

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	1 de 20

ÍNDEX

- 0. Presentació
- 1. Missió, visió i valors
- 2. Identificació del servei
- 3. Persones destinatàries i sistema d'admissió i trasllat
- 4. Serveis i activitats
- 5. Organigrama i recursos humans
- 6. Normes generals de funcionament i convivència
- 7. Normes específiques de funcionament per serveis
- 8. Pagament del servei
- 9. Mecanismes d'informació i de participació
- 10. Drets, deures i responsabilitats
- 11. Infraccions i sancions
- 12. Sistema de baixa
- 13. Àmbit d'aplicació

0. PRESENTACIÓ

La Fundació Santa Susanna és una entitat que data del 1386 i profundament arrelada a la vila de Caldes de Montbui.

Dels més de sis segles de trajectòria, els últims 30 anys de la Fundació Santa Susanna han estat marcats per un gran creixement: un augment en la nostra oferta de serveis adreçats a les persones i un increment del nombre d'usuaris i de professionals. Tot això, en un entorn canviant i exigent però amb desigual finançament en les diferents atencions.

Ofereix diferents serveis en l'àmbit social prioritàriament per a persones grans majors de 65 anys. El seu àmbit territorial d'actuació és Catalunya, i de forma preferent les persones de Caldes de Montbui.

Les persones ateses han de trobar un ambient acollidor i les condicions adequades per a rebre l'assistència que s'adapti a les seves necessitats personals.

Amb la finalitat d'aconseguir un bon funcionament, la millor convivència, la màxima participació, el respecte dels drets i la consecució del màxim benestar integral, cal la col·laboració de tots, ja siguin persones usuàries, les seves famílies i les persones professionals del centre.

Per tot això, és necessari tenir unes pautes de funcionament i unes normes de convivència, les quals s'especifiquen a continuació.

Aquest Reglament de règim intern fa referència als recursos de residència assistida i centre de dia.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	2 de 20

1. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

La **finalitat** és administrar i millorar el patrimoni material i intangible de tants segles per posar-lo al servei de l'atenció a les persones i prestar serveis que provenen de la nostra experiència fundacional.

La **missió** de la Fundació Santa Susanna és continuar al llarg del temps l'**esperit d'acolliment** que la va fundar.

La **visió** de la fundació és la **renovació** constant: identificar noves necessitats i possibilitar nous projectes que s'adaptin i donin resposta a la realitat social de cada moment i, alhora, continuar el nostre llegat.

Els **valors** que defineixen la nostra activitat són:

Hospitalitat: acollida sense judicis, incondicional, creant un espai de seguretat i confiança on el que és vulnerable, depenent o el que se senti ferit pugui reposar-se.

Proximitat: atenem a les persones del nostre entorn i generem ocupació, prioritzant accions sostenibles que minimitzin l'impacte ambiental.

Economia social: invertim els beneficis en continuar la llarga trajectòria i en compensar altres serveis necessaris però deficitaris.

Respecte a les persones que es relacionen amb la nostra institució, atenent-les i acollint-les amb dignitat, confiança i transparència.

Solidaritat per contribuir a un món millor: més just, amable, honest i alegre.

Esperança malgrat la convivència amb la vulnerabilitat de les persones en els seus processos d'envelliment, des pèrdues i de malaltia.

2. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

La Fundació Santa Susanna té el domicili al carrer Sentmenat, núm. 6, de Caldes de Montbui, amb telèfon 93 865 49 94, www.fundaciostasusanna.cat i correu electrònic info@fundaciostasusanna.cat, i està registrada:

- com a **fundació**, amb el número 3102 a la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- com a **residència assistida**, en data 06/05/1988, amb el núm. S00051 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament d'Acció social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 86 places.
- com a **centre de dia**, en data 07/09/1993, amb el núm. S02197 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament d'Acció social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 44 places.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	3 de 20

SERVEIS

- **RESIDÈNCIA ASSISTIDA.** La residència assistida és un servei que té com a finalitat l'acolliment residencial amb caràcter substitutori de la llar amb el suport assistencial adequat a les necessitats de cada persona. Els objectius generals consisteixen en facilitar un entorn compensatori de la llar, en el marc d'un ambient residencial, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social. El servei es presta durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Hi ha places privades i places públiques d'acolliment residencial.
- **CENTRE DE DIA.** El centre de dia és un servei diürn d'acolliment, prevenció, socialització i suport a la família per a persones grans. Té com a objectiu atendre aquelles persones que, per algun motiu biopsicosocial, necessiten els serveis que ofereix el centre, podent conservar el seu domicili habitual i tornar al mateix diàriament.

3. PERSONES DESTINATÀRIES I SISTEMA D'ADMISSIÓ I TRASLLAT

Les **persones destinatàries** dels serveis de residència i centre de dia tenen perfils diferents. Segons les característiques i les necessitats biopsicosocials de cada persona, es valorarà quin és el recurs més adequat en cada cas.

El **sistema d'accés** varia en funció de cada servei:

- **RESIDÈNCIA ASSISTIDA**

Places privades: cal fer una sol·licitud d'ingrés a la mateixa institució per passar a formar part de la llista d'espera.

Places públiques còl·lab·rad·res: prèviament cal haver sol·licitat la val·ració de la Llei de la Dependència i tenir-ne la resol·lució de grau; la sol·licitud d'ingrés es pot realitzar a la institució quan es rep la resol·lució del Grau de dependència II o III., incòrrp·rant-se a la llista d'espera de la Generalitat de Catalunya.

L'accés a les places còl·lab·rad·res s'efectua d'acòrd amb la nòrmativa vigent de la Generalitat de Catalunya i d'acòrd amb les dispònibilitats de places, quan hò dictaminí l'òrgan còmpetent de la Direcció general de pròtecció sòcial del Departament de Drets Sòcials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

- **CENTRE DE DIA**

Cal fer la sol·licitud a la mateixa institució, la persòna respònsable val·ra la demanda i fa el seguiment.

Places públiques còl·lab·rad·res: prèviament cal haver sol·licitat la val·ració de la Llei de la

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Prècis:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	4 de 20

Dependència i tenir-ne la resolució de grau; la sol·licitud d'ingrés es pot realitzar a la institució quan es rep la resolució del Grau de dependència I, II o III., incorporant-se a la llista d'espera de la Generalitat de Catalunya.

L'accés a les places d'habitatges s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb les disponibilitats de places, quan hagi dictaminat l'òrgan competent de la Direcció general de protecció social del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

L'ingrés:

Per efectuar l'ingrés serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o de la seva representació legal.

Si no fos possible obtenir-la s'haurà de procedir d'acord amb el que preveu l'article 7 del Decret 176/2000 de 15 de maig que modifica parcialment el Decret 284/1996, de 23 de juliol i la Llei de Serveis Socials 12/2007.

En signar el contracte, és necessari avaluar la competència de la persona usuària o resident a fi de mesurar el nivell d'implicació en la presa de decisions durant el procés d'intervenció. S'entén per **competència**¹ per a prendre decisions i en aquest cas per a signar el contracte d'ingrés: *estat de la persona que li permet el ple exercici de les facultats volitives i cognitives i, per tant, entendre la informació, assimilar-la i prendre l'opció que més s'ajusta als seus criteris i valors*. La competència és un estat dinàmic i fluctuant per factors diversos en el context de la malaltia, i per tant cal que sigui avaluada pels professionals sempre que hi hagi indicis de competència dubtosa o qüestionada.

Cal fer una distinció entre **competència i capacitat**. El primer concepte és clínic i ha de ser avaluat i mesurat per l'equip de professionals sociosanitaris. La capacitat té un concepte estrictament legal, que implica el reconeixement de la persona per a exercir plenament els drets i assumir les obligacions, i que un cop assolit amb la majoria d'edat, només pot ser limitada per decisió judicial que en concreti l'abast i els complements necessaris per actuar (tutela, curatela, etc.).

Així doncs, en el context assistencial cal atènyer-se a la competència que en cada moment presenti la persona per a determinar si pot o no exercir la seva autonomia, més enllà de la seva possible limitació de capacitat.

Davant d'una persona no competent per signar el contracte i els acords i sense representant legal, haurèm de recórrer a les decisions subrogades o per substitució identificant la persona representant o referent.

Entenem per **persona de referència**², *la persona vinculada amb la persona resident, familiarment o no, que assumeix la responsabilitat en la presa de decisions i en tot allò relacionat amb el fet de rebre*

¹ "Model Català de Planificació de les Decisions Anticipades. Document Conceptual" 27-1-2015 Generalitat de Catalunya i Càtedra de Cures Pal·liatives. Pàgina 24

² "Model Català de Planificació de les Decisions Anticipades. Document Conceptual" 27-1-2015 Generalitat de Catalunya i Càtedra de Cures Pal·liatives. Pàgina 25.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	5 de 20

i compartir la informació, sempre que no hi hagi cap representant designat o legalment establert i quan la persona té la competència limitada.

Aquesta persona o persones referents exerceixen de portaveus de la persona usuària i del grup familiar, però no està formalment designat per prendre decisions quan ella no pugui fer-ho.

Si la persona té un **representant legal** designat que la substitueix en la presa de decisions, caldrà que ens ho justifiqui adjuntant la sentència judicial. S'hauran de fer fotocòpies del document i deixar constància a l'expedient assistencial.

La persona de referència i/o qui faci la representació legal haurà d'actuar en defensa dels millors interessos de la persona usuària. Si hi ha una discrepància raonable amb ells, l'equip de professionals responsables de l'atenció, han d'exercir la seva missió de defensa dels drets de les persones vulnerables, mitjançant la deliberació i el diàleg. Si s'escau, caldrà posar el cas en coneixement de l'autoritat judicial.

En qualsevol moment la persona resident o la representació legal pot sol·licitar el trasllat a un altre centre.

Per efectuar l'ingrés serà necessària la presentació de la **documentació** següent:

- Presentar original de DNI i de la Targeta sanitària
- Fotocòpia del DNI, de la Targeta Sanitària
- Nº de compte bancari
- Telèfons, adreces i correus electrònics de la família de referència
- Informes mèdics recents / Rezepta electrònica
- Certificat de pensió / Certificat d'imputacions de renda (si s'escau)
- Documentació relacionada amb la Llei de la dependència (si la te reconeguda)
- Certificat d'empadronament a Caldes de Montbui (si s'escau)

En el moment de l'ingrés s'ha de realitzar l'**admissió**, signar el contracte assistencial amb treball social i facilitar les dades per la història clínica amb infermeria i medicina de referència.

La persona ha de portar els objectes necessaris per a l'estada al centre, que variaran segons el servei on ingressa.

S'elaborarà el Pla de suport de la persona amb la col·laboració d'ella mateixa, la seva família i l'equip de professionals necessaris. És molt important el treball conjunt, la participació i l'intercanvi d'informació entre l'equip, la persona usuària i la família per vetllar pel seu benestar i qualitat de vida.

4. SERVEIS I ACTIVITATS

Els **serveis** que ofereix la fundació i que es presten segons la tipologia dels serveis són:

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	6 de 20

Serveis centrals

- allotjament
- manutenció (cuina pròpia)
- acolliment i convivència
- recepció i administració
- neteja i manteniment
- bugaderia
- telèfon i wifi

Atenció interdisciplinària

- ajuda en les activitats de la vida diària
- promoció d'hàbits d'autonomia personal
- fisioteràpia
- teràpia ocupacional
- psicologia
- educació social
- atenció espiritual

Programes

- atenció a les famílies
- activitats socioculturals
- voluntariat

Serveis opcionals / complementaris

- podologia
- perruqueria
- mobilitat (vehicles adaptats)
- serveis funeraris

Els **espais** de la fundació són:

Les habitacions

- individuals i dobles
- amb llum natural i calefacció
- bany propi
- sistema de comunicació amb el personal

Espais comuns a les plantes

- sala d'estar / menjador amb aire condicionat i calefacció

Altres espais

- cafeteria
- menjador per les famílies i les visites en general
- sales d'activitats
- capella

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	7 de 20

- sala de rehabilitació
- espais a l'aire lliure (pati de la cafeteria i plantes 0, 3 i 4)

5. ORGANIGRAMA I RECURSOS HUMANS

L'**organigrama** de la fundació és el següent: <https://www.fundaciostasusanna.cat/organigrama/>

L'**òrgan de govern** és una junta.

L'**equip directiu** dels serveis assistencials està format per: la direcció, la persona responsable higienicosanitària i la responsable de l'àrea social.

Així mateix, disposa de personal tècnic i d'atenció directa i de serveis generals suficient per a donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses durant les 24 hores del dia.

6. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT I CONVIVÈNCIA

- El centre disposa d'un **tauler d'anuncis** en el qual s'exposen l'autorització del servei, el reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama, el programa anual d'activitats, les instruccions per a casos d'emergència, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions així com la possibilitat de reclamar directament a la Generalitat de Catalunya, entre d'altres.

- El centre disposa d'un **horari d'informació i d'atenció** a la persona usuària i la seva família per part de la direcció assistencial i de la responsable higienicosanitària.

- **Sortides del centre**

La recepció del centre està oberta entre les 8:00 i les 20:00. Cal respectar l'horari establert dels àpats i comunicar a la planta i a recepció de la sortida del centre.

Les persones presumptament incapacitades, a proposta de l'equip interdisciplinari i amb finalitat de la seva protecció, sortiran acompanyades de familiars o d'altres persones, degudament identificades i autoritzades.

En el cas de les persones amb procés legal d'incapacitació i nomenament d'un representant legal, s'actuarà segons el que aquestes determinin.

El centre potencia, promou i facilita la sortida de les persones usuàries al carrer, en excursions i vacances, per considerar que contribueix al seu manteniment i benestar.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	8 de 20

- **Absències**

En les places de residència assistida i centre de dia la persona usuària pot absentar-se voluntàriament 30 dies durant tot l'any, durant els quals es reservarà la seva plaça.

En les absències forçoses transitòries (per exemple ingrés a hospital) també es reservarà la plaça.

Les absències s'hauran de comunicar a la persona responsable del centre amb una antelació mínima de 48 hores, tret d'una necessitat urgent.

Durant les absències es continuarà realitzant l'aportació econòmica.

Si se sol·licita, es deduirà el cost de l'alimentació en cas d'absències voluntàries no superiors a 30 dies naturals o en cas d'absències transitòries sense límit de dies.

- Per mesures de salut i seguretat i seguint la normativa vigent, està **prohibit fumar** dins les instal·lacions del centre. L'espai destinat per persones fumadores és el pati de la cafeteria.

- **Visites**

La persona podrà rebre visites durant l'horari de recepció de 8:00 a 20:00, recomanable de 10:30 a 18:30, sempre que no suposi alteració del descans i el normal desenvolupament de l'activitat quotidiana de les persones residents, i durant les 24 hores del dia en cas de malaltia greu o situacions excepcionals (2 persones màxim). A l'hora dels àpats es recomana que no hi hagin visites si no és perquè la persona necessita ajuda per menjar.

La institució es reserva el dret a reduir l'horari de visites i mostrar-se més rígid en el seu compliment en els casos que així ho consideri, així com a exercir el dret d'admissió.

- La persona usuària haurà de **comunicar els incidents o problemes que tingui així com a queixes, suggeriments i agraïments** a treball social o a l'equip directiu.

- La persona usuària pot utilitzar les instal·lacions, els objectes i aparells del centre tenint cura i respectant l'ús per part d'altres persones usuàries.

- La persona garantirà el silenci durant la nit i les hores de descans, entre les 22:00 i les 8:00.

- Els objectes perduts es lliuraran a la persona responsable del servei o a recepció.

- La correspondència es lliurarà a la persona usuària directament o en qui delegui o representi legalment.

- Es considera important que la persona usuària es trobi còmode i envoltat de les seves pertinences (fotografies, elements de decoració...) a la seva habitació. Des del model ACP es potenciarà que la persona tingui els seus objectes significatius a l'abast, amb l'objectiu de que el seu espai personal s'assembli el màxim possible a com ella el desitja.

Tanmateix, **es recomana no tenir objectes de valor o diners** al centre. El centre no assumeix aquesta responsabilitat.

El centre no es pot fer responsable en cas de pèrdua o dany dels aparells electrònics i/o digitals personals, de les ajudes tècniques, dels suports per dèficits sensitius (ulleres, audífonos) i pròtesis.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	9 de 20

- El centre enregistrarà i tractarà informàticament les dades de les persones residents guardant-ne confidencialitat, en compliment de la normativa vigent de Protecció de Dades de Caràcter Personal previ consentiment escrit en el Contracte d'ingrés.
- El centre realitza activitats que tenen difusió pública. No es pot difondre la imatge de cap persona sense el seu consentiment previ escrit en el contracte d'ingrés.
- La persona usuària pot rebre i efectuar trucades telefòniques de les 8:00 a les 20:00 i, si és urgent, durant les 24 hores del dia.

7. NORMES ESPECÍFIQUES DE FUNCIONAMENT PER SERVEIS

7.1 Normes de funcionament del servei menjador

- Els horaris dels àpats aproximats són:

9:00	Esmorzar
12:00	Hidratació
13:00	Dinar
16:00	Hidratació i berenar
19:00	Sopar
23:00	Complement nocturn

- El menú està supervisat per la dietista i garanteix l'alimentació correcta i variada, i les diferents dietes que es poden servir.

El menú diari estarà exposat al tauler d'anuncis.

Es preveu servir menús diferents segons les necessitats de les persones usuàries.

Solament se serveixen els àpats a les habitacions a criteri de l'equip assistencial.

- Per a la millor atenció a la persona usuària les places al menjador són fixes, segons el seu estat de salut, el nivell d'assistència, el caràcter i els interessos personals, però la seva ocupació pot ser modificada per la persona responsable del centre de comú acord amb la persona usuària o la persona representant legal. També de forma justificada per motius de convivència o necessitats estructurals del servei, prèvia comunicació a les persones afectades.

- En cas de no assistència a algun àpat, s'avisarà amb antelació a la persona responsable del servei de menjador o persona que s'indiqui. En casos puntuals es podrà preparar un àpat per emportar fora o guardar el menjar si ha de venir més tard.

- No se serviran, ni està permesa la seva tinença, begudes alcohòliques de grau elevat.

- No es poden portar ni treure aliments i estris del menjador.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	10 de 20

- El centre vol facilitar la relació de les persones usuàries amb la família i amistats, i un bon moment per a compartir-ho és l'hora dels àpats. Per aquest motiu posem a la seva disposició el menjador de la cafeteria per tal que es puguin reunir i menjar plegats. Es podrà fer ús del servei de menjador sempre que se sol·liciti abans de l'hora indicada pel servei, s'acordi amb l'equip assistencial i s'aboni el preu del servei.

7.2 Normes de funcionament del servei d'habitacions

- S'ha de respectar l'ordre i la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i d'higiene. La distribució de l'espai en el cas d'habitació compartida, es durà a terme amb respecte i de mutu acord.
- Les deixalles es deixaran als llocs destinats per aquest ús. Les piles o altres materials que necessitin un reciclatge especial es donaran a recepció.
- La persona resident tindrà cura en: la utilització dels llums i les aixetes; l'ús del WC i el desguàs, evitant d'abocar materials que l'espatllin; dels seus objectes personals i de la decoració de l'habitació amb les seves pertinences.
- En cas que la persona usuària vulgui tenir aliments propis, caldrà 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 i per trobar un lloc adequat on guardar-ho. Es vetllarà perquè els aliments que es puguin fer malbé estiguin guardats correctament
- No es pot tenir medicaments sense el consentiment i supervisió de l'equip assistencial.
- No es poden tenir productes inflamables ni tòxics com que puguin ocasionar accidents.
- No es pot fumar ni encendre espelmes a les habitacions, ni es poden utilitzar insecticides.
- Cal consentiment per fer forats a les parets i/o modificar les instal·lacions o mobiliari. Si es vol posar algun moble, aparell elèctric o efectuar un canvi de decoració, cal consultar-ho a direcció.
- Els aparells electrònics s'utilitzaran evitant molestar la resta de les persones residents i si s'escau es demanarà l'ús d'auriculars.
- Pel dret a la intimitat no s'entrarà a les habitacions d'altres persones residents sense autorització.
- A proposta de l'equip interdisciplinari, la persona responsable del centre serà qui designarà els canvis d'habitació de forma justificada per motius de convivència, per adequació del perfil de la plaça o necessitats estructurals del servei, o a petició pròpia, prèvia comunicació a la persona usuària i a la família o la persona representant legal.

 SANTASUSANNA 	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	11 de 20

7.3 Normes de funcionament del servei de bugaderia

- La persona resident i, en el seu defecte, la seva família o persona representant legal és responsable de la seva roba.
- L'entitat facilita l'etiquetatge de tota la roba personal.
- La roba es rentarà sempre que sigui necessari i com a mínim amb periodicitat setmanal.
- La roba personal que es vagi deteriorant haurà de ser proveïda per la persona resident o la persona representant legal segons les indicacions de la persona de referència.
- Es recomana no portar roba delicada que no es pugui rentar a altes temperatures i en assecadora. En aquest cas és responsabilitat de la persona resident o la seva família la seva neteja.

7.4 Normes de funcionament en relació a l'atenció sanitària

- L'horari d'atenció sanitària és de 7:00 a 21:30.
- En les places de residència assistida, la persona usuària cal que s'empadroni a Caldes per poder fer des del centre les gestions de les receptes mèdiques. Aportarà la targeta sanitària individual de la Seguretat Social per a procedir a efectuar el canvi del professional de medicina de l'atenció primària.
- En el recurs de centre de dia, els medicaments, bolquers i material per a l'atenció d'infermeria anirà a càrrec de la persona usuària.
- En el recurs de residència, el centre es responsabilitza de la tramitació al Centre de salut i, en el cas dels productes que no cobreix la Seguretat Social, de comprar-ho i carregar l'import del copagament i cost que pugui tenir la medicació a la persona resident.
- Els desplaçaments i acompanyaments a visites mèdiques aniran a càrrec de la persona usuària, de la representació legal si s'escau o de la família. En cas de no tenir-ne, se'n farà càrrec econòmicament la persona usuària però el centre li facilitarà sempre que li sigui possible l'acompanyament i el desplaçament, si el cas ho requereix.
- L'administració de medicaments i de dietes la realitzarà el personal assistencial, qualsevol qüestió relacionada amb l'alimentació o medicació cal comunicar-ho.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	12 de 20

7.5 Normes de funcionament en relació a la higiene

- La persona usuària és responsable de la seva higiene personal i, per tant, es dutxarà sempre que sigui necessari, d'acord amb les indicacions de l'equip d'auxiliars.
- Quan no li sigui possible efectuar la higiene per sí mateix, el personal cuidador s'encarregarà d'ajudar-lo en el manteniment i el del seu aspecte personal.
- Es procedirà, prèvia dutxa o higiene diària, al canvi diari de la roba interior i setmanal del pijama o camisa de dormir, roba de llit i tovalloles. En cas de necessitat, es procedirà immediatament al canvi de roba que calgui.

7.6 Normes de funcionament del servei de neteja del centre

- La persona usuària facilitarà la neteja dels espais d'ús general.
- Per tal de facilitar la neteja de les habitacions, sempre que sigui possible, les persones residents les deixaran lliures.

8. PAGAMENT DEL SERVEI

La quota de les persones usuàries, la facturació a la Generalitat per les places col·laboradores i les donacions particulars permeten el manteniment del centre.

En les **places col·laboradores**, l'import de l'aportació econòmica que correspon efectuar a la persona usuària es determina d'acord a les disposicions normatives aplicables i es determina a la corresponent resolució administrativa

En les **places privades**, l'import de l'aportació econòmica que correspon efectuar a la persona usuària ve determinat per la tarifa del centre.

L'aportació s'efectua des del primer dia de l'ingrés i fins el dia de la baixa d'aquest, ambdós inclosos.

L'import serà revisat en el cas de variacions en la situació econòmica, social i familiar, prèvia resolució de l'òrgan competent i en cas de variació del preu públic del servei.

La persona usuària ha de comunicar qualsevol modificació de la situació econòmica, social familiar a treball social.

La persona usuària haurà d'abonar els serveis complementaris o opcionals que vulgui utilitzar,

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	13 de 20

segons les tarifes vigents.

Les aportacions econòmiques s'efectuaran mitjançant domiciliació bancària.

Es demana no donar propines al personal de forma individual. Totes les donacions que es facin a la plantilla són recollides en un fons comú i es reparteixen un cop l'any de forma proporcional entre tot el personal del centre.

9. MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ

A la planta 1 existeix una **un tauler d'anuncis** amb la informació general del centre i, a cada planta, la informació específica d'activitats que es realitzen.

El centre disposa d'una **bústia de suggeriments** a la planta 1 i de **fulls de queixes i suggeriments** oficials de la Generalitat i propis del centre. La gestió d'anàlisi i resposta la coordina direcció. A la baixa del servei o anualment durant l'ingrés es passaran enquestes de satisfacció.

El centre disposa d'un **Consell de Participació de Centre** en el que estan representats: direcció, persones treballadores, persones usuàries, famílies, administració local i autonòmica.

Es realitzen **reunions periòdiques de seguiment individual** amb la família i persones residents. Semestralment es realitza reunions informatives i d'opinió amb les persones usuàries i les famílies.

En les activitats on es demana la participació de les famílies, s'informa mitjançant cartells o es comunica mitjançant **els llistats de difusió** via telefonia mòbil, correu electrònic o trucada telefònica. Editem periòdicament una agenda mensual i un butlletí electrònic amb les novetats, informacions, etc que enviem per correu electrònic a les famílies, voluntariat i persones que ho sol·liciten.

El centre forma part del Comitè d'Ètica Assistencial del Vallès Oriental Central (CèAVOC) al qual el personal, persones usuàries i famílies poden fer arribar els temes o situacions de les quals necessitin una orientació i opinió des del punt de vista ètic.

10. DRETS, DEURES I RESPONSABILITATS

Drets de les persones usuàries

La Generalitat de Catalunya i, especialment la persona responsable del funcionament del Centre, estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de la persona gran reconeguts a les

 SANTASUSANNA 	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	14 de 20

lleis, i especialment, els següents:

- Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li afectin. A més, poder accedir a les publicacions i als mitjans d'informació.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica de les persones grans o llurs persones representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la intimitat i a la confidencialitat de totes les persones grans o llurs persones representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a considerar com a casa seva la residència.
- Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.
- Dret a ser tractat amb dignitat i respecte.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a mantenir les seves relacions personals familiars i socials.
- Dret a decidir lliurement el seu ingrés a la residència, a continuar i a renunciar per voluntat pròpia.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de la persona gran o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- Dret al secret en les seves comunicacions.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions, i dret a que aquestes siguin estudiades i contestades.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i es garanteix la informació i la comunicació.

 SANTASUSANNA 	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	15 de 20

- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules dels contractes d'assistència.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- Dret a morir amb dignitat, d'acord amb les seves creences i acompanyat dels seus éssers estimats.
- Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin.

Deures o responsabilitats de les persones usuàries

- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdaderes i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- Deure de complir els acords presos voluntàriament.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal.
- Deure de pagar el servei i els serveis opcionals que utilitzi, així com deure de pagar el servei rebut indegudament a petició pròpia.
- Deure de facilitar el vestuari.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar la convivència amb totes les persones residents i el personal del centre.
- Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions i del mobiliari.
- Deure de guardar la correcció en la higiene personal i el vestit.
- Deure de ser correcte en el tracte amb totes les persones residents i professionals del centre.
- Deure de complir el reglament de règim intern.

L'incompliment provat, reiterat i greu per part de la persona gran podrà comportar la suspensió de la prestació o cessament d'aquesta, previ expedient administratiu corresponent i amb autorització prèvia de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal. En tot cas cal garantir la protecció dels drets de totes les parts implicades.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	16 de 20

Drets de les famílies

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a rebre informació sobre l'estat de salut i benestar de la persona usuària sempre que aquesta l'autoritzi o no expressi la seva oposició.
- Dret a ser avisat de canvis que afectin a la persona usuària, sempre que aquesta l'autoritzi.
- Dret a ser ben acollit pels professionals i a col·laborar en l'atenció a la persona usuària seguint el model ACP.
- Dret a visitar al resident a la seva habitació i a utilitzar els espais comunitaris.
- Dret a disposar de canals de participació en la dinàmica de la Institució.
- Dret a que siguin escoltades, valorades i contestades les seves queixes i suggeriments.
- Dret a que sigui facilitada la seva comunicació amb l'usuari.
- Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta d'usuaris i/o familiars.

Responsabilitats de les famílies

En el moment de signar el contracte assistencial, es lliurarà als familiars un tríptic informatiu del paper dels familiars, ja que valorem la seva presència imprescindible per assolir el benestar del resident.

- Alguns aspectes que els familiars han de cobrir són:
- Acompanyar el resident al metge, a urgències, en l'hospitalització... sempre que sigui necessari.
- Subministrar o autoritzar la compra dels productes necessaris per l'adequada atenció (roba, material ortopèdic, etc). Responsabilitzar-se o autoritzar l'ús dels serveis addicionals de perruqueria i podòleg si la persona resident ho necessita.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	17 de 20

- Comunicar als professionals de la Residència fets rellevants que afectin a la salut i benestar de l'usuari i que siguin detectats pels familiars.
- Pagar puntualment l'aportació econòmica establerta.
- Participar en les entrevistes que convoquin els professionals per tal de garantir un bon seguiment de l'estada al centre.
- Ser correcte en el tracte amb totes les persones residents i professionals, respectar la intimitat i col·laborar per crear un clima de confiança i treball col·laboratiu, sense interferir en les tasques dels treballadors.
- Col·laborar amb el centre en les activitats, sortides, celebracions... que s'organitzin.
- Complir el reglament de règim intern

Drets del voluntariat

- Dret a que siguin escoltades i tingudes en compte les seves aportacions i suggeriments, donant especial importància per fer-ho a les reunions mensuals del grup i a la relació directa amb els professionals de referència.
- Dret a triar l'horari i el contingut de la seva tasca dins de les possibilitats proposades, així com a demanar un canvi si es veu convenient.
- Dret a rebre la informació necessària per a desenvolupar la seva tasca.
- Dret a rebre formació general com a voluntari/a i específica de l'àmbit de vellesa.
- Dret a no ser utilitzat com a substitut/a d'un treballador.
- Dret a deixar de ser voluntari/a quan es cregui convenient.

Responsabilitats del voluntariat

Referents a la relació amb la persona resident:

- Acceptar ala persona resident tal com és.
- Evitar la marginació realitzant una integració de la persona en la comunitat.
- Potenciar la independència de la persona resident (que prengui decisions que l'afectin,

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	18 de 20

mobilitat...).

- Promoure la visió positiva de l'existència de l'envelliment.
- Referents a l'organització de la institució:
- Assistir i participar a les reunions mensuals del grup de voluntariat. Avisar quan no es pugui venir.
- Portar a terme els compromisos adquirits d'horari i tasca.
- Respectar els horaris i normativa del centre.
- Informar a la coordinació del voluntariat de referència de tots aquells fets que es creguin necessaris respecte a la seva pròpia tasca, la dinàmica del centre i problemes i necessitats generals i/o individuals que pugui detectar.
- No intervenir en el treball propi del personal. No crear beneficis personals ni utilitzar la seva tasca per aconseguir un lloc de treball.

11. INFRACCIONS I SANCIONS

Es consideren **faltes lleus**:

- El deteriorament no greu causat intencionadament en les dependències, en el material i en els objectes i pertinences d'altres persones usuàries o professionals.
- Qualsevol acte injustificat que pertorbi lleument el normal desenvolupament de les activitats.
- La falta de puntualitat i/o assistència a les activitats personalitzades programades.
- Els signes de toxicitat, consum de substàncies tòxiques i/o begudes alcohòliques

Es consideren **faltes greus**:

- Els actes d'indisciplina, violència, robatori, abús, injúria o ofenses contra qualsevol altre persona usuària o membre de l'equip professional.
- Causar per ús indegut i conscient, danys greus en locals, materials o objectes, així com en les pertinences de qualsevol altre persona usuària o membre de l'equip professionals.
- Els actes injustificats que pertorbin greument el desenvolupament de les activitats.
- La reiterada i sistemàtica realització de faltes lleus (més de tres en el període de trenta dies).

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA		Codi Procés:	PE 02
			Revisió:	03
			Data:	Juny 2025
			Pàgina	19 de 20

Es consideren **faltes molt greus**:

- Els abusos de poder sobre persones usuàries amb menor capacitat o major indefensió d'inducció a actes no adequats.
- La reiterada i sistemàtica realització de faltes greus(més de tres en el període de trenta dies).
- Les faltes que per la seva gravetat el Comitè de Direcció les valori com a tal.

Procediment en cas d'incompliment de normes i deures

Les faltes lleus seran tractades amb un avís oral per part de l' equip de professionals responsables.

Les faltes greus i la reiteració de faltes lleus seran tractades amb un avís escrit per part de l' equip de professionals responsables i seran comunicades a Direcció.

Les faltes molt greus i la reiteració de faltes greus comportaran la compareixença immediata a direcció, on s'arribarà a un acord amb la persona infractora i es deixarà constància per escrit del compromís adquirit.

La negativa a arribar a un acord o l' incompliment d'aquest, comportarà la notificació dels fets a la Junta, qui decidirà la mesura a prendre. Es podria contemplar la baixa del servei.

12. SISTEMA DE BAIXA

La persona usuària podrà causar baixa del servei pels següents motius:

- Voluntat expressa de la persona usuària o la seva representació legal. En aquest cas, s'ha de fer un avís previ amb 15 dies d'antelació i s'haurà de signar un document on manifesti la renúncia voluntàriament a la plaça que s'ocupa.
- Defunció
- Trasllat a un altre servei.
- Finalització del temps en cas d'ingrés temporal.
- Cessament de la prestació per qualsevol de les causes següents:
 - Quan deixi de reunir els requisits i les condicions que en van motivar l'atorgament.
 - Quan s'ha efectuat una ocultació de béns, o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	03
		Data:	Juny 2025
		Pàgina	20 de 20

- Per incompliment del reglament de règim intern i de les normes de convivència.
- Per incompliment de l'obligació de pagament.

En el moment de l'alta del servei s'han de recollir els objectes personals i l'informe d'alta si s'escau.

13. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest reglament ha estat revisat i modificat i el seu compliment obliga a tothom qui integra el centre.

Aquest reglament es podrà modificar, en tot o en part, sempre per causes objectives que obeeixin a un millor funcionament del centre.

Qualsevol aspecte no previst en aquest reglament, s'ajustarà a la normativa dels serveis socials o a qualsevol altre que específicament pugui ésser d'aplicació.

La direcció del centre és la responsable de l'aplicació d'aquest reglament i de complementar-ne el contingut en aquells aspectes que requereixen una regulació més detallada.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Annabel Mateos Tècnica de suport	Annabel Rueda R. Serveis Assistencials Anna Pineda R. Institució i Comunitat	Assumpció Ros Direcció general
Data: setembre 2022	Data: febrer 2025	Data: març 2025