospitalaris, si cal. Se n'exclou el servei d'emergències del 061/112.
11. Despeses d' auxiliar de geriatria acompanyant al centre hospitalari.
12. Sessions individuals de rehabilitació, psicologia, teràpia ocupacional, logopeda, etc. Excepte en places concertades que es regeixen pel que estableix el contracte.

Article 5º - Els preus vigents i les seves actualitzacions, tant del cost de l'estada com dels serveis complementaris es troben actualitzats al tauler d'anuncis ia l'APP de Sanitas Mayores.

Capítol III. Normes generals de funcionament

Article 6º - EQUIP PROFESSIONAL DEL CENTRE

La residència disposa duna persona responsable de la direcció i del funcionament del centre. En cas d'absència física d'aquesta persona, sempre hi haurà una persona responsable, degudament acreditada.

La residència disposa de personal tècnic i d'atenció directa suficient per donar resposta a les necessitats globals del resident durant les 24 hores del dia.

La residència assumeix l'assistència personal del resident per al desenvolupament de la vida quotidiana i per a les activitats i els tractaments que realitza l'equip de cuidadors i l'equip tècnic respectivament. El resident no podrà tenir altres cuidadors, acompanyants o professionals especialitzats que us atenguin dins de la residència i que no siguin empleats directes del centre.

Article 7º - HORARIS

Per tal de garantir el bon funcionament de la residència, així com per preservar els drets dels residents, hi ha horaris establerts:

A) HORARI GENERAL DEL CENTRE: A causa del caràcter de servei permanent que ofereix la residència, el seu horari de funcionament és continu les 24 hores del dia. L'organització horària del Centre estarà a disposició dels clients, al tauler d'anuncis.

B) INFORMACIÓ DE L'ATENCIÓ INTEGRAL: Els familiars disposen d'informació actualitzada a través de l'APP de Sanitas Mayores i dels professionals del centre, amb la cita prèvia, en el seu horari de treball.

C) VISITES: Els familiars i amics del resident podran visitar-lo dins de l'horari de visites que es troba publicat al tauler del centre. Els visitants comunicaran a la recepció la seva presència a la residència. En alguns casos, per circumstàncies especials, aquest horari es pot modificar dacord amb la direcció del centre. Es respectarà la voluntat del resident o del curador en el cas de persones amb la capacitat modificada per resolució judicial.

D) SORTIDES: El resident podrà sortir del centre sempre que ho desitgi, avisant prèviament el personal del centre, excepte si hi ha una indicació mèdica que desaconselli la sortida. En aquest cas, el resident o la persona responsable assumiran de forma expressa la responsabilitat per la sortida del resident.

E) TELÈFON: Per respecte al seu descans, es recomana restringir al màxim les trucades als residents entre les 22 hores i les 8 hores del dia següent.

F) DESCANS: El resident, per respecte als altres, ha de garantir els mínims sorolls durant la nit o hores de descans, a partir de les 22 hores.

Article 8º - UTILITZACIÓ D'ESPAIS, SERVEIS I APARELLS:

A) El resident pot utilitzar els espais d'ús comú i serveis sanitaris i terapèutics de la residència. Per la seva seguretat no està permès entrar a les zones de serveis d'hostaleria com ara cuina, bugaderia, i altres dependències de serveis.

B) El resident pot utilitzar les instal-lacions, objectes i aparells de la residència i es recorda la cura i el respecte d'ús dels altres clients.

C) Només es podrà fumar a la residència en cas que aquesta disposi despais reservats per fumar, degudament senyalitzats. Es recorda la prohibició de fumar fora d'aquests

D) Els objectes perduts es lliuraran a la recepció.

La correspondència serà lliurada directament al resident o persona responsable

Capítol IV. Normes específiques de funcionament

Article 9º - La residència té un sistema de senyalització i informació de tots els seus serveis, instal·lacions i activitats. Totes les habitacions i sales compten amb la deguda senyalització i hi ha espais per a informacions generals a disposició dels clients (Directoris i taulers d'anuncis).

Article 10º - MENJADOR

Al menjador se serviran els àpats en els horaris fixats, està prohibit que les visites accedeixin al menjador durant l'horari d'àpats. Aquest horari estarà a la disposició dels residents.

El menú dels diferents àpats garantirà l'alimentació correcta i variada i les dietes que es poden servir per prescripció mèdica.

Els menús del dia estaran a disposició dels residents, familiars i amics, als llocs habituals d'avís als clients i a l'APP.

En cas que el resident decideixi no fer algun dels àpats, avisarà amb antelació la persona responsable del menjador o persona que s'indiqui.

Es prohibeix portar o treure aliments o utensilis del menjador.

Per introduir menjars al centre, és imprescindible assegurar-se que qualsevol menjar que es porti compleixi les normes de seguretat alimentària i les necessitats dietètiques dels usuaris. Cal consultar-ho amb el centre i el menjar ha d'anar acompanyat d'etiquetatge d'informació nutricional o del tiquet de compra.

Article 11º - HABITACIONS

L'habitació del resident és el seu espai personal i propi a la residència i serà respectat com a tal pel personal i els altres residents, entenent que no s'entrarà a l'habitació sense permís del resident, excepte per als serveis d'atenció diària i cures sanitaris, per a la neteja o en cas d'emergència. Els visitants i els familiars abandonaran l'habitació del resident en els moments en què es procedeixi a prestar-li a ell, o al seu company d'habitació, qualsevol tipus d'atenció diària o cures sanitàries.

El resident podrà disposar d'objectes personals i de decoració a l'habitació sempre que siguin compatibles amb les normes habituals de seguretat i higiene.

Es recorda que per respecte als altres, cada resident garantirà el compliment de les normes d'habitabilitat i higiene dins de la seva habitació, i la cura en la utilització de làmpades, mobles, instal·lacions elèctriques, sanitàries i de comunicació.

El resident podrà tenir a la seva habitació, aparells de TV, ràdio, de música, podent utilitzar-los sempre que ho desitgi, tenint cura de no molestar els altres residents. El volum dels aparells haurà de permetre un descans adequat a tots els residents. Es recomana no guardar objectes de valor i diners en las habitacions.

Per la seguretat del resident, no es permet l'ús a l'habitació d'estufes, calefactors, altres electrodomèstics (neveres, microones, teteres, espremedors, etc.) i petits electrodomèstics d'ús personal que puguin suposar un risc per a ell mateix, altres residents o les instal·lacions.

Es prohibeix la introducció a la Residència de qualsevol tipus d'objecte, material o substància perillós, sent el Resident o els seus familiars i representants legals responsables de qualsevol dany o perjudici que es causi tant a la Residència, com als seus empleats o a la resta de residents o els seus familiars. En cas de detectar-se la presència a la Residència de qualsevol objecte, material o substància d'aquest tipus, la Direcció està autoritzada per desfer-se'n de la manera que millor garanteixi la seguretat del centre.

No es poden tenir cap tipus d'aliments ni medicació a les habitacions.

Article 12º - BUGADERIA

El centre té un servei de bugaderia propi i de marcatge per a la roba d'ús personal dels residents. És imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada amb el nom complet.

El resident o les persones responsables estan obligades a reposar la roba d'ús personal, quan sigui necessari.

El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui tenir la roba per desgast o per alteració del teixit.

Article 13º - NETEJA

Per tal de facilitar la neteja de l'habitació i evitar molèsties, es recomana que els residents les deixin lliures mentre es realitza la neteja diària.

Els residents també facilitaran la neteja dels espais dús general, que es farà en horaris establerts que no alterin la vida i activitats dels residents.

Article 14º - SERVEIS ESPECIALITZATS

Tots els serveis especialitzats: sanitaris, socials, de rehabilitació, d'activitats terapèutiques es realitzaran als espais adequats que estan degudament senyalitzats i amb els horaris respectius als llocs habituals d'avís als residents.

Capítol V. Admissions i baixes

Article 15º - ADMISSIÓ

En l'admissió del nou resident al centre, s'observaran les disposicions següents:

A) Formalització i documentació del contracte: El contracte d'estada es formalitzarà amb la signatura del representant legal de la residència i del resident, o si escau, de la persona responsable del resident hi ha aquest efecte s'aportaran els documents següents:

1. DNI i cartilla de la Seguretat Social del resident.
2. Dades d'identificació de la persona responsable.
3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i darrer rebut, si n'hi hagués.
4. Còpia, si escau, de la designació del curador del resident.

En formalitzar el contracte, s'hi adjuntaran aquest RRI signat pel resident o la persona responsable, documentació per a la determinació del nivell de dependència del resident i la relació dels objectes i roba personal que porta el resident el dia del seu ingrés.

La baixa o la incorporació d'una peça o objecte s'ha de fer constar a l'inventari, mantenint sempre la llista d'objectes mínims exigits a què fa referència el paràgraf següent.

El RESIDENT ha de tenir en tot moment l'equip personal necessari que comprèn:

a) La roba personal en la quantitat suficient que es determinarà en el moment de l'ingrés a la RESIDÈNCIA, amb les característiques que en facin operativa la utilització. En tot moment es compromet a adquirir la roba personal que sigui necessària al llarg de la seva estada, i assumeix els deterioraments ordinaris que se'n puguin produir al rentat.

b) Els aparells que per a la seva vida diària siguin necessaris (cadira de rodes, crosses, caminadors, cinturons de llit, cinturons de cadira, etc.), i es compromet a adquirir al seu càrrec els que en endavant siguin necessaris tan aviat com segons el parer del metge de la RESIDÈNCIA es necessitin, així com tota mena de pròtesis i aparells similars.

La residència no es farà responsable, excepte si és un error imputable al centre, de la custòdia i integritat dels béns que el RESIDENT hi aporti en el moment de l'ingrés a la RESIDÈNCIA, incloent-hi ulleres, audiòfons i dentadures, que estiguin a la seva disposició al llarg de la seva estada.

En cas que el resident ocupi una plaça concertada, es formalitzarà la documentació que indiqui el concert corresponent.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de la persona gran ni del seu representant legal, es comunicarà aquesta circumstància al jutjat competent.

B) Valoració de l'estat del resident: El nou resident haurà d'aportar un informe mèdic oficial del seu estat físic i psíquic fet dins dels tres darrers mesos abans de l'ingrés.

Aquest informe constarà de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció mèdica i d'infermeria que necessiti i valoració de la discapacitat, si escau.

A la data d'ingrés es determinarà el nivell de dependència del RESIDENT d'acord amb l'escala de valoració indicada a l'Annex segon del contracte d'estada. El nivell de dependència del RESIDENT només es podrà modificar amb l'aplicació prèvia dels criteris de l'escala Barthel de valoració aplicada al resident en el moment en què l'equip tècnic de la RESIDÈNCIA consideri que és procedent aquesta modificació. El nou nivell de dependència del RESIDENT serà reflectit al Pla d'Actuació Individualitzat amb indicació expressa de la data de la seva determinació.

A més, un cop ingressat el RESIDENT, l'equip tècnic de la RESIDÈNCIA realitzarà al RESIDENT un reconeixement amb les proves mèdiques, físiques, cognitives i socials necessàries per poder elaborar un pla d'atenció individualitzat (PAI) apropiat i de qualitat.

C) Reserva de plaça: Abans de formalitzar l'ingrés a la residència és convenient fer una reserva de plaça.

En cas que hi hagi una plaça lliure no serà necessària la reserva esmentada i el contracte de prestació assistencial es formalitzarà per ingressar immediatament.

D) **D) Gestió Llista d'espera:** En cas d'existir llista d'espera, l'assignació de places es realitzarà tenint en compte que la plaça disponible s'ajusta a l'organització del centre ia les necessitats assistencials i preferències del resident, respectant tant com sigui possible ordre d'inscripció a la llista.

E) **E) Assignació d'habitació:** L'allotjament del resident a la vostra habitació es durà a terme en funció de la disponibilitat d'espai existent a cada moment. Els responsables del servei seran els encarregats de l'assignació de l'habitació a cada nou ingrés; així com d'establir els canvis d'habitació o planta que es considerin necessaris en el futur, sempre que hi hagi causes justificades i basades en la millor prestació dels serveis i d'acord amb les característiques assistencials del resident i de l'organització del centre.

F) **Requisits d'accés** per adquirir la condició de resident:

a. Tenir 65 anys. S'admetran persones menors de 65 anys en els casos en què ho permeti la legislació vigent.

b. Presentar un estat de salut que no requereixi assistència hospitalària continuada ni adopció de mesures de salut pública.

c. No patir trastorns de conducta que puguin pertorbar greument la convivència al centre, excepte en el cas de centres que estiguin preparats específicament per atendre persones amb aquest tipus de problemàtica.

G) **Període d'Acollida:** S'estableix un període d'acollida que comprèn els primers trenta dies d'estada, que es considera de prova tant per part del client com del centre, durant el qual les dues parts podran resoldre el contracte a voluntat seva.

En cas que el resident decideixi anar-se'n, li serà retornada la fiança que va efectuar en ingressar, deduint-li les partides que en aquell moment estiguin pendents de satisfer.

El període d'acolliment només és vàlid per a residents amb contracte privat i definitiu. En cas de residents amb contracte temporal o plaça pública no és aplicable. Sempre cal complir amb el preavís establert als contractes dins l'apartat Baixa del Resident.

Article 16º - BAICA DEL RESIDENT:

El RESIDENT podrà resoldre aquest contracte en qualsevol moment de la seva vigència amb un preavís de:

- 15 dies naturals per a estades iguals o superiors a 60 dies
- 5 dies naturals per a estades inferiors a 60 dies

Mitjançant lliurament del formulari que se us facilitarà a la RESIDÈNCIA. El darrer dia d'aquest període, el RESIDENT haurà d'haver retirat tots els objectes personals i deixat lliure la seva habitació. En cas contrari, es continuarà meritant el preu d'estada fins que l'habitació estigui completament lliure.

La RESIDÈNCIA podrà resoldre el contracte d'estada i instar el resident a abandonar el centre per les causes indicades al capítol VIII d'aquest Reglament, amb l'avís previ al RESIDENT amb quinze dies naturals d'antelació. En els casos en què es produeixi disconformitat davant la decisió, haurà de mediar el corresponent expedient contradictori en què es garanteix l'audiència a l'interessat en el termini de 15 dies.

Capítol VI. Règim econòmic

Article 17º - ABSÈNCIES DEL RESIDENT:

a) Les absències prolongades del resident s'han de comunicar amb l'antelació suficient i especificar la durada prevista de l'absència, exceptuant el cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.

b) El centre es compromet a reservar la plaça del client, tant si és absència voluntària com forçosa, mentre aquest o la persona responsable compleixi les obligacions econòmiques que li corresponen, d'acord amb el que estableix el contracte d'estada.

c) Els dies de sortida i tornada no es consideren absència.

Article 18º - LIQUIDACIÓ DE LA BAIXA

Quan el resident sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim de 15 dies, atenent les següents disposicions:

- La liquidació inclourà la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament, una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar, tenint en compte que es facturaran les estades reals.
- Si el resident no ha comunicat la baixa al centre, per escrit amb 15 dies d'antelació per a estades superiors o iguals a 60 dies, o 5 dies en cas d'estades inferiors a 60 dies, en fer-li la liquidació es cobraran els dies de preavís o la part proporcional si el preavís es va fer amb antelació inferior.
- Quan la baixa sigui a conseqüència de la defunció del resident, en fer la liquidació, es cobraran les estades reals i les partides que quedin per liquidar. En cas que sigui necessari fer serveis de desinfecció, es facturaran segons la tarifa vigent que està a disposició dels clients. La persona responsable podrà reclamar en el termini de 15 dies el lliurament dels béns personals del resident. Si en aquest termini no fossin reclamats seran posats a disposició de la RESIDÈNCIA que en determinarà el millor ús.

Si el RESIDENT ocupa una plaça concertada, la baixa es comunicarà a l'organisme públic corresponent.

Capítol VII. Dret del client

Article 19º - El RESIDENT te dret a:

- Considerar la residència com a domicili a tots els efectes, en els termes indicats al corresponent contracte d'estada.
- Tenir al vostre entorn més proper objectes personals significatius per personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets d'altres persones (la residència no es farà responsable de la pèrdua d'objectes de valor que el resident tingui a la vostra disposició).
- Una atenció sense discriminació per raó d'edat, sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Ser tractats amb respecte i comprensió per part del personal del centre i d'altres usuaris.
- L'exercici de la llibertat individual per a l'ingrés, la permanència i la sortida del centre, sense prejudici del que estableix la legislació vigent respecte de les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
- Mantenir la relació amb la família amb la màxima fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, per tant, el centre afavorirà la comunicació amb l'exterior.
- Mantenir la vida cultural, social o política, salvaguardant el legítim pluralisme d'opinió.
- Exercir la pràctica religiosa i respectar el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- La intimitat personal, tant en el procés d'atenció com en les accions de la vida diària (senten que l'ús duna habitació compartida no limita aquest dret).
- La privadesa de les seves comunicacions, tant dins com fora del centre, i la confidencialitat de les dades de caràcter personal.
- Que es reculli en una història personal informació de tots els aspectes relacionats amb la seva salut, benestar i gestió del seu cas, així com accedir-hi amb les garanties que preveu la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Ser informat, en llenguatge fàcilment comprensible, del contingut d'aquests drets i deures i de les vies per fer-ne efectiu l'exercici.
- Rebre una informació clara i completa sobre l'organització del centre, el reglament de règim intern i tota la informació que sigui rellevant per a la seva estada. Tenen dret igualment a ser informats de qualsevol canvi que es pugui originar en la dinàmica de funcionament del centre i que l'afectin.
- Conèixer el cost dels serveis que es reben i la participació que, si escau, han de fer en la seva condició de persona usuària.
- Rebre la informació adequada i suficient sobre els programes i tractaments oportuns, incloent-hi beneficis, desavantatges i possibles alternatives. Quan l'usuari no estigui en condicions de rebre informació ni de prendre decisions, el centre ha de consultar el tutor o el familiar designat a aquest efecte.
- Tenir assignat un professional de referència que asseguri la coherència i la globalitat del procés d'atenció.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, educacional, cultural adequada a les necessitats específiques i, en general, a totes les actuacions que siguin necessàries per aconseguir un desenvolupament integral.
- Participar, directament oa través dels familiars, en els processos d'atenció i en les decisions assistencials.
- Participar individualment o col·lectivament en la presa de decisions del centre, en els termes establerts al reglament de règim intern, i associar-se per afavorir la participació.
- No ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense que hi hagi prescripció mèdica, llevat que hi hagi perill imminent per a la seguretat física del mateix resident o de terceres persones. En tot cas, mesures d'aquest tipus es duran a terme amb la supervisió deguda i durant el temps imprescindible en què es prolongui aquesta situació.

- Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades, segons la legislació vigent.
- Presentar suggeriments, queixes o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i se'ls doni la resposta adequada.
- Qualssevol altres drets reconeguts per la normativa vigent.

Article 20º - SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

La residència té establert un sistema de queixes i suggeriments i posarà a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants uns fulls de reclamacions.

El resident té dret a presentar suggeriments, queixes o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i se'ls doni la resposta deguda.

La direcció de la residència respondrà per escrit a l'organisme competent en els terminis establerts a la normativa.

Capítol VIII. Obligacions del client

Article 21º - El resident, la persona responsable i qualsevol visitant del resident, estan obligats a facilitar la convivència i el servei i en especial a::

- Observar una conducta basada en el respecte, la no-discriminació i la col·laboració per facilitar la convivència al centre i la resolució dels problemes.
- Respectar la integritat física i moral del personal del centre, dels altres residents i els seus familiars i visitants ia respectar els espais, els mobles i les instal·lacions de l'edifici.
- Aniran a càrrec del client tots els desperfectes fets a les instal·lacions i propietats de la residència, així com danys a altres clients i al personal del centre quan aquests danys no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.
- Complir tot el que disposa aquest Reglament de Règim Intern i en els termes del contracte subscrit.
- Abonar puntualment el preu pactat i el preu públic per la prestació que li correspongui.
- Comunicar amb suficient antelació les sortides i les absències.
- No altereu l'ordre ni el desenvolupament normal de les activitats del centre
- Facilitar al centre informació veraç de les dades personals, convivencials, econòmiques i familiars, sempre que el coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació. Així mateix, i amb finalitat idèntica, presentar els documents que siguin imprescindibles.
- Qualssevol altres deures establerts per la normativa vigent.

Article 22º - INCOMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS:

L'incompliment per part del resident o de la persona responsable de les obligacions que els corresponen en virtut del que estableix el contracte d'estada o en aquest reglament podrà suposar la resolució unilateral del contracte privat d'estada per part de la residència i per tant la cessació per aquesta en la prestació dels serveis o, en el cas de plaça pública, comunicació amb l'administració pública per al trasllat del resident a un altre centre.

Article 23º - Serà també causa d'aplicació de l'article anterior la realització pel resident o qualsevol dels seus familiars o visitants habituals de les circumstàncies següents:

1. Pertorbació del funcionament normal de la residència per part del resident o de la persona responsable d'aquest.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i l'abandó 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 vostra habitació.
5. L'intent o assetjament sexual o altre tipus a qualsevol client o personal del centre.
6. Quan l'estat psíquic del client impedeixi la normal convivència i requereixi, segons el parer del responsable sanitari del centre, el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Maltractaments al personal o als altres residents.

En cas de resolució del contracte el centre tramitarà el corresponent expedient en què es donarà audiència a l'interessat per un termini de 5 dies.

Article 24º -

El resident o familiars que causi baixa per qualsevol causa hauran de deixar el centre i retirar-ne tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus en el improrrogable termini de 15 dies següents a la baixa, excepte en cas de força major. Transcorregut aquest termini el centre actuarà conforme a la legislació vigent.

Capítol IX. Consell d'Usuaris del Centre

Article 25º - Regulació del Consell del Centre

A) COMPOSICIÓ

El Consell del Centre estarà integrat per representants dusuaris, treballadors i de la direcció del centre. No podent ser el nombre de representants dels usuaris inferior a la meitat del Consell.

B) FUNCIONS DEL CONSELL DEL CENTRE

a) Informar les queixes, peticions, suggeriments i propostes que li siguin transmeses pels usuaris i tractar-les al Consell.
b) Elevar a la Direcció del Centre les propostes que s'estimin per al bon funcionament.
c) Mantenir degudament informats els usuaris de tot allò que els pugui afectar.
d) Fomentar i col·laborar en el desenvolupament dels programes d'activitats del centre.
e) Estimular la solidaritat entre els/les usuaris/es impulsant i procurant la integració a la comunitat.
f) Fomentar les relacions de convivència dels usuaris al centre.

C) PROCÉS D'ELECCIÓ DELS MEMBRES DEL CONSELL D'USUARIS

La direcció del centre establirà els mitjans necessaris per al bon desenvolupament de les eleccions.

La convocatòria la realitzarà el Consell almenys cada dos anys, i es fixarà amb una antelació mínima de 15 dies.

En cas de renúncia o vacant per qualsevol motiu, la representació passarà a tindre-la el/la següent més votat/da dins del seu grup. Els empats es resoldran a favor del més antic/a com a usuari/ària del Centre i en cas de persistir l'empat la representació correspondrà a la persona de més edat.

D) FUNCIONAMENT INTERN DEL CONSELL D'USUARIS.

El Consell es reunirà en sessió ordinària, si més no, el nombre de vegades que estipuli la regulació autonòmica (generalment dues o tres vegades l'any). En sessió extraordinària es pot reunir tantes vegades com es consideri oportú i la urgència dels temes a tractar ho requereixi. De les reunions del Consell s'estendran les actes corresponents.

A cada sessió constitutiva del consell resultant de les eleccions celebrades serà designat un president i un secretari. El president efectuarà les convocatòries i dirigirà les sessions, mentre que el secretari estendrà acta de les mateixes.

ANEXO I. Règim Disciplinari

L'alteració de la normal convivència del centre, així com la realització d'actes que ocasionin perjudicis a aquest o que suposi un incompliment de les obligacions de les persones usuàries i familiars seran constitutives de faltes, podent ser objecte de sanció de caràcter administratiu o disciplinari, amb independència de les responsabilitats legals concurrents.

FALTES

1. LLEUS:
   - Alterar les normes de convivència i respecte mutu, creant situacions de malestar entre les persones usuàries, familiars o personal de servei.
   - Utilitzar inadequadament les instal·lacions i mitjans del centre o pertorbar-ne les activitats.
   - Promoure o participar en aldarulls i bregues o baralles de qualsevol tipus.

2. GREUS:
   - La reiteració de faltes lleus a partir de la tercera comesa en el termini d'un any.
   - Alteració de les normes de convivència de manera habitual, creant situacions de malestar dins del centre.
   - No comunicar les absències del centre de durada inferior a tres dies.
   - Ofendre amb insults, blasfèmies o qualsevol manca de respecte a les persones usuàries, famílies o al personal de servei.
   - La sostracció de béns o qualsevol mena d'objectes, a les persones usuàries, familiars o al personal de servei.
   - Falsejar o ocultar dades personals relatives al seu expedient o al gaudi de qualsevol prestació o servei al centre.
   - No abonar, més d'una vegada, la quota establerta per al finançament del servei.

3. MOLT GREUS:
   - La reiteració de faltes greus a partir de la tercera comesa en el termini d'un any.
   - L'agressió física o els maltractaments produïts a les persones usuàries, familiars o personal del centre.
   - No comunicar les absències del centre de durada superior a tres dies.
   - La falsedat o ocultació de dades, quan l'aportació d'aquestes dades sigui de compliment obligat per la condició d'usuari del centre.
   - No abonar reiteradament la quota establerta per al finançament del servei.

SANCIONES

1. Per faltes lleus: **Amonestació verbal privada o inclusivament per escrit.** Les sancions seran imposades per la direcció del centre.
2. Per faltes greus: **Expulsió temporal d'1 a 7 dies.** Seran imposades per la Direcció donant compte a la Comissió de Representants, amb audiència prèvia amb la persona afectada i, en cas de places concertades, vist i plau de l'administració competent.
3. Per faltes molt greus: **Expulsió temporal de 7 a 30 dies i pot arribar a definitiva.** Seran imposades per la Direcció amb audiència prèvia amb la persona afectada i, en cas de places concertades, vist i plau de l'administració competent.

RECURSOS

Les sancions podran ser recorregudes davant de la Direcció del Centre i, en el cas de places concertades, les sancions imposades per faltes greus o molt greus també podran ser recorregudes davant ladministració competent.

ANEXE II. Professionals i Voluntaris

A) DRETS DE LES PERSONES PROFESSIONALS

Les persones professionals dels serveis socials, a més dels drets reconeguts constitucionalment i legalment i dels que els reconeixen la normativa laboral i la legislació aplicable en funció de la seva professió, tindran garantit l'exercici dels drets següents:

a) Dret a l'exercici de la seva activitat professional als serveis socials en condicions d'igualtat i dignitat.
b) Dret a accedir a una informació i orientació inicial destinades a facilitar l'adequació i la qualitat de l'atenció a les necessitats de les persones usuàries, així com l'adaptació de les persones professionals a les característiques del servei.
c) Dret a beneficiar-se d'una formació professional continuada durant tota la vida activa amb vista a garantir l'adequació de l'atenció prestada a les pautes de bona pràctica professional.
d) Dret a participar, individualment o col·lectivament, en les decisions que els afectin i en l'organització dels serveis, hi ha accedir a les vies d'informació, suggeriment i queixa que permetin l'exercici efectiu i la defensa dels seus drets.
e) Dret a disposar dels mitjans necessaris per garantir la prestació d'un servei en condicions que responguin als criteris de qualitat exigits per la normativa corresponent.

B) DEURES DE LES PERSONES PROFESSIONALS

Les persones professionals dels serveis socials, a més d'ajustar-se en la seva actuació als deures que els imposen la normativa laboral i la legislació aplicable en funció de la seva professió, i d'ajustar la seva intervenció a les orientacions que, si escau, reculli el codi deontològic propi de la seva disciplina, tindran els deures següents:

a) Promoure la dignitat, l'autonomia, la integració i el benestar de les persones que atenen i respectar tots els drets reconeguts en aquesta llei a les persones usuàries i professionals.
b) Conèixer i complir la normativa vigent en l'àmbit dels serveis socials, i en particular les normes reguladores de l'organització i del funcionament dels serveis en què exerceixen la seva activitat i dels programes que gestionen.
c) Mantenir, en les relacions amb altres persones professionals i usuàries, un comportament no discriminatori.
d) Respectar les opinions, els criteris i les decisions que les persones usuàries prenguin per si mateixes ho ha través del seu representant legal.
e) Guardar les normes de convivència i respecte mutu en els serveis on presten serveis socials i en qualsevol altre lloc relacionat amb les seves activitats.
f) En cas que sigui necessària la derivació de la persona usuària a un altre o altres serveis, fer-ho de la manera més favorable per a aquella, procurant la continuïtat de la intervenció.
g) Respectar i utilitzar correctament els béns mobles i les instal·lacions dels serveis en què desenvolupen les seves funcions i de qualsevol altre lloc relacionat amb les seves activitats.
h) Respectar els terminis que s'estableixin per a les diferents intervencions, ajustant-se, en tot cas, als terminis màxims previstos a la normativa vigent.
i) Posar en coneixement de la direcció les irregularitats o les anomalies que s'observin en el funcionament, l'organització o les instal·lacions d'aquest.
j) Posar en coneixement de l'autoritat competent qualsevol situació que, segons la seva opinió, i basant-se en els elements de valoració de què disposen, pugui comportar una vulneració de drets

.

C) DRETS DELS VOLUNTARIS.

Els voluntaris tenen els següents drets:

a) Rebre regularment durant la prestació de la seva activitat, informació, orientació i suport, així com els mitjans materials necessaris per a l'exercici de les funcions que se'ls encomanin.
b) Rebre en tot moment la formació necessària per al desenvolupament correcte de les activitats que se'ls assignin.
c) Ser tractades en condicions d'igualtat, sense discriminació, respectant-ne la llibertat, la identitat, la dignitat i els altres drets fonamentals reconeguts en els convenis, els tractats internacionals i la Constitució.
d) Participar activament en l'organització, col·laborant en l'elaboració, el disseny, l'execució i l'avaluació dels programes o projectes, d'acord amb els seus estatuts o normes d'aplicació.
e) Realitzar la seva activitat d'acord amb el principi d'accessibilitat universal adaptat a l'activitat que desenvolupin.
f) Que les seves dades de caràcter personal siguin tractades i protegides d'acord amb allò establert a la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

D) DEURES DELS VOLUNTARIS.

Els voluntaris estan obligats a:

a) Complir els compromisos adquirits amb Sanitas, reflectits en l'acord d'incorporació, respectant els fins i els estatuts.

b) Guardar la deguda confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva acció.

c) Rebutjar qualsevol contraprestació material o econòmica que poguessin rebre bé de les persones destinatàries o d'altres persones relacionades.

d) Respectar els drets de les persones destinatàries de l'acció voluntària.

e) Actuar amb la diligència deguda i de manera solidària.

f) Participar en les tasques formatives previstes per a les activitats i funcions confiades, així com en les que amb caràcter permanent calguin per mantenir la qualitat dels serveis que prestin.

g) Seguir les instruccions de Sanitas que tinguin relació amb el desenvolupament de les activitats encomanades.

h) Utilitzar degudament l'acreditació personal i els distintius facilitats.

i) Respectar i tenir cura dels recursos materials que posin a la vostra disposició.

j) Complir les mesures de seguretat i salut existents.

k) Observar les normes sobre protecció i tractament de dades de caràcter personal.