



Reglament de règim intern del servei de residència assistida

CAPÍTOL 1. ADMISSIONS

ARTICLE 1er.- En l'admissió al centre del nou resident, s'observaran les següents regles:

A) ACCÉS ALS SERVEIS: Pel que fa al servei de Residència Assistida, l'ingrés a l'establiment:

- a. En plaça amb finançament públic de la persona gran depenent, es realitzarà un cop emesa la resolució del PIA, la qual es notificarà al seu domicili, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció d'Autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència; també hi podrà accedir amb altres procediments d'accés establerts per la legislació vigent de Serveis Socials. En tot cas serà l'ICASS qui determini les persones que n'han d'ocupar les places.
- b. En plaça en finançament privat, es realitzarà sempre que la persona usuària compleixi els requisits que marca la llei de serveis socials per accedir al servei de Residència Assistida per a gent gran.

B) ATORGAMENT I DOCUMENTACIÓ DEL CONTRACTE: El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel representant legal de la residència i pel futur usuari o si s'escau el seu tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, i a tal efecte s'aportaran les dades identificatives necessàries:

DNI i Targeta de la Seguretat Social.

Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.

L'últim rebut de la pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció, si n'hi hagués.

Amb la signatura del contracte, el futur resident, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat de fer l'ingrés en el centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial, el centre lliurarà al interessat i/o persones responsables una relació dels objectes i roba personal que, degudament marcada, haurà de portar l'usuari el dia del seu Ingrés.

L'usuari, una vegada efectuat l'ingrés, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personals 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 cregui oportú, comunicant-ho al centre, per al seu control intern, sempre i quan mantingui íntegrament la llista d'estris mínims exigits a que fa referència el paràgraf anterior.

C) VALORACIÓ DE L'ESTAT DEL FUTUR RESIDENT: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre del tres últims mesos abans de l'ingrés, tret dels 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 de l'ingrés es sotmetrà a una revisió pel personal mèdic del centre o al que correspongui segons el seu centre sanitari de referència, qui emetrà informe per adjuntar a l'expedient personal del resident.



La residència es reserva el dret a no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada, sempre prèvia autorització de l'ICASS.

D) EDAT DEL FUTUR RESIDENT: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició d'usuari s'estableix als 60 anys.

Excepcionalment, sempre previ aprovació del Departament de Benestar Social i Família, seran admeses persones menors de 60 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació sociosanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

CAPÍTOL 2. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 2on.- En cas de plaça amb finançament públic la quota d'assistència serà l'establerta en l'Acord subscrit amb el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, amb les aportacions de l'Usuari i l'Administració establertes en la resolució de concessió d'accés al servei social de Residència assistida per a gent gran dictada per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

Abast de la quota. La quota establerta en el contracte de serveis s'entén que és la necessària per a l'atenció de tots els serveis bàsics del servei d'assistència detallats més a baix.

Serveis complementaris. Tots els serveis complementaris prestats per l'establiment seran facturats al mes següent a la prestació, sota el concepte d'Extres, diferenciats de la quota d'estada i dels altres conceptes, si escau, en el rebut mensual.

Els pagaments d'aquests serveis es realitzaran preferiblement per domiciliació bancària.

La llista dels preus d'aquests serveis complementaris es pot trobar en el tauler d'anuncis.

Forma de pagament. El pagament s'efectuarà mensualment, el Centre confeccionarà els rebuts de les estades que s'hauran de fer efectius durant els últims 5 dies de cada mes, bé mitjançant pagament en efectiu o bé mitjançant domiciliació bancària, entenent-se en qualsevol cas que els pagaments seran sempre per mesos anticipats.

Devolucions. Les despeses de qualsevol tipus ocasionats per mora, impagament, devolució de rebuts i/o qualsevol altra circumstància que desvirtui el pagament, seran de compte i càrrec de l'Usuari, el seu familiar i/o responsable de referència, així com els interessos que aquests fets reportin, i estaran inclosos sota aquest concepte en el rebut corresponent.

Impagament de quotes. Sense perjudici de l'establir en el paràgraf anterior, l'impagament de les quotes corresponents podrà donar lloc, previ tràmit legal pertinent (Regim sancionador de la Llei de Serveis socials), a la resolució del contracte de serveis, i s'hauria de reintegrar a l'Usuari al seu domicili o al del familiar responsable. Aquest fet es comunicarà a l'Usuari, al seu representant legal o a la persona responsable i al servei d'inspecció i registre de l'ICASS.

Absències. Les absències perllongades de l'Usuari haurien de ser comunicades al Centre amb la suficient antelació i per escrit, tret que es tracti d'un cas d'absència forçosa i imprevista.



El Centre es compromet a reservar la plaça de l'Usuari tant en cas d'absències voluntàries com forçoses, en els termes legals previstos, i sempre que aquest, o el seu familiar i/o persona responsable, compleixi amb les obligacions al seu càrrec, entre elles el pagament de la quota amb reducció del cost de l'alimentació que consti en el tauler d'anuncis. Els dies de sortida i tornada es consideraran com presents en l'establiment. Les absències no justificades o no comunicades prèviament no comportaran cap tipus de bonificació.

Baixes. Les baixes per defunció o per motius aliens a la voluntat de l'Usuari donaran lloc, en el termini d'un mes, a una liquidació pels dies d'estada realment gaudits, fins al dia de la baixa. Incloent entre aquestes els pagaments o despeses ocasionades com a conseqüència de la defunció.

Si la baixa fos voluntària, la liquidació es faria en funció del temps real que l'Usuari hagi estat ingressat. No obstant això, si l'Usuari no hagués comunicat per escrit al Centre aquesta baixa amb quinze dies d'antelació, amb la liquidació es podrà cobrar fins a un màxim de quinze dies addicionals al preu de l'estada com a compensació.

ARTICLE 3er.- En el preu de l'estada estan incloses les següents prestacions:

- ⤴ Allotjament.
- ⤴ Manutenció.
- ⤴ Acolliment i convivència.
- ⤴ Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- ⤴ Hàbits d'autonomia.
- ⤴ Dinamització sociocultural,
- ⤴ Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa l'article 6 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació als serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.
- ⤴ Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- ⤴ Higiene personal.
- ⤴ Suport social.
- ⤴ Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre l'usuari la seva família.
- ⤴ Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens.

Això no impedeix, en cap manera, que l'usuari 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 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 del usuari, a no ser que disposi d'autorització del centre.



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

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 de l'usuari 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.

ARTICLE 4art.- En el cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica, etc.) les despeses mèdiques seran a càrrec de les persones que ho necessitin: bolquers, transport d'ambulàncies, despeses d'internaments a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc.

ARTICLE 5è.- Seran 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 6è.- Serveis complementaris:

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

- Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes de neteja personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident.
- Perruqueria.
- Podologia.

Televisió individual.

Els costos de les sortides programades per l'Entitat a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin incloses en el programa d'activitats.

Altres prestades per professionals externs.

Telèfon, Internet i altres.

Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.

Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 3 i 4 del present RRI.

Despeses de la persona que acompanyi l'usuari al centre hospitalari excepte quan es tracti de personal en jornada laboral.

El sistema electrònic d'identificació per al control de peces de roba.

Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, gestions i compres).

CAPÍTOL 3. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 7è.- Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els drets dels residents, s'estableixen els horaris següents per a les activitats que es detallen:



- **HORARIS:** L'Organització horària del Centre, inclòs l'horari dels àpats, el de llevar-se i anar a dormir estarà establert en el tauler d'anuncis de la residència.

L'usuari pot sortir i entrar de la residència entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant la seva sortida.

Si els familiars o amics desitgen quedar-se a dinar amb el resident, hauran de comunicar-lo amb 24 hores d'antelació. Pagaran el preu del menú que estarà publicat al taulell d'anuncis.

- **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.
- **TELÈFON:** Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris es suprimiran des de les 21:00 hores fins les 9:00 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

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

- **SORTIDES:** L'usuari podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament al personal del centre, sempre que no existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència.
- **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, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics, abstenir-se de fer visites a partir de les 22:00 hores.

ARTICLE 8è .- En cas que l'usuari tingui algun aliment com a galetes, bombons, fruita, etc., farà falta 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.

ARTICLE 9è.- El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada, el centre, a la vegada, proporcionarà un sistema electrònic d'identificació per al control de les peces de roba. L'usuari o les persones responsables estan obligades a refer la roba d'ús personal de l'usuari quan sigui necessari i en les mateixes condicions de marcat.

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

ARTICLE 10è.- En cas de defunció de l'usuari, la residència posarà tots els mitjans al seu abast pel trasllat a Pompes Fúnebres, avisant immediatament als familiars més propers.

CAPÍTOL 4. DRETS DELS RESIDENTS

ARTICLE 11è.- A part dels inclosos als articles 8, 9, 10 i 12 de la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials Els usuaris dels serveis residencials i diürns tenen dret a:

- Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- Dret a la intimitat



- Rebre informació prèvia, tant la família/responsable legal com al resident, amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals, documentació normativa.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una atenció personalitzada.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- Secret de les comunicacions. Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades pròpies que no fa falta que siguin conegudes per la resta de residents.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa. Dret a no ser discriminat en el tracte per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis, en les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acorden.
- No ésser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- Participar en el consell de participació del centre, tant com a membre del mateix com en la formalització del seu vot per elegir els membres.

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 12è.- La residència al seu temps també determina els seus drets:

- Morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.
- 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.
- El dret a l'ús d'aparells de radio, televisió, musicals, etc. amb l'únic condicionament de que el seu ús no molesti a altres residents.



- Dret a poder convidar a menjar o sopar a familiars i amics amb l'única condició d'avisar prèviament a la direcció de l'establiment i al pagament d'aquestes separatament de la quota mensual.
- Dret a continuar utilitzant l'habitació que li va ser assignada en el moment de l'ingrés, no podent ser traslladat de la mateixa sense la conformitat per escrit seva o del familiar responsable. Podrà existir excepció, sempre i quan es donin causes de força major que hauran de ser comunicades tant a l'usuari com al familiar responsable i degudament justificades.

ARTICLE 13è.- Dret a rebre visites. L'horari de visites serà lliure, sempre que no interfereixi en la vida diària dels altres residents. S'aconsella que les visites dels familiars es realitzin en hores diürnes, preferiblement de 10 del matí a 21:00 de la nit.

ARTICLE 14è.- 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 d'un resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment.

ARTICLE 15è.- La residència s'obliga a donar compliment a l'establert respecte als drets dels usuaris, previstos en l'article 5 del decret 284/96 modificat pel 176/2000 i als articles 8, 9, 10 i 12 de la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

CAPÍTOL 5. OBLIGACIONS DE L'USUARI

A més de les que han estat desenvolupades fins a aquí, l'usuari haurà de:

ARTICLE 16è.- L'usuari i la persona responsable estan obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a:

- Respectar i facilitar la convivència.
- Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis d'aquest contracte.
- Abonar puntualment el preu pactat.

ARTICLE 17è.- Durant la seva estada en l'establiment, l'usuari haurà de mantenir la correcció en la higiene personal i el vestir.

ARTICLE 18è.- L'usuari haurà d'extremar la seva atenció en el tracte amb la resta d'usuaris amb la finalitat d'evitar qualsevol tipus d'incidents, aconseguint amb això el més grat nivell de convivència.

ARTICLE 19è.- Per prescripció mèdica queda prohibit tenir en les habitacions qualsevol tipus de medicaments ja que es competència exclusiva del metge de la residència el control mèdic dels usuaris. Les excepcions es gestionaran individualment.

ARTICLE 20è.- Queda prohibit, per raons d'higiene i sobretot dietètiques, tenir en les habitacions qualsevol tipus d'aliments, per la mateixa raó anterior de que el metge és qui deurà establir els règims alimentaris. Les excepcions es gestionaran individualment.

ARTICLE 21è.- No està permès fumar a la residència excepte que a la mateixa s'hagi destinat un espai exclusivament per a això.



ARTICLE 22è.- Tot i que l'entrada i sortida del centre és lliure, les absències, que siguin de llarga o curta durada hauran de ser comunicades a la Direcció de l'establiment, si no es comuniquen no es consideraran com absències.

ARTICLE 23è.- S'haurà de procurar una bona relació no solament amb la resta de residents sinó també amb els treballadors/es de l'establiment.

ARTICLE 24è.- S'hauran de respectar i conservar tant les instal·lacions com el mobiliari ja que el gaudir del seu ús es comú a tots els residents, si no és així seran 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.

ARTICLE 25è.- Es permet tenir animals domèstics per part dels usuaris sempre que s'acordi amb el centre i aquest tingui les instal·lacions adequades per l'animal i que l'animal estigui ben ensinistrat. El client es farà càrrec del cuidatge i de totes les despeses que generi. En cas que el centre consideri que el cuidatge no és l'adequat o que no es pot realitzar per l'usuari, podrà decidir l'admissió de l'animal.

ARTICLE 26è.- L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions exposades en aquest Reglament de Règim Intern, podrien suposar, previ tràmit legal pertinent, a la resolució del contracte i per tant la finalització de la prestació dels serveis.

ARTICLE 27è.- Serà també considerat incompliment de les obligacions de l'usuari i per tant podria suposar, previ tràmit legal pertinent, la possible suspensió de la prestació del servei:

- Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
- Ebrietat habitual o drogoaddicció.
- La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
- Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
- L'intent o assetjament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
- Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del personal sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.

ARTICLE 28è.- Els usuaris o familiars d'aquell usuari que cessi del servei per qualsevol causa, hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i bens de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels bens abans esmentats.

La direcció del centre vol fer constar dintre d'aquestes normes de règim intern que el centre es considera per normativa un centre obert substitutori de la llar, per la qual cosa pot succeir qualsevol situació que també pugui succeir al mateix domicili de l'usuari, com ara per exemple caigudes incontrolables, autolesions, desorientacions fora del centre, etc.