

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN



Fecha: 05-09-2025

Tipologia

- Art.1.** Dins de la tipologia de Centres Residencials, el Centre de Cures es cataloga com a centre residencial per a gent gran, la qual es defineix com a Centre destinat a l' allotjament estable, convivència, atenció alimentària, i altres necessitats fonamentals de gent gran, dotat d' una unitat per a l' atenció de persones necessitades d' assistència per a la realització de les activitats elementals de la vida diària. Amb número de Registre d' Autorització de centres residencials per a gent gran en situació de dependència:

Admissions

- Art.2.** En l' admissió en aquest Centre de cures del nou Resident/ Usuari, s' observaran les següents regles:

a) Serà necessària, abans del seu ingrés o començament del servei, la signatura del contracte d'Admissió com a Resident/ Usuari per part de l'interessat i/o de la persona legalment responsable, en el cas de residents/usuaris amb mesures de suport judicials, o del responsable, quan voluntàriament l'esmentat assistent o representant assumeixi les obligacions econòmiques derivades del contracte. En aquest constarà:

- Dades identificatives del nou Resident/ Usuari i persona responsable.
- Descripció de l' estat físic i psíquic del nou Resident/ Usuari.

b) El nou Resident/ Usuari aportarà una certificació mèdica del seu estat físic i psíquic, amb una antiguitat no superior a quinze dies des que es demani el seu ingrés o servei. Se sotmetrà a una revisió per Equip Multidisciplinari del Centre de Cures.

Contracte

- Art.3.** Entre l' entitat, l' interessat i la persona responsable del mateix, es formalitzarà un contracte on es regulin tots els aspectes, des del seu ingrés al centre o prestació del servei fins a la seva baixa. En cas que l' interessat no pugués o no sabés signar el Contracte, s' expressaria mitjançant document escrit tal impediment.

- Art.4.** En cap cas s'admetrà l'ingrés/servei d'una persona si no consta amb claredat el seu desig en aquest sentit, sense que la seva voluntat pròpia pugui mai ser substituïda per familiars o altres persones excepte en els casos previstos per la llei.

Règim Econòmic

- Art.5.** El règim de preus es correspondrà amb les tarifes, comunicades i degudament segellades per la Comunitat Autònoma corresponent. Aquestes tarifes estaran a disposició del Resident/ Usuari, lliurant-se-li còpia de les mateixes quan així ho demani.

- Art.6.** Els preus acordats podran variar en els termes expressats en l' estipulat en el Contracte d' Admissió i Ingress o alta en el servei.

El Quadre Mèdic del Centre o el coordinador del Servei en el seu cas examinarà i avaluarà periòdicament les condicions físiques i psíquiques del Resident/Usuari per tal de concretar el grau de dependència d'aquest, d'acord amb els següents criteris:

- a) Sense Grau Autònom
- b) Grau I..... Deteriorament lleu
- c) Grau II..... Deteriorament moderat
- d) Grau III..... Deteriorament greu

Segons aquestes avaluacions, el Centre aplicarà la corresponent tarifa, prèvia notificació al Resident/Usuari i a la persona que l'assisteix, des del mateix moment en què es realitzi.

Art.7. En el rebut es detallaran clarament les quantitats corresponents a l'estada, o serveis d'assistència (Centre de Dia/ Servei a Domicili en el seu cas), als serveis no inclosos en els mateixos i quants altres conceptes s'hagin de reflectir.

Art.8. En el supòsit que els rebuts d'estada/servei mensual resultessin impagats, es passarien al cobrament per una segona vegada, afegint-los les despeses ocasionades per la devolució.

El supòsit d'un nou impagament, dóna dret a la resolució del contracte per part del Centre de Cures. Es donarà coneixement al Resident/Usuari i a la persona responsable amb l'objecte de regularitzar tal situació.

Art.9. En cas d'haver-se dipositat fiança, aquesta es retornarà juntament amb la liquidació per part del Resident/Usuari de l'última factura, sempre que es comuniqui amb quinze dies d'anticipació o en cas de mort o baixa per ingrés en centre de salut o hospital. En el cas de no presentar-lo, l'import de la liquidació serà lliurat transcorreguts 45 dies des de la data de càrrec de l'esmentat rebut.

Serveis del Centre

Art.10. En el preu base del rebut **per a Residents amb pernocta** estan inclosos els següents serveis addicionals als de l'objecte del contracte d'atenció i assistència per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària per a gent gran:

a) **Allotjament:** Ús de l'habitació contractada, així com dels serveis comuns del Centre, inclòs el manteniment i neteja d'aquestes zones.

b) **Pensió Completa:** Que comprèn esmorzar, dinar, berenar i sopar, els quals seran suficients i de bona qualitat. Serà supervisada pel metge del Centre i laboratori competent.

c) **Atenció Sanitària:** Exercida a través de diverses funcions realitzades pel metge i personal sanitari de la pròpia Residència, com són:

c.1) Control i supervisió de la medicació. L'administració de medicaments al Resident/Usuari es realitzarà sota el control de l'equip mèdic del Centre, quedant prohibit al Resident/Usuari tenir en el seu poder cap tipus de

medicament, llevat d'aquells que siguin comunicats per escrit per part del Resident/ Usuari i el seu Assistent.

c.2) Consulta mèdica.

c.3) Recollida de mostres per a analítica.

c.4) Cures d' urgència i tractament de cures.

d) **Fisioteràpia grupal**, segons la planificació del Centre oferta als clients segons les seves patologies.

e) **Teràpia Ocupacional grupal**, segons la planificació del Centre. Inclou activitats rehabilitadores com estimulació cognitiva, readaptació i recuperació de l' autonomia per a la realització de les activitats de la vida diària, activitats recreatives.

f) **Rehabilitació grupal**, segons la planificació del Centre.

g) Utilització i gaudi de les dependències del Centre, pel Resident/ Usuari.

h) **Rentat roba personal**: Inclou la roba interior (pijames, camisons, samarretes, calçotets, calces, sostenidors, mitjons, etc.), jerseis, jaquetes, camises, pantalons, faldilles, etc.) que no precisin tintoreria. Tota aquesta roba haurà d' estar marcada per facilitar la seva distribució i evitar pèrdues indegudes.

Les peces que necessitin tintoreria es facturaran a part.

Aconsellem que evitin portar peces amb la següent composició: 100% cotó, termolactil, angora, seda, puntetes, a causa del tractament amb temperatures altes i els productes químics utilitzats per al rentat de la roba, per raons sanitàries.

Art.11. Qualsevol altre servei diferent dels inclosos en l' article anterior es cobrarà a part al Resident/ Usuari, detallant-lo degudament en el rebut. Aquests serveis poden ser:

1) Tot el material que precisi el Resident/ Usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris de neteja personal, quan es tracti de productes diferents als que proporciona el centre

2) Els costos de les excursions o activitats programades per l' entitat a les quals el Resident/ Usuari podrà acollir-se de forma voluntària.

3) Medicaments i material mèdic o sanitari no cobert per la Seguretat Social o qualsevol sistema d' assegurança medicofarmacèutica al qual pertanyi el Resident/ Usuari.

4) Serveis complementaris com ara:

4.1) Perruqueria

4.2) Podologia

4.3) Serveis Especialitzats (fisioteràpia individual, psicologia individual,..)

4.4) Marcatge de Roba

4.5) Acompanyaments

4.6) Menús familiars, etc...

Horaris Generals

Art.12. Amb l' objecte de garantir el bon funcionament del Centre de Cures, així com els drets dels Residents/ Usuaris, s' estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:

- Visites a les Habitacions

Matí: 9.00 a 13:30 hores.

Tarda: 15:00 a 20:30 hores.

Les visites fora de l' horari enunciat hauran de justificar la seva necessitat.

- Àpats

Esmorzar: 09:30 a 10:00 hores.

Dinar: 13.00 a 15.00 hores.

Berenar: 16.00 hores.

Sopar: 19:00 a 20.30 hores.

-

Televisió

En zones socials fins a les 24 hores, a les habitacions fins a les 24 hores, sempre que es respecti els altres residents mantenint el seu volum moderat que no molesti els veïns i impedeixi el seu descans.

- **Horari de ficar-se al llit**

Els residents podran romandre fora de les habitacions i fent ús de les zones socials fins a les 24 hores.

Per prescripció facultativa es poden alterar aquests horaris per als Residents/ Usuaris que ho necessitin.

En cas que el Resident/ Usuari tingui previst arribar fora de l' horari assenyalat, haurà de notificar-ho perquè al seu retorn se l' atengui i poder evitar així que perdi algun servei.

En el supòsit que el Resident/ Usuari desitja celebrar algun acte familiar, el Centre li facilitarà tots els mitjans al seu abast per a tal fi. Aquest servei es cobrarà a part i serà necessari un avís previ al Centre de, almenys, 48 hores i que no hi hagi el servei demanat per un altre Resident/ Usuari amb anterioritat.

Sortides i Comunicació dels Resident amb l'Exterior

Art.13. Tant les sortides com la comunicació amb l' exterior dels Residents/ Usuaris és lliure i sense cap tipus d' obstacle per part del Centre.

Art.14. Per sortir del Centre en hores diürnes, el Resident/ Usuari gaudirà de total llibertat, si bé l' haurà de posar en coneixement del Centre, per així poder saber on es troba, per si fos necessari posar-se en contacte amb ell en cas d' urgència o necessitat imperiosa.

Art. 15. Per pernoctar fora del Centre, haurà el Resident igualment notificar-ho al Centre fent constar el temps de la seva absència, i el lloc on ha d' estar, reservant-se el Centre el dret a impedir-ho si existeix consell facultatiu en aquest sentit.

Art. 16. Atès el caràcter de servei permanent que efectua el Centre, el seu horari de funcionament és continu les 24 hores del dia, si bé, a fi de garantir el descans dels Residents, es prega a familiars i amics abstenir-se d' efectuar visites a partir de les 22 hores i fins a les 8 hores.

Art.17. El Centre de Cures no es fa responsable dels danys o perjudicis, que rebi o provoqui el Resident a tercers, quan es trobi fora del Centre, llevat que es tracti d' una activitat organitzada pel Centre.

Drets i Obligacions del Resident/ Usuari

Art.18. El Resident/ Usuari té tots els seus drets constitucionals, sense cap limitació, de manera que gaudirà d' un tracte igualitari, té dret a la seva intimitat personal, a la llibertat d' expressió, de comunicacions i al secret de les mateixes, a participar en la vida interna del Centre i a considerar-lo com el seu domicili a efectes legals de notificacions. Són drets i obligacions de les persones usuàries els recollits en la Llei estatal i Regional de Serveis Socials de les diferents Comunitats Autònomes. Queden inclosos en els drets del Resident/ Usuari tots aquells recollits en els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Art.19. El Resident/ Usuari té totes les obligacions legals del ciutadà i, encabir-se adequadament, respectant el present Reglament de Règim Interior, pagar puntualment les mensualitats i les despeses que a la seva instància es generin. Aquest deure essencial de comportar-se adequadament i respectar el present Reglament és extensible als familiars, amics i/o visites que accedeixin al Centre o que interactuïn amb el seu personal o altres usuaris del Centre. Queden inclosos en els deures del Resident/ Usuari tots aquells recollits en l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Art.20. És obligació específica del Resident/ Usuari participar en la vida del Centre de forma activa, dins de les seves possibilitats, prestant la deguda atenció a les normes internes, de convivència i plans de salvament, evacuació i d' urgència.

Art.21. La neteja es considera fonamental, havent del Resident/ Usuari tenir cura de la seva higiene i aspecte personal, portant una roba adequada quan transiti pel Centre. A més haurà de cuidar de la pròpia residència, abstenint-se de comportaments grollers, bruts o de mala educació i tractant amb respecte i educació als altres residents/usuaris, familiars i al personal de la mateixa.

Art.22. Per motius de seguretat alimentària no es pot introduir al centre menjar preparat que no hagi de ser consumida en el moment. A les cuines i cambres de refrigeració comunes del centre no es podrà conservar cap tipus d' aliment provinent de l' exterior.

Art.23. Totes les peces i estris personal que entrin al centre a partir de l' ingrés d' un resident han de ser dipositats sempre a la recepció perquè s' incloguin en l' inventari del resident corresponent i perquè siguin etiquetats correctament. El centre no es fa responsable d' aquelles peces i estris personals que es lliurin directament a les habitacions i no estiguin inventariades.

Regim Sancionador

Art.24. Seran causa de resolució del contracte d' ingrés:

a) L' impagament d' un rebut per la seva estada al Centre.

b) No respectar les normes de convivència del Centre de manera greu o de forma reincident, així com el No compliment dels deures marcats en el present document

- c) Entorpir-ne la bona marxa.
- d) L' embriaguesa habitual o la drogoaddicció.
- e) L' abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l' assistència del personal del Centre.
- f) Negar-se o impedir que es realitzi la neteja diària de la seva habitació.
- g) L'intent o assetjament sexual o d'una altra índole a qualsevol altre Resident/Usuari o personal del Centre.
- h) La manca de respecte, agressió verbal o qualsevol comportament inapropiat per part de familiars, visitants o persones vinculades al resident, així com qualsevol actitud que afecti la convivència i l' adequat funcionament del Centre.
- i) L' incompliment reiterat de les indicacions del personal per part d' aquests.
- j) Fumar a les habitacions i fora dels llocs expressament reservats per a això.

Art.25. Quan un Resident/Usuari abandoni el Centre per qualsevol de les causes anteriors, els seus familiars o persones responsables hauran, retirar del Centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en el termini dels set dies següents a la baixa (en cas contrari es posarà a disposició de l'Organisme pertinent), així com recollir i traslladar al Resident/Usuari al seu domicili en el supòsit que no pugui fer-ho per si mateix.

Art.26. Els Residents/ Usuaris no han de tenir en el seu poder objectes de valor com joies, diners, etc. ja que no es consideren necessaris en el dia a dia del Centre, eximint de tota responsabilitat al mateix en cas de perduda o desaparició.

Igualment, el Centre no serà responsable de la pèrdua o trencament causat pel Resident/Usuari en els seus ajuts tècnics personals, entenent per tal, a títol enunciatiu no limitatiu, pròtesis, audiòfons o qualsevol altre tipus d' aparell que ajudi a millorar la qualitat de vida del Resident/Usuari.

En cas de pèrdua, el Resident/Usuari podrà adreçar-se al professional de referència o directament a la Direcció del Centre, per tal de demanar col·laboració en la recerca del mateix.

Art.27. En cas de mort del Resident/Usuari, el Centre posarà tots els mitjans al seu abast, avisant immediatament els seus familiars més al·legats o persona responsable, realitzant-se el trasllat del mort al centre a tal efecte concretat per la família o persona responsable o, si no hi hagués centre designat, al que consideri el Centre.

Queixes i Reclamacions

Art.30. Per a la presentació de queixes i suggeriments els Residents/Usuaris compten a la seva disposició amb una bústies de suggeriments i queixes existent a l'entrada al Centre.

Les queixes i suggeriments podran realitzar-se de forma verbal o escrita i seran gestionades pel Responsable d'Atenció al Client del Centre juntament amb la Direcció, sent qualsevol d'ells l'interlocutor directe amb el resident / usuari i

família. S' estableix un termini de Resolució de 15 dies donant resposta per la mateixa via que el canal de recepció.

Si la solució oferta no s'estima satisfactòria per part de la persona reclamant, no es procedirà al tancament definitiu de la reclamació / queixa, sinó que es podrà dirigir i manifestar de nou davant el Centre o bé a instàncies superiors.

Art.31. El Centre té a disposició dels Residents/ Usuaris o familiars d' aquests, fulls de reclamacions. Així mateix, el Centre està obert a tot tipus de suggeriments per part dels Residents / Usuaris.

Art.32. Per a la participació i canalització de suggeriments dels Residents/ Usuaris en el Centre, aquests podran nomenar un representant que canalitzarà tots els seus suggeriments, opinions, experiències, inquietuds i idees a la Direcció del Centre. Aquest representant serà elegit lliurement pels mateixos Residents / Usuaris.

Així mateix el Director podrà rebre personalment i en privat, aquells Residents / Usuaris que així ho sol·licitin, per tal d'escoltar els suggeriments que de manera personal desitgin fer-li arribar.

Drets i Obligacions dels professionals i voluntaris

Art.33. Els professionals i voluntaris del Centre ostenten tots els drets i estan subjectes a les obligacions establertes en els articles 11 i 12 de la Llei de Serveis Socials i el Capítol III del Decret 64/2004, de 6 d'abril. Hauran de conèixer i respectar el Reglament de Règim Interior, respectar tots i cadascun dels drets de residents i usuaris, familiars, professionals i voluntaris reflectits en el present reglament.

Els professionals i voluntaris hauran d'utilitzar adequadament les instal·lacions, mobiliari i altres equipament del Centre i hauran de respondre adequadament a les demandes plantejades per qualsevol resident /usuari i/o familiar, derivant-lo al professional que correspongui.

Art.34. Els professionals que presten els serveis a la Residència i Centre de dia comptaran amb la titulació i coneixement necessaris per a la prestació del servei en la mateixa i als quals els serà d' aplicació en l' exercici de la seva activitat la normativa laboral o mercantil que els resulti d' aplicació en relació amb la seva vinculació contractual amb l' Entitat gestora del Centre.

Art.35. Als voluntaris que col·laborin amb el Centre, si n'hi ha, els serà d'aplicació la normativa del voluntariat vigent en cada moment i hauran de seguir les pautes donades pels tècnics del centre pel que fa a la seva tasca amb els residents i usuaris, així com informar sobre qualsevol variació en la situació de la persona usuària amb el qual realitza la seva tasca.

Amb aquesta data es fa entrega al Resident / Usuari i al seu Responsable d'un exemplar degudament signat d'aquest Reglament.

En _____, a _____ de _____ de 2026

CENTRE DE CURES.

Signat.

RESIDENT

Signat.

ASSISTENT / GUARDADOR

Signat.