

**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE LA
RESIDÈNCIA ASSISTIDA " RESIDENCIAL PALAU "**

CAPITOL 1.- CARACTERÍSTIQUES DE L'ESTABLIMENT

ARTICLE 1er.

La Residència Assistida ofereix els serveis d'acolliment residencial i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències, amb caràcter permanent o temporal.

L'objectiu és facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, afavorint la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Es tracta de la Residència Assistida per a gent gran "Residencial Palau", amb domicili a l'Avinguda Catalunya 264-266 de Palau-solità i Plegamans, amb una capacitat de 166 places i 45 de centre de dia.

CAPITOL 2.- ADMISSIONS I BAIXES

ARTICLE 2on

Alta de l'usuari: En l'admissió a la Residència del nou usuari, s'observaran les següents regles:

A) Atorgament i documentació del contracte: El contracte de prestació de serveis assistencial serà atorgat degudament signat pel representant legal de la Residència i pel futur usuari o si s'escau pel seu tutor legal o persona de referència, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries:

En el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix i, sempre en base a l'estipulat en l'art. 7 del Decret 284/1996 modificat pel Decret 176/2000 i a tal efecte, s'aportaran les dades identificatòries necessàries:

1.- D.N.I. i cartilla de la Seguretat Social de l'usuari.

2.- Dades identificatòries del familiar, persona de referència o representant legal de l'usuari.

3.- Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si n'hi hagués.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 176/2000 que modifica el Decret 284/1996.

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

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 que, degudament marcada, haurà de portar el resident el dia del seu ingrés.

L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés efectiu, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personal que porti i que podran ser retirats per ell mateix o bé per la persona responsable en el moment de l'extinció del contracte, o quan així ho estimi oportú, comunicant-ho al centre per al seu control intern, sempre i quan mantingui íntegrament la llista d'estrís mínims exigits a que fa referència el paràgraf anterior.

B) Valoració de l'estat del futur usuari: el futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic, fet dintre dels tres últims mesos abans de contractar els serveis, excepte en els casos d'urgències. Aquest informe estarà format per: dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent.

En el cas contrari i abans d'iniciar la prestació dels serveis, es sotmetrà a una revisió que farà el metge de la Residència o el que correspongui, segons la cartilla, perquè s'emeti un informe per incloure a l'expedient personal de l'usuari.

La Residència es reserva el dret de no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada.

- C) Reserva de plaça: Per contractar amb la Residència és necessari fer una reserva de plaça, en la qual es farà esment de la data prevista per iniciar la prestació dels serveis.
D'igual forma, en cas que hi hagi una plaça lliure no serà necessària la referida reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal d'iniciar la prestació dels serveis immediatament.
- D) Edat del futur usuari: d'acord amb la normativa vigent, l'edat mínima per adquirir la condició d'usuari s'estableix als 60 anys.
Excepcionalment, seran admeses persones menors de 60 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació socio-sanitària d'aquestes persones ho permet i no existeix cap altre recurs més adequat per atendre'ls.
- E) Període de prova: S'estableix un període de prova que comprèn els primers trenta dies d'estada, tant a favor de la Residència com de l'usuari, durant els quals ambdós parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, l'usuari tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada deduïdes les partides que, en aquell moment, estiguessin pendents de satisfer, sempre i quant hagi comunicat a la Residència la seva voluntat de causar baixa amb un termini de 15 dies d'antelació.

ARTICLE 3er.

Baixa de l'usuari:

- F) Si l'usuari volgués fer baixa voluntària de la Residència, aquest haurà de comunicar la seva intenció d'abandonar la Residència a la Direcció de l'establiment per escrit amb una anticipació mínima de quinze dies. En cas contrari, es podrà cobrar fins a un màxim de quinze dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.
- G) Si l'usuari abandona l'establiment sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmentat abandonament no causarà la baixa del usuari sinó que es considerarà una simple absència.
- H) Si l'usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc...) es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada de l'usuari a la Residència abans de la baixa efectiva.

CAPITOL 3.- RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4art.

Per als antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, aplicant les variacions que experimenti l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector de Serveis elaborat per l'Institut Nacional d'Estadística o l'Organisme que correspongui.

Així mateix, la Residència podrà repercutir en el preu acordat per les parts el percentatge d'increment de cost que en el seu cas suposi l'aplicació de noves normes legals d'obligada observació sobre la ratio de personal o de serveis d'obligada prestació.

En el moment de contractar els serveis, es farà una valoració del nivell de dependència de l'usuari, segons l'escala de valoració Pfeifer i Barthel, utilitzant els barems del Departament de Benestar i Família. Posteriorment, de forma anual o semestral, segons necessitat, es farà una nova valoració.

Quan l'usuari sofreixi un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic (per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altre raó) de tal entitat que comporti la dependència del mateix per un tercer o unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin tingudes en compte a l'hora de fixar el preu a pagar, la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons les escales de valoració acordades, fins a un màxim del cinquanta per cent del preu lliurement establert per

ambdós parts. En cas que l'estat físic i/o psíquic de l'usuari millori i faci canviar el seu nivell de dependència, es rebaixarà el preu per adequar-lo al nou estat.

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència de l'usuari, aquest, o la seva persona de referència podran designar, al seu càrrec, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb el responsable higiènic-sanitari de la Residència, si s'ha produït efectivament la modificació del nivell de dependència i l'abast de la mateixa. En cas que l'usuari o la seva persona de referència no comuniqui a la direcció de la Residència la designació de l'esmentat facultatiu en el termini d'un mes des de la notificació per part de la Residència de la modificació de preu, s'entendrà a tots els efectes la seva conformitat amb la mateixa. La manca d'acord en la determinació del canvi de nivell de dependència i conseqüent modificació de preu serà causa de rescissió del contracte assistencial.

Les noves atencions requerides per l'usuari es facturaran sota el concepte d' "Assistència Especial" en el mateix rebut mensual que els serveis generals però diferenciats de la quota mensual inicialment pactada.

ARTICLE 5è.

En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

A) Allotjament. S'entén l'ús de l'habitació compartida contractada, a no ser que s'especifiqui per contracte que sigui de caràcter individual, així com les àrees comunes del Centre inclòs el manteniment i neteja de les referides zones.

No obstant el que es disposa en el paràgraf anterior, l'usuari podrà ser canviat d'habitació a més de per la seva comoditat estricta, per causa de força major degudament justificada, per incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació o per la pròpia organització de la residència.

En aquest cas, tindrà dret a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència. Aquests supòsits tan sols seran d'aplicació a les habitacions destinades a ocupar per més d'un usuari.

B) Manutenció, que serà supervisada pel responsable higiènic-sanitari, a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat.

Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment.

C) Acolliment i convivència.

D) Suport Personal del Resident.

E) Atenció a les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia.

F) Dinamisme sociocultural.

G) Higiene personal, excepte el disposat en l'article 8 d'aquest Reglament de Règim Intern en relació als objectes personals.

H) Suport social.

I) Atenció familiar dirigida a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.

J) Neteja de la roba, excepte el disposat en l'article 8 del Reglament de Règim Intern en relació als serveis de rentat en sec.

K) Assistència sanitària: L'establiment disposa d'un servei de metge propi, que efectuarà visites periòdiques als usuaris en atenció a les seves necessitats excloent les urgències, que aniran a càrrec dels serveis d'emergències públiques.

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.

Si l'usuari és el titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme si fos necessari.

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

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

Quan el resident pateixi un procés pel que la seva patologia i d'acord amb el responsable sanitari de la Residència, necessiti un tractament o atenció especial, no assumible per la Residència, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari.

La residència no es farà càrrec de les despeses del trasllat que seran a càrrec de l'usuari.

Una vegada normalitzada la situació, l'usuari podrà tornar a la Residència.

L'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del resident o pel servei mèdic propi de la Residència serà considerada com un servei complementari, i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable del mateix (també inclou els productes farmacèutics com podrien ser vitamines, espesants alimentaris, entre altres). Si s'hagués de fer algun tràmit per a la seva cobertura, serà responsabilitat del propi resident, responsable o tutor i essent considerat com a servei o producte complementari fins que ho cobreixi la seva cobertura.

ARTICLE 6è.

En cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica, etc.), les despeses mèdiques aniran a càrrec de les persones que ho necessitin: bolquers, transport d'ambulàncies, despeses d'internaments a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc.

ARTICLE 7è.

Seràn a càrrec de l'usuari tots els desperfectes fets en instal·lacions i propietats de la Residència, així com a altres usuaris i personal del centre, quan els mateixos no estiguin coberts per la pòlissa de responsabilitat civil.

ARTICLE 8è.

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

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i objectes personals, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident, etc.
2. Perruqueria/barberia i manicura/pedicura
3. Podologia
4. Fisioteràpia (excepte usuaris del programa d'acolliment residencial)
5. Televisió individual
6. Els costos de sortides programades per l'entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquests no estiguin inclosos en el programa d'activitats.
7. Altres prestacions per professionals externs.
8. Telèfon, Internet i altres.
9. Neteja de la roba, propietat de l'usuari que tingui tractament de rentat en sec o similar.
10. Despeses sanitàries, d'acord amb el previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
11. Despeses de trasllat a centre hospitalari si calgués.
12. Despeses de la persona que acompanyi al resident al centre hospitalari
13. Suport psicològic familiar
14. Lloguer de caixa forta a armari de l'habitació
15. Serveis mèdics oferts pel Centre Mèdic Palacent.

ARTICLE 9è.

Forma de pagament de la quota:

El pagament s'efectuarà per mesos avançats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la Residència confeccionarà mensualment factures corresponents que hauran de ser efectives del dia un al cinc de cada mes. A la factura es detallaran clarament les quantitats corresponents a l'estada, als serveis no inclosos en aquesta, els satisfets pel propi usuari, els impostos repercutits i tots els altres conceptes que s'hagin de reflectir.

ARTICLE 10è.

Forma de pagament dels serveis complementaris:

Tots els serveis complementaris prestats per l'establiment seran segons contracte sota el concepte "Serveis Complementaris", diferenciats de la quota i de la resta de conceptes, en el seu cas, en la factura mensual.

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

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'anunciarà al tauler d'anuncis de la Residència, juntament amb els horaris.

ARTICLE 11è.

Incompliment del pagament de la quota:

L'incompliment del pagament de les quotes corresponents podrà donar lloc a la resolució del contracte de prestació assistencial que serà comunicat per la Residència a l'usuari, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament de Benestar i Família, amb l'obligació de traslladar el resident al seu domicili o al de la persona responsable.

ARTICLE 12è.

Despeses per devolucions bancàries:

En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries aniran a càrrec de l'usuari podent facturar a més fins a 50,00 € en concepte "despeses de gestió" i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

ARTICLE 13è.

Absències de l'usuari:

- a) Les absències perllongades de l'usuari hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient mínima de 48 hores i tots els dies previstos d'absència, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista. Els dies de sortida i de tornada no es comptabilitzen a efectes de l'absència.
- b) La Residència es compromet a reservar la plaça de l'usuari, tant si és absència voluntària com forçosa, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin. Entre elles el pagament de la quota, deduïdes les despeses de manutenció, que estan indicades en el pacte segon del contracte d'admissió.

ARTICLE 14è.

Baixa:

Quan l'usuari sigui baixa definitiva es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim de dos mesos, atenent a les següents regles:

La liquidació inclourà la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar.

Si la baixa és voluntària, la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat ingressat. A més, si l'usuari no ha comunicat la baixa a la Residència amb quinze dies d'antelació, al fer-li la liquidació, es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals del preu com a compensació.

En cas que la baixa sigui com a conseqüència del traspàs dels usuaris i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada de l'usuari al centre abans de la seva defunció.

A més, es podran facturar les despeses que, en concepte de servei de desinfecció de l'habitació, l'esmentada baixa ocasioni, sempre que estiguin degudament acreditades. El cost d'aquestes despeses estarà indicat en el tauler d'anuncis.

En compliment de les situacions descrites en l'article 3è del present document es podrà causar baixa per les següents causes:

- 1- Voluntat expressa de l'usuari o del seu representant legal.
- 2- Trasllet a un altre servei públic o privat.
- 3- Defunció.
- 4- Suspensió de la prestació per les causes següents:
 - Quan es deixen de complir els requisits i les condicions que van motivar l'atorgament.
 - Quan s'efectuï una ocultació de béns o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts.
 - Per expiració del temps pactat en el cas d'ingrés temporal.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DEL CENTRE

ARTICLE 15è.

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la Residència així com preservar els drets dels usuaris, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:

A) VISITES: Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant un horari que, serà de 10 hores diàries, establert de les 10:00 hores del matí a les 20:00 hores de la nit.

Les visites s'efectuaran en els espais comuns de la Residència. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència i no alterar el normal funcionament del centre.

B) HORARIS: L'organització horària de la Residència, inclòs l'horari dels àpats, el de llevar-se i el d'anar a dormir és l'establert en el tauler d'anuncis de la Residència.

Les sortides i entrades dels usuaris serà lliure durant tot el dia.

La tanca exterior estarà tancada de les 10 hores del matí a les 20 hores de la nit i s'haurà de trucar perquè el personal de la Residència obri la porta.

S'aconsella no fer les sortides en horaris d'activitats i dels àpats per tal de garantir el millor funcionament de la Residència.

Si els familiars o amics desitgen quedar-se a menjar amb l'usuari podran fer-ho comunicant-ho amb 24 hores d'antelació. Pagaran el preu del menú establert al tauler d'anuncis.

C) INFORMACIÓ MÈDICA: la Residència disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable de la Residència o dels responsables d'atenció a l'usuari que figura al tauler d'anuncis.

Per prescripció facultativa, poden alterar-se aquests horaris pels usuaris que així ho necessitin.

- D) **TELÈFON:** Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 20:00 hores fins les 10:00 hores del dia següent, llevat de casos urgents.
Per prescripció facultativa, pot alterar-se aquest horari pels usuaris que així ho necessitin.
- E) **SORTIDES:** l'usuari podrà sortir de la Residència quan vulgui, avisant prèviament al personal de la Residència, en cas que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida; en aquesta situació, s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.
- F) **HORARI GENERAL DEL CENTRE:** Donat el caràcter de servei permanent que fa la Residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia i durant tots els dies de l'any, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de fer visites a partir de les 19:00 hores.
- G) **HORARI DE DESCANS:** Els horaris de descans nocturn i diürn serà per prescripció sanitària, que determinarà l'hora d'enllitar i llevar-se.

ARTICLE 15è bis.

L'usuari assumeix que la medicació que li serà subministrada durant la seva estança serà preparada per la pròpia Residència, tenint potestat el centre per autoritzar a la farmàcia que consideri oportú la preparació de la medicació setmanal.

ARTICLE 16è.

En cas de que l'usuari tingui algun aliment com galetes, bombons, fruita, etc. serà necessari que ho comuniqui a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes i acomplint amb l'articles 36è.

ARTICLE 17è.

La Residència disposa d'un programa anual d'activitats per afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Es disposa de un tauler d'anuncis on s'exposa:

- Autorització de l'establiment o servei
- Reglament de Règim Intern
- Organització horària dels serveis generals i complementaris
- Tarifes de preus dels serveis generals i els complementaris
- Programa anual d'activitats amb horaris
- Horaris d'atenció als usuaris i/o familiars per part del director tècnic i del responsable higiènic-sanitari
- Organigrama de la Residència
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el departament competent
- Instruccions per a casos d'emergència
- Tota la informació que sigui interessant per als usuaris i els seus familiars.

La Residència disposa de personal responsable de direcció i de funcionament. En cas d'absència física d'aquestes persones, sempre hi haurà una persona responsable. També disposa de personal tècnic, d'atenció directa i responsable sanitari suficient per donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.

ARTICLE 18è.

La Residència té servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que en el moment d'incorporació tota la roba estigui degudament marcada amb etiqueta impresa amb el nom cosida. L'usuari o les persones responsables estan obligades a reposar la roba d'ús personal de l'usuari quan sigui necessari i en les mateixes condicions de marcat.

La Residència no es fa càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast, per alteració del teixit, per encongir-se els jerséis de llana, cotó, altres teixits o americanes que necessiten una cura especial. Cal tenir en compte que els programes que fa ús el centre per desinfecció de la roba i assecat provoca un desgast superior de la roba que poguessin fer servir als domicilis.

ARTICLE 19è.

En cas de defunció de l'usuari, la residència posarà els mitjans al seu abast pel trasllat a Pompes Fúnebres, avisant immediatament al familiar responsable.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI

ARTICLE 20è.

Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui; a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar la Residència com el seu domicili a tots els efectes (sempre complint les normes de la residència en quan horaris, etc...) tenint en compte que també és el domicili d'altres usuaris; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament, a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells aspectes reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

ARTICLE 21è.

Previ lliurament del corresponent rebut, la Residència es farà dipositària de quant diner metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin de la manera prevista anteriorment.

ARTICLE 22è.

L'usuari serà tractat per part de tot el personal de la Residència amb absoluta consideració.

ARTICLE 23è.

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

ARTICLE 24è.

L'usuari té dret a rebre informació general de la Residència en relació als aspectes que l'inclouen i l'interessen, així com de tots els serveis socials, ja sigui mitjançant el taulell d'anuncis, cartells informatius o grups d'intercanvi d'opinió com el anomenat "La veu de l'avi", en el qual podrà participar democràticament, bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora. A la seva disposició els serveix el Consell de Participació, al qual poden consultar mitjançant l'e-mail detallat al taulell d'anuncis o contactant per altres medis al seu representant. Al Consell es representen els familiars, residents, l'Administració local, Benestar Social i Família, treballadors del centre, l'empresa i la direcció reunint-se anualment.

ARTICLE 25è.

Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, persones responsables de l'usuari o representants legals, necessaris i no excessius, quedaran registrades en els fitxers o tractaments de dades denominats "Expedient Mèdic i Assistencial Usuaris (PACIENTES)", "Gestió de Clients (CLIENTES)" i "Videovigilància (IMÁGENES)" que poden ser automatitzats, en tot o en part, del que és responsable el centre, amb l'única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la firma del contracte assistencial, sent els destinataris de la informació: el propi centre, tot el personal i professionals del mateix que precisin de l'accés a les dades de caràcter personal per al desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulàncies i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les mencionades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix per al compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i a altres centres, a aquests últims, en els supòsits de trasllat.

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

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

Per a la realització d'estudis científics, metges i/o històrics, es faran anònimes les dades de l'usuari, i en cas contrari se sol·licitarà el consentiment previ, exprés i per escrit del mateix, o de la persona que assumeixi la seva representació.

ARTICLE 26è.

Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.

ARTICLE 27è.

L'usuari podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

ARTICLE 28è.

L'usuari té dret a que es tingui en compte la seva situació personal i familiar.

ARTICLE 29è.

L'usuari té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de la Residència i que aquestes siguin estudiades i respostes.

ARTICLE 30è.

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

ARTICLE 31è.

L'usuari 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. El cost del material de les immobilitzacions serà a càrrec de l'usuari.

ARTICLE 32è.

La Residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants unes fulles de reclamacions.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 33è.

L'usuari i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrits.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.
- d) Autorització per realitzar analítica completa amb les proves de malalties de declaració obligatòria o facilitar-ne els resultats en una analítica realitzada en els últims tres mesos.
En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.

ARTICLE 34è

L'usuari podrà utilitzar les instal·lacions, els objectes i els aparells de la Residència tenint cura dels mateixos i respectant l'ús dels altres usuaris. La televisió o aparells de radio o similars, en hores de descans o silenci, es faran servir amb auriculars.

L'usuari garantirà el silenci durant la nit i les hores de descans, entre les 22 hores de la nit i les 8 hores del matí, i entre les 14 hores i 16 hores de la tarda.

ARTICLE 35è.

Incompliment de les obligacions:

L'incompliment per part de l'usuari i/o de la persona responsable de les obligacions en els articles anteriors podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 36è.

En compliment de la llei del tabac 28/2005 i la seva reforma 42/2010 queda prohibit fumar a tot el recinte, excepte els residents que ho faran a la zona habilitada i senyalitzada per a aquest ús a planta 0.

No es pot cuinar a cap lloc de la Residència i no es poden tenir aparells de calefacció.

Es recomana no tenir objectes de valor ni diners a la Residència, ja que la Residència no es farà responsable de la seva pèrdua, a no ser que estiguin declarats al cens de la Residència.

No es poden tenir medicaments ni aliments a les habitacions.

No es pot donar propines al personal de la Residència.

L'usuari facilitarà la informació i documentació que li sigui demanada per a l'adequada prestació dels serveis.

Col·laborarà en els tractaments prescrits pels facultatius i en les activitats que li siguin recomanades.

ARTICLE 37è.

Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament de la Residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
3. La desídia i 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 seva habitació.
5. L'intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal de la Residència.
6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari de la Residència el seu trasllat a un centre especialitzat.
7. Mals tractes al personal o als usuaris de la Residència.

ARTICLE 38è.

Els usuaris o familiars d'aquell que cesi en aquest caràcter (per qualsevol causa) hauran de retirar de la Residència tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus en l'improrrogable termini de 30 dies següents a la baixa, llevat d'un cas de força major, entenent-se que en cas contrari, la Residència podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

CAPÍTOL 7. PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 39è.

Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "USUARIS" que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable la Residència, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del contracte, essent els destinataris de la informació: la mateixa Residència, tot el personal i professionals de la Residència que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs a la Residència, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal.

També es comunicaran les dades de l'usuari si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats de la Residència, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en els supòsits de trasllat.

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

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

Al mateix temps, donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari, en totes les activitats que realitzi la Residència i per a penjar-les en els seus taulers, així com per a utilitzar-les en els butlletins informatius de la Residència, respectant sempre la seva bona imatge i intimitat.

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

CAPITOL 8. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT

ARTICLE 40è.

L'usuari podrà utilitzar petits electrodomèstics d'ús personal (màquina d'afaitar, assecador de cabell,...), comunicant-ho prèviament, per evitar situacions que afectin a les instal·lacions, a ell o als altres usuaris.

Els objectes perduts s'entregaran a la persona responsable o s'avisarà perquè es recullin.

La correspondència s'entregarà a l'usuari directament o al seu representant legal.

En cas de tenir algun aliment tipus bombons, fruita o galetes, es posarà en coneixement de la persona responsable, per poder respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa i per evitar el deteriorament dels productes.

No es permet la entrada d'animals domèstics de cap tipus (gos, gat, ocells, rosegadors, insectes...), excepte gossos pigall.

ARTICLE 41è.

A) MENJADOR-CUINA

ESMORZAR:

L'horari serà de 8 a 10 hores. A la planta 0 l'horari serà a les 9 hores, suministrant a partir de les 8 un suc als residents que ho sol·licitin.

DINAR:

Hi haurà un torn de menjador a les 13 hores.

BERENAR:

Pels usuaris que ho vulguin o ho necessitin, se'ls subministrarà un aport dietètic a les 17 hores.

SOPAR:

A planta 0 hi haurà un torn de menjador a les 20 hores.

A planta 1 i 2 hi haurà un torn de menjador a les 19:30 hores.

REFORÇ DIETÈTIC:

Entre les 24 hores i la 1 hora de la matinada, es subministrarà als usuaris que ho desitgin o ho necessitin un aport dietètic.

Els menús garantiran l'alimentació correcta i equilibrada i les diferents dietes prescrites per ordre mèdica. Seran exposats en el tauler d'anuncis.

En cas de no utilitzar algun dels menjars, cal avisar amb 24 hores d'anticipació a la persona responsable del servei de menjador.

Els menjars només es serviran a les habitacions en cas de prescripció mèdica.

No es subministraran begudes alcohòliques.

No es podran retirar aliments ni estris del menjador.

Els residents que estiguin enllitats podran tenir alteracions dels horaris pel bon funcionament del centre i que seran pautats pel servei sanitari del centre.

Les places del menjador podran ser fixes per la millor adequació dels usuaris. Podran ser modificades per la persona responsable de la Residència per necessitats del servei i d'acord amb l'usuari.

El personal de la Residència podrà quedar-se a menjar, en les mateixes condicions que familiars i amics dels usuaris.

L'horari de menjars pot tenir algunes variacions en funció de l'organització de la Residència en els casos dels dies festius o caps de setmana, avisant prèviament.

El servei sanitari pactarà, segons la valoració de l'usuari, el tipus de dieta i torn dels àpats.

B) HABITACIONS:

L'usuari tindrà cura dels objectes personals, de la decoració i de la distribució i ordre dels mobles.

La distribució de l'espai amb el company es farà amb respecte i de mutu acord, respectant la imatge del entorn i les condicions d'habitabilitat i higiene.

Es tindrà cura amb la utilització del wc i el desguàs, per evitar obstruccions.

No es faran forats a les parets.

La TV es farà servir amb un volum adequat, evitant molestar la resta d'usuaris.

No s'entrarà a l'habitació d'altres usuaris sense permís.

La persona responsable de la Residència serà la que designarà els canvis d'habitació de forma justificada per motius de convivència, per prescripció facultativa o per necessitats del servei, prèvia comunicació a l'usuari.

Les portes de les habitacions compartides romandran tancades durant el dia, però els usuaris podran tenir accés a les mateixes sol·licitant al personal la seva obertura. Les famílies també podran accedir-hi sol·licitant que al persona que els acompanyi per l'obertura de la mateixa.

C) ATENCIÓ SANITÀRIA:

Els medicaments, bolquers i el material per l'atenció d'infermeria aniran a càrrec de l'usuari, mitjançant la Seguretat Social o Mútua que correspongui.

Els desplaçaments al metge de capçalera, especialistes o altres es faran en companyia dels familiars. En cas de que no en tinguin, se'n farà càrrec del cost el propi usuari i la Residència li facilitarà l'acompanyament i el desplaçament si la persona no és autònoma.

L'usuari serà el responsable de la seva higiene personal sempre que sigui possible. El personal assistencial de la Residència es farà càrrec d'ajudar-lo i del manteniment del seu aspecte personal.

L'usuari es banyarà o es dutxarà sempre que sigui necessari i d'acord amb les indicacions del personal assistencial.

D) NETEJA DE LA RESIDÈNCIA:

Els usuaris facilitaran la neteja dels espais d'ús general.

Per tal de facilitar la neteja de les habitacions, sempre que sigui possible, els usuaris la deixaran lliure.

A Palau-solità i Plegamans de de 20.....

La Residència:

Sr.

DNI