



Residència Vila Vella



Residència i Centre de Dia Santa Caterina

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

FUNDACIÓ HOSPITAL-ASIL DE POBRES I MALALTS DE TORROELLA DE MONTGRÍ



ÍNDEX

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS.....	4
CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES.....	4
CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC.....	7
CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA	14
CAPÍTOL 5. DRETS I DEURES DEL RESIDENT/USUARI	18
CAPÍTOL 6. DEURES DEL CENTRE	21
CAPÍTOL 7. PROTECCIÓ DE DADES	24
CAPÍTOL 8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB LA RESIDÈNCIA	26

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 1r. DENOMINACIÓ I NATURALESA

Les residències Vila Vella i Santa Caterina ofereixen un servei d'acollida en modalitat de residència assistida, amb places privades i públiques, per a gent gran amb diferents graus de dependència i estades de caràcter permanent i temporal.

La residència Santa Caterina ofereix, al mateix temps, el servei de centre de dia. Els serveis de centre de dia per a gent gran són aquells serveis d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependència, que es poden prestar en un establiment específic, o bé com a servei integrat en els espais assistencials generals i en el programa funcional d'activitats diürnes d'una residència.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

ARTICLE 2n.- REQUISITS PER L'INGRES EN EL CENTRE

En l'admissió al centre de les persones noves, s'observaran les següents regles:

a) **Atorgament i documentació del contracte.** El contracte de prestació de serveis assistencials o centre de dia serà atorgat degudament i signat pel director o directora del centre, pel futur resident/usuari i, 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 sanitària.
- Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
- Pòlissa d'assegurança que cobreixi les despeses de defunció i l'últim rebut, si n'hi ha.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de la persona ni del seu representant legal, es procedirà, segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

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

Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial o de centre de dia, el centre lliurarà a l'interessat, o persones responsables, una llista de tot allò que és necessari portar. Haurà d'estar tot degudament marcat i ho haurà de portar el resident/usuari el dia del seu ingrés.

El resident, una vegada realitzat l'ingrés efectiu a la residència, lliurarà al centre una llista detallada de la roba i dels objectes personals que porti i que podran ser retirats o bé per ell mateix o bé per la persona responsable en el moment de l'extinció del contracte, o quan així ho consideri oportú, i ho comunicarà al centre per al seu control intern i sempre que mantingui íntegrament la llista d'estris mínims exigits a què fa referència el paràgraf anterior.

b) **Valoració de l'estat de la futura persona resident.** El futur nou resident haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre dels tres últims mesos abans de l'ingrés, llevat 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.

Tant les nostres residències com el centre de dia es reserven el dret a no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- COST DE LA PLAÇA

Durant la vigència del contracte, cada primer d'any, el preu serà actualitzat de manera automàtica aplicant un índex format pel percentatge que correspongui als increments dels costos de personal de la residència i el percentatge dels increments de les despeses d'aprovisionament, amortitzacions, i altres despeses d'explotació sobrevingudes.

Així mateix, el centre 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 ràtio de personal o de serveis d'obligada prestació.

Al moment de l'ingrés del resident en servei de residència en plaça privada, es farà una valoració del seu nivell de dependència, segons l'escala de valoració Pfeiffer i Barthel. Posteriorment, de forma semestral, segons necessitat, es farà una nova valoració.

Quan la persona presenti un empitjorament del seu estat físic o psíquic (per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altra raó) de tal entitat que comporti la dependència d'aquest per un tercer o a 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 s'adaptarà i, per tant, podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons les escales de valoració acordades.

En cas que l'estat físic o psíquic millori i faci canviar el seu nivell de dependència, també s'adaptarà rebaixant el preu per adequar-lo al nou estat.

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència del resident, aquest, o la persona de referència, podran designar, al

c) **Reserva de plaça.** Per ingressar a la residència o com a usuari de centre de dia és necessari fer una reserva de plaça, en la qual es farà esment de la data prevista d'ingrés. En el cas de places públiques, se segueix l'ordre de la llista d'espera que ens facilita la Generalitat, i en el cas de plaça privada és necessari que es disposi d'un llit buit per poder fer l'ingrés.

De la mateixa manera, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària l'esmentada reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal de fer un ingrés immediat.

d) **Edat del futur resident.** D'acord amb la normativa vigent, l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix a 65 anys.

Excepcionalment, seran admeses persones menors de 65 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.

ARTICLE 3r.- MOTIUS DE BAIXA

A) Si la persona usuària volgués marxar de manera voluntària del centre, hauria de comunicar la seva intenció d'abandonar el centre a la Direcció de l'establiment amb una antelació mínima de 15 dies. En cas contrari, es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.

B) 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 resident sinó que es considerarà una simple absència.

seu càrrec, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb el responsable higienicosanitari del centre, si s'ha produït efectivament la modificació del nivell de dependència i el seu abast.

En cas que el resident o la persona de referència no comuniqui a la direcció del centre 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. 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 seran incloses en el preu actualitzat.

ARTICLE 5è.- PRESTACIONS INCLOSES

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

- A) Allotjament.
- B) Manutenció.
- C) Acolliment i convivència.
- D) Atenció personal a les activitats de la vida diària.
- E) Hàbits d'autonomia.
- F) Dinamització sociocultural.
- G) Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa a l'article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació amb els serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.

H) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.

I) Higiene personal.

J) Suport social.

K) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident / usuari i la seva família.

L) Visita metge i seguiment.

*Els usuaris de centre de dia queden exclosos dels serveis de bugaderia i visita metge i seguiment, ja que l'usuari de centre de dia conserva el seu metge de capçalera com a metge de referència, a qui s'adreçarà per qualsevol qüestió d'ordre mèdic, els diagnòstics i prescripcions del qual seran rigorosament complertes.

Si el resident 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. Aquest canvi és aconsellable que el faci la família i en cas que aquesta no pugui o no li sigui possible, ho farà el propi centre.

El control, administració, seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari o resident serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència. En el cas dels usuaris de centre de dia, només serà responsabilitat del centre durant les hores que l'usuari es trobi en el centre.

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

Quan el resident sofreixi 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 traslla-

dat a un centre sanitari per dur a terme el tractament necessari. Les despeses del trasllat seran a càrrec del resident. Una vegada normalitzada la situació, el resident podrà tornar a la residència. En cas d'usuari de centre de dia, quan els usuaris es trobin malament, s'avisarà a la família i serà aquesta o qui aquesta designi, qui vingui a buscar-lo i el portin a casa o a visita metge.

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.

ARTICLE 6è. PRESTACIONS MÈDIQUES NO INCLOSES

En el cas que la persona no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat Social, mutualitat, asseguradora mèdica, etc.), les despeses mèdiques seran a càrrec seu: bolquers, transport d'ambulàncies, despeses d'internaments a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes, etc.

ARTICLE 7è. DESPERFECTES

Seran a càrrec de l'usuari/resident tots els desperfectes fets en instal·lacions i propietats de la residència, així com a altres usuaris/residents, i personal del centre, quan aquests no estiguin coberts per la corresponent pòlissa d'assegurances.

ARTICLE 8è. SERVEIS COMPLEMENTARIS

Els següents serveis són considerats com a complementaris i, per tant, no estaran compresos en el preu general:

Residència

Tot el material que necessiti la persona per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endrec personal, exceptuant els productes necessaris per a la higiene bàsica del resident, etc.

1. Perruqueria.
2. Podologia.
3. Televisió individual. Totes les habitacions estan equipades amb la instal·lació de connexió i antena per a TV.
4. Els costos de les sortides programades per la Fundació a les quals el resident podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin incloses en el programa d'activitats.
5. Altres prestades per professionals externs.
6. Telèfon, Internet i altres.
7. Neteja de roba propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja, així com l'etiquetatge de peces de roba.
8. Despeses sanitàries, d'acord amb allò previst en els articles 6 i 7 del present Reglament de Règim Intern.
9. Despeses de trasllat a centre hospitalari, si calgués.
10. Despeses de la persona que acompanyi el resident al centre hospitalari.

Centre de dia

1. Perruqueria/barberia.
2. Podologia.
3. Els costos de les sortides programades per l'entitat a les quals el resident podrà acollir-se de forma voluntària, sempre que aquestes no estiguin incloses en el programa d'activitats.
4. Despeses de trasllat a centre hospitalari, si calgués.

ARTICLE 9è. FORMA DE PAGAMENT DE LA QUOTA

En el cas de residència, el pagament s'efectuarà per mesos avançats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents que haurien de ser efectives del dia 1 al 5 de cada mes.

En el cas de centre de dia, el pagament s'efectuarà per mesos vençuts i en la modalitat de domiciliació bancària.

En la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents a l'estada als serveis no inclosos, als satisfets pel mateix usuari/resident, 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 facturats al mes següent a la prestació sota el concepte "Serveis Complementaris", diferenciats de la quota d'estada 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'anunciaran al tauler d'anuncis del centre.

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 o centre de dia, que serà comunicat pel centre a l'usuari/resident, al seu representant legal o a la persona responsable i al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria del Departament d'Afers Socials i Família, amb l'obligació de traslladar el resident/usuari al seu domicili o al de la persona responsable.

Els familiars responsables acceptaran el resident/usuari en el domicili en cas de resolució del contracte i manca de capacitat per decidir d'aquest.

ARTICLE 12è. DESPESES PER DEVOLUCIONS BANCÀRIES

En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del resident/usuari i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

ARTICLE 13è. ABSÈNCIES DE LA PERSONA USUÀRIA

a) Les absències perllongades del resident/usuari hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient 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) El centre es compromet a reservar la plaça de l'usuari/resident, 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 aquestes, el pagament de la quota deduïdes les despeses de manutenció, que estan indicades en el pacte segon del contracte d'admissió.

ARTICLE 14è. BAIXA DEL SERVEI

Quan el resident/usuari sigui baixa definitiva, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim d'un mes, tenint en compte les següents regles:

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

b) En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident/usuari, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident/usuari en el centre abans de la seva defunció.

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

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 15è. SERVEIS I NORMES DEL CENTRE

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència i centre de dia, així com preservar els drets dels residents/usuaris, s'estableixen les normes següents per a les activitats que es detallen:

a) **VISITES.** Els familiars i amics de l'usuari/resident podran visitar-lo de 9 a 13 h i de 15 a 20 h. Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns del centre. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència al centre. Les visites mantindran una actitud respectuosa amb el personal, amb els altres residents/usuaris i altres persones que es trobin en el centre, així com amb els objectes i estris comuns. Es podrà accedir a les habitacions, prèvia autorització de la direcció del centre, però s'haurà de salvaguardar la intimitat de les persones usuàries amb les quals comparteixin habitació, així com el desenvolupament del normal funcionament del centre.

b) **HORARIS.** L'organització horària del centre, inclòs l'horari dels àpats, el de llevar-se i el d'anar a dormir, és l'establert en el tauler d'anuncis del centre. L'usuari/resident pot sortir i entrar de la residència entre les 9 i les 19 hores, respectant l'horari establert dels àpats i comunicant-ne la sortida. La persona resident respectarà el silenci per als altres durant la nit entre les 21 i les 8 hores, així com durant les hores de descans al migdia.

c) **ATENCIÓ AL FAMILIAR.** La residència i centre de dia disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable del centre o dels responsables d'atenció al resident/usuari que figura al tauler d'anuncis. Per prescripció facultativa, poden alterar-se aquests horaris per a les persones que així ho necessitin.

d) **TELÈFON.** Per tal de respectar el descans dels residents, les trucades telefòniques exteriors se suprimiran des de les 20 hores fins a les 9 hores del dia següent, llevat de casos urgents.

e) **SORTIDES.** La persona resident podrà sortir del centre quan vulgui avisant prèviament el personal del centre, a menys que existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida, en aquest cas s'assumirà de forma expressa la responsabilitat per l'absència. Si la persona resident o els seus familiars saben que durant la seva absència ha de prendre medicació, s'ha d'avisar amb antelació a infermeria perquè el personal sanitari li prepari la medicació per poder emportar-se-la.

f) **HORARI GENERAL DEL CENTRE.** Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament és continu les 24 hores del dia, si bé per garantir el descans dels usuaris, es prega a familiars i amics que s'abstinguin de fer visites a partir de les 20 hores.

Pel que fa a l'horari de centre de dia, hi ha diferents horaris i jornades:

- **Jornada sencera: de 8 a 20 h.**
- **Mitja jornada: Matí: de 8 a 15 h - Tarda: de 13:30 a 20 h.**

És molt important respectar els horaris i no excedir-los, ja que no és possible entrar abans de les 8 del matí i marxar després de les 8 del vespre.

g) **APARELLS I OBJECTES.** L'usuari podrà utilitzar les instal·lacions, els objectes i aparells de la residència, tenint-ne cura i respectant-ne

l'ús per part dels altres residents. Es poden utilitzar petits aparells electrodomèstics d'ús personal, si es comunica prèviament a direcció i si s'eviten situacions de risc que afectin les instal·lacions, el resident o altres residents. Per motius de seguretat queda prohibit l'ús d'allargaments elèctrics i multipreses, així com qualsevol aparell que pugui provocar un incendi.

h) OBJECTES DE VALOR. Es recomana no tenir diners, joies ni objectes de gran valor que puguin causar perjudici en cas de pèrdua o deteriorament. Això es deu a la impossibilitat de vetllar per aquests béns de manera permanent i efectiva. Si l'usuari/resident o els seus familiars o persones responsables opten per tenir diners o alguns d'aquests objectes, estaran exonerant de qualsevol responsabilitat la residència i centre de dia en cas de pèrdua o deteriorament.

El centre no es fa responsable de la pèrdua o deteriorament d'objectes de valor, audiòfons, pròtesis dentals, ulleres i altres objectes personals.

i) FUNCIONAMENT DELS MENJADORS. L'ordre i una bona actitud dins del menjador del centre són fonamentals perquè hi hagi una correcta convivència. És responsabilitat dels residents/usuaris d'ajustar-se a unes normes mínimes de convivència. Si un resident/usuari provoca amb la seva conducta una alteració greu del funcionament de menjadors o un malestar greu a la resta dels residents/usuaris, i no modifica la seva conducta quan les gerocultores li ho requereixin, podrà ser expulsat momentàniament del menjador i fins que cessi la conducta.

Els residents i usuaris de centre de dia han d'utilitzar el servei de menjador regularment. La inassistència continuada i injustificada no alterarà la quota mensual.

L'assignació de torn, de lloc en la taula i modificacions de torn i lloc es farà prèvia reunió d'equip i tenint en compte les afinitats dels residents i usuaris entre si i les diferents dietes.

Els àpats només se serviran a les habitacions en cas de prescripció mèdica.

Davant conductes repetitives que causin alteracions greus en el menjador, el centre pot prendre les mesures que consideri adients: canvis de taula, menjar en altres zones que no siguin el menjador, etc.

j) HABITACIONS. Es permet de tenir TV, i altres objectes propis, sempre que es respecti la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat, higiene i seguretat. En les habitacions dobles, la distribució dels espais amb els companys es realitzarà amb acord comú. El resident, previ acord amb la direcció, podrà col·locar elements decoratius respectant l'espai disponible de l'habitació.

No està permès fumar a les habitacions.

Els medicaments que hagin estat prescrits facultativament seran administrats pel personal del centre i guardats a infermeria. No es podran tenir medicaments a les habitacions.

Els canvis d'habitació seran gestionats pel personal del centre i per causes justificades, per prescripció facultativa, per necessitats estructurals del centre o causes de força major, prèvia comunicació al resident i familiars.

Si el resident vol tenir algun aliment se li guardarà a la nevera de l'office, marcat amb el seu nom, i es controlarà l'estat de l'aliment. Es demana als familiars que abans de portar certs aliments, preguntin a infermeria si és recomanable el consum d'aquests o no.

k) BUGADERIA. El centre té un servei de bugaderia propi per a la roba d'ús personal dels residents. Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada. El resident 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.

El centre no es fa responsable de la roba que necessiti rentat especial o delicat: aquest haurà de ser fet pel resident o la família.

ARTICLE 16è. DEFUNCIÓ

En cas de defunció del resident, la residència posarà tots els mitjans al seu abast per al trasllat del difunt i avisarà el metge, la família i l'empresa funerària corresponent.

CAPÍTOL 5. DRETS I DEURES DEL RESIDENT/USUARI

ARTICLE 17è. DRETS DE LA PERSONA RESIDENT/USUÀRIA

a) Tot resident/usuari té dret a la informació i 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; a la continuïtat de les condicions contractades i les clàusules d'estabilització que s'acordin en el contracte assistencial i de centre de dia, 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 reconeguts per les lleis vigents, en especial els de l'article 5.1 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, en els articles del 8 al 13.

b) Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositària del diner metàl·lic que lliuri l'usuari per a la seva cus-

tòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit.

c) El resident/usuari serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

d) El resident té dret a continuar mantenint 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.

e) El resident/usuari té dret a rebre informació general del centre en relació amb els aspectes que l'inclouen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament o bé de forma personal, o bé mitjançant el seu representant legal a través del Consell de Participació, quan així ho estableixi la norma reguladora.

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

g) El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.

h) El resident/usuari té dret a ser tingut en compte i que es consideri la seva situació personal i familiar.

i) El resident/usuari té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.

j) El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats, si és possible.

k) El resident/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 del resident o de terceres persones.

l) La residència i centre de dia tenen a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, uns fulls de reclamacions.

ARTICLE 18è. DEURES DE LA PERSONA RESIDENT/USUÀRIA

a) El centre s'obliga a respectar i fer respectar els drets de l'usuari/resident reconeguts a la Llei 12/2007, articles del 8 al 13. El resident/usuari i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei, i en especial a:

1. Respectar i facilitar la convivència.
2. Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el termini del contracte subscrit.
3. Abonar puntualment el preu pactat.

Pel que fa a les sortides i absències, s'hauran de comunicar amb suficient antelació.

b) Incompliment de les obligacions. L'incompliment per part de l'usuari/resident i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i, per tant, l'acabament de la prestació de serveis, i es farà saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

c) Els nostres centres són lliures de fum. Queda prohibit fumar.

d) Serà també causa de suspensió de la prestació del servei:

1. Pertorbació del normal funcionament del centre per part de l'usuari/resident o del seu responsable.

2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.

3. La desídia i abandonament 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/resident o personal del centre.

6. Quan l'estat psíquic de l'usuari/resident impedeixi la normal convivència i requereixi, a judici del responsable sanitari del centre, del seu trasllat a un centre especialitzat.

7. Maltractaments persistents al personal o als altres residents/usuarios.

e) Els usuaris/residents, o familiars d'aquella persona, que cessin en aquest caràcter (per qualsevol causa), hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 4 dies següents a la baixa, llevat que sigui un cas de força major, entenent-se que, en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que consideri pertinent dels béns abans esmentats. El centre, en cas de necessitat, es reserva el dret de fer ús de l'habitació abans dels 4 dies següents a la baixa.

CAPÍTOL 6. DEURES DEL CENTRE

ARTICLE 19è. OBLIGACIONS DEL CENTRE

Els nostres centres residencials compleixen amb els següents requisits:

a) Estar inscrit en el Registre d'Entitats, Servei i Establiments Socials del Departament de Benestar Social i Família, i estar en funcionament.

b) Posar en coneixement del Ministeri Fiscal, o de l'autoritat judicial, qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona, d'acord amb l'establert en l'article 212.6 de la Llei 25/2010, de 9 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya relatiu a la persona i la família.

c) L'establiment ha de facilitar a la persona gran i a la seva família, abans del seu ingrés, el contracte assistencial i el Reglament de Règim Intern.

d) Preservar, millorar i mantenir, fins on sigui possible, la capacitat funcional de la persona usuària.

e) Desenvolupar programes d'intervenció i protocols d'actuació, dirigits i supervisats per professionals especialitzats.

f) Afavorir les bones relacions socials entre les persones residents, familiars, persona de referència o representant legal, i personal del centre.

g) El centre oferirà els mateixos serveis i prestacions per a totes les persones usuàries, i garantirà l'equitat i igualtat en els drets i deures de tots els residents.

h) Establir un horari d'informació a la persona usuària, als familiars o persones obligades per part de la persona responsable de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari.

i) Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels familiars o coneguts.

j) Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.

k) Custodiar la correspondència, oficis i informes, tramitada entre el Departament de Benestar Social i Família i l'equipament social, com també tots els documents referents a les persones ateses. Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial, que recull el contingut obligatori de les parts.

l) Lliurar la factura mensual, a totes les persones ateses, per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques, i fer el seguiment del pagament.

m) Garantir un règim nutricional adequat per a totes les persones usuàries.

ARTICLE 20è. ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ

Els nostres centres, com a centres col·laboradors de la Generalitat de Catalunya, tenen un òrgan de participació. Aquest òrgan és el Consell de Participació. Seguint les previsions de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, la promoció de la participació ciutadana és primordial per tal d'adequar el sistema de serveis socials a les necessitats de les persones i a la seva diversitat.

Els objectius bàsics del Consell de Participació són facilitar la participació dels diferents agents que participen en el dia a dia de les nostres residències: residents, famílies, treballadors i membres del Patronat; informar de les activitats bàsiques pròpies del servei; informar sobre la marxa de l'activitat bàsica del servei; oferir un espai per a la revisió, si s'escau, del règim intern del centre, i fer propostes de millora per al servei.

CAPÍTOL 7. PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 21è. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Les dades de caràcter personal de l'usuari/resident, dels seus familiars, de les persones responsables o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en el fitxer "Usuaris", que és responsable el centre.

La seva finalitat és de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del present contracte. Els destinataris de la informació són: el mateix centre, tot el personal i professionals del centre que necessitin 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'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les quals sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari/resident, o per obligació legal.

També es comunicaran les dades de l'usuari/resident, 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 altres centres (aquests darrers, en els supòsits de trasllat).

Els residents/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 de la legislació aplicable.

Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al centre el tractament d'aquelles dades amb les finalitats expressades. També atorguen

el seu consentiment inequívoc perquè el centre, amb les mesures de seguretat establertes al Reglament, processi les dades per ell mateix 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 complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, per al compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del centre i del tercer. Per a altres finalitats, se sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per a la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a l'observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Al mateix temps, donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari/resident en totes les activitats que realitzi el centre i per penjar-les en els seus taulers, així com per a utilitzar-la en els butlletins informatius del centre, a les xarxes socials, respectant sempre la seva bona imatge i intimitat. Tanmateix, no es poden realitzar filmacions ni fotografies de les dependències de la residència sense permís de la direcció del centre.

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

Les mateixes persones interessades o els representants legals poden revocar el seu consentiment en qualsevol moment.

El termini de conversació de les dades de caràcter personal serà el legalment establert, de conformitat amb l'art. 5.1 e) del RGPD i de possibles exigències de responsabilitats derivades del tractament, amb un mínim de 6 anys en general i de 5 o 15 anys en el supòsit de dades de salut incloses en la història clínica de l'usuari i sense perjudici del termini de 10 anys establert en l'article 121-20 del Codi Civil de Catalunya, si resultés d'aplicació.

CAPÍTOL 8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 21è. COMUNICACIÓ AMB LA RESIDÈNCIA

Per poder posar-vos en contacte amb els nostres centres, disposeu de diferents canals: via telefònica i via correu electrònic. Tant la direcció del centre com gerència està a la vostra disposició sempre que ho necessiteu.

RESIDÈNCIA VILA VELLA

C/ Hospital, núm. 2 - 17257 TORROELLA DE MONTGRÍ
Tel. 972 758 373 · Fax: 972 757 315 - info@fundaciotm.cat
direcció tècnica: jcompte@fundaciotm.cat
gerència: jreynes@fundaciotm.cat

RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA SANTA CATERINA

C/ Major, núm.56 - 17257 TORROELLA DE MONTGRÍ
Tel. 972 757 894 - info@fundaciotm.cat
direcció tècnica: olga.garciaanguila@fundaciotm.cat
gerència: jreynes@fundaciotm.cat



Residència Vila Vella



Residència i Centre de Dia Santa Caterina