



Consorci Sociosanitari
de **Santa Coloma de Queralt**
Residència Ntra. Sra. del Carme

CONSORCI SOCIOSANITARI DE SANTA COLOMA DE QUERALT

ANUNCI

APROVACIÓ DEFINITIVA DE LES MODIFICACIONS DE L'ACTUAL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CONSORCI SOCIOSANITARI DE SANTA COLOMA DE QUERALT, RESIDÈNCIA NOSTRA SENYORA DEL CARME

Publicat al BOP de Tarragona el dia 12 de febrer de 2025, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya el dia 10 de febrer de 2025, al diari el Punt Avui el dia 6 de febrer de 2025, i al tauler d'anuncis de la corporació el dia 3 de febrer de 2025, la modificació del Reglament de Règim Intern del Consorci Sociosanitari de Santa Coloma de Queralt.

Atès que no s'han presentat ni reclamacions ni al·legacions a l'esmentada modificació.

En compliment del que disposa l'article 66 del Decret 179/1995 de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis.

Es publica íntegrament el text modificat del Reglament de Règim Intern del Consorci Sociosanitari de Santa Coloma de Queralt aprovat.

Si es vol impugnar l'aprovació definitiva, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Tarragona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació.

Tot seguit es publica el Reglament de Règim Intern del Consorci Sociosanitari de SCQ modificat, definitivament aprovat.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

**Residència Nostra Senyora del Carme
(Consorci Sociosanitari gestió Municipal)**

Actualitzat al Gener del 2025
Santa Coloma de Queralt

ÍNDEX:

1.DISPOSICIONS GENERALS:

1.1 DENOMINACIÓ TITULARITAT I DADES REGISTRALS.



- 1.2 OBJECTE.
- 1.3 ÀMBIT APLICACIÓ.

2. ORGANITZACIÓ INTERNA:

- 2.1 DEFINICIÓ, DESTINATARIS, OBJECTIUS I FUNCIONS.
 - 2.1.1 CENTRE DE DIA.
 - 2.1.2 RESIDÈNCIA ASSISTIDA.
 - 2.1.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS.
- 2.2 FACTURACIÓ DELS COSTOS DE FARMÀCIA.
- 2.3 USUARI/RESIDENT NO DISPOSI DE COBERTURA ECONÒMICA SANITÀRIA.

3. PLA INDIVIDUAL: (PROGRAMA INDIVIDUAL D'ATENCIÓ "ACP").

4. TIPUS D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ MÈDICA I VISITES/HORARI D'ATENCIÓ:

- 4.1 VISITES.
- 4.2 HORARIS DEL CENTRE I AUTORITZACIÓ DE LES SORTIDES DEL RESIDENT/USUARI.
- 4.3 INFORMACIÓ MÈDICA I VISITES DE SEGUIMENT DEL RESIDENT.
- 4.4 TRUCADES TELEFÒNIQUES RESIDENTS/USUARIS.
- 4.5 NORMATIVA INTERNA ACOMPANYAMENT FAMILIAR DURANT ELS ÀPATS.
 - *SERVEI ÀPATS PELS FAMILIARS.
 - *RECORDATORI FAMILIARS QUE VOLEN PORTAR AL CENTRE EL MENJAR PREPARAT EN EL SEU DOMICILI.

5. CALENDARI ACTIVITATS DEL CENTRE.

6. ASSEGURANÇA DEL CENTRE.

7. SISTEMA DE PAGAMENT:

- 7.1 FORMA DE PAGAMENT DE LA QUOTA.
 - 7.1.1 RESIDÈNCIA ASSISTIDA I PRIVADA.
 - 7.1.2 SERVEI CENTRE DE DIA.
- 7.2 INCOMPLIMENT DEL PAGAMENT DE LA QUOTA.
- 7.3 DESPESES PER DEVOLUCIONS BANCÀRIES.
- 7.4 BAIXES.

8. ADMISSIONS:

- 8.1 DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA EN EL MOMENT D'INGRÉS RESIDENCIAL.
- 8.2 DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA PEL SERVEI DE CENTRE DE DIA.

9. RESERVA/ INGRES DE PLAÇA EN RESIDÈNCIA PRIVADA:

- 9.1 SIGNATURA I ENTREGA CONTRACTE.



10. NORMES DE FUNCIONAMENT:
 - 10.1 NORMES DE CONVIVÈNCIA.
 - 10.2 ESPAIS D'ÚS PRIVAT.
 - 10.3 ESPAIS D'ÚS PÚBLIC.
 - 10.4 ESPAIS D'ÚS RESTRINGIT.
11. FUNCIONAMENT DELS SERVEIS:
 - 11.1 SERVEI DE CUINA.
 - 11.2 SERVEI DE BUGADERIA.
 - 11.3 SERVEI DE NETEJA.
 - 11.4 ASSISTÈNCIA MÈDICA.
 - 11.5 PROTOCOL ÈXITUS RESIDENT
12. DRETS, DEURES I OBLIGACIONS:
 - 12.1 DRETS DELS RESIDENTS/ USUARIS.
 - 12.2 DEURES DEL RESIDENT/ USUARI.
 - 12.3 DRETS DELS FAMILIARS O REPRESENTANTS LEGALS.
 - 12.4 OBLIGACIONS DELS FAMILIARS O REPRESENTANTS LEGALS.
 - 12.5 RESPONSABILITATS DEL CENTRE.
 - 12.6 RESPONSABILITATS DEL RESIDENT/ USUARI.
13. PROTECCIÓ DE DADES.
14. DISPOSICIONS FINALS.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

1.DISPOSICIONS GENERALS

1.1 DENOMINACIÓ TITULARITAT I DADES REGISTRALS:

El Consorci Sociosanitari de Santa Coloma de Queralt 'Nostra Senyora del Carme', de la qual n'és el titular l'Institut Municipal de Serveis Personals de l'Ajuntament de Santa coloma de Queralt, està situat a la carretera de la Llacuna nº9, 43420 Santa Coloma de Queralt (província Tarragona).

El centre té capacitat per a 70 persones (46 SISPAP concertats i 24 privats) i està inscrit en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials en la secció d'acolliment residencial amb el número S00679.

El centre de dia té capacitat per a 20 persones i està inscrit en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials en la secció d'acolliment residencial amb el número S06079.

1.2 OBJECTE:

Aquest reglament regula l'organització i funcionament intern de la residència assistida, privada i del centre de dia del Consorci Sociosanitari de Santa Coloma



de Queralt ‘‘Nostra Senyora del Carme’’, d’acord amb el que regula el Decret 284/1996 de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

1.3 ÀMBIT APLICACIÓ:

El present reglament té caràcter obligatori per a tot el personal que ofereix els seus serveis en la residència, pels usuaris, familiars i pels seus representants legals.

2. ORGANITZACIÓ INTERNA

2.1 DEFINICIÓ, DESTINATARIS, OBJECTIUS I FUNCIONS:

Segons el que regula el Decret 284/1996 de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, els serveis que es presten són:

2.1.1 Centre de dia:

És un servei d’acolliment diürn i d’assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències, que es desenvolupa en el marc de la residència assistida.

Destinataris:

Persones de 65 o més anys que necessiten socialitzar, sessions de rehabilitació, supervisió i/o assistència a les activitats de la vida diària.

Objectius:

- Atenció i cura personalitzada en serveis de salut: teràpia física, ocupacional, cures d’infermeria i altres professionals d’atenció directe, assistència en tasques quotidianes com el bany i l’alimentació.
- Activitats socials i recreatives: varietat d’activitats segons horari de programació del centre junt amb els residents institucionalitzats (tallers, manualitats, sortides o visites fora del centre, estimulació sensorial, musicoteràpia, cinema, bingo, jocs de taula, taller de memòria i sessions de fisioteràpia grupals). Cal tenir en compte l’estat físic i psíquic de l’usuari.
- Reducció de l’aïllament social: interactuar amb altres persones pot ajudar a reduir l’aïllament social i millorar la salut mental.
- Descans dels cuidadors: temps de descans familiar per poder ocupar-se de les seves pròpies necessitats.
- Ambient segur: espais dissenyats per garantir la seguretat de les persones grans. El personal s’encarrega de supervisar i assegurar-se que rebin atenció adequada en tot moment.
- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d’autonomia personal i social.



Funcions:

- Acolliment i convivència.
- Atenció personal en les activitats de la vida diària.
- Seguiment i prevenció de les alteracions de salut.
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
- Suport familiar.
- Readaptació funcional i social.
- Servei religiós (missa els dimecres al matí)

El centre no disposa d'una zona específica per ubicar els usuaris de centre de dia. Per tant, l'equip tècnic valorarà el nivell de dependència i/o estat de salut de l'usuari. La ubicació i/o canvi de planta ho aniran revalorant els tècnics durant el temps que faci ús del servei. En el cas de que precisi canvi d'ubicació/planta ja sigui per davallada i/o canvis en les seves necessitats, la psicòloga informaria directament al familiar.

Perquè el familiar tingui el màxim d'informació del transcorregut durant el tram horari d'assistència de l'usuari, de forma diària el centre farà entrega d'un full emplenat pels professionals d'atenció directa. El centre no es guardarà còpia ja que totes les dades registrades en el full consten de forma separada en el programa de seguiment del que disposa el centre. Així doncs, en cas de pèrdua del full no es podrà demanar còpia del mateix.

2.1.2 Residència assistida:

És un servei d'acolliment residencial per a persones grans amb diferents graus de dependència, d'assistència integral i personalitzada tenint cura de totes les seves necessitats, tant físiques com cognitives i/o emocionals.

Destinatari:

Persones de 65 o més anys que precisin acompanyament, suport i/o atenció constant especialitzada.

Objectius:

- Entorn substitut de la llar, adequat i adaptat a les necessitats assistencials.
- Acompanyar i donar el suport/atenció en les activitats bàsiques de la vida diària.
- Afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

Funcions:

- Allotjament
- Alimentació variada i saludable
- Acolliment i convivència



- Dinamisme sociocultural
- Atenció en les activitats de la vida diària i hàbits d'autonomia.
- Higiene personal
- Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- Assistència sanitària amb el metge referent del centre d'atenció primària.
- Suport personal 24h.
- Suport social.
- Suport psicològic a l'atenció familiar
- Servei religiós (missa els dimecres al matí)
- Neteja de la roba

No es permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions dels usuaris, a no ser que disposi d'autorització del centre.

La ubicació i/o canvi de planta ho aniran revalorant els tècnics durant el temps que faci ús del servei. En el cas de que precisi canvi d'ubicació/planta ja sigui per davallada i/o canvis en les seves necessitats, la psicòloga informaria directament al familiar.

Quan el resident sofreixi un procés que, per la seva patologia i segons el servei mèdic del centre necessiti un tractament o atenció especial, no assumible per la residència, la direcció del centre ho comunicarà al tutor o persona legalment responsable, perquè determini el seu trasllat a un centre sanitari per dur a terme el tractament que calgui. El malalt haurà de ser traslladat en les condicions establertes per aquests casos. Si es tracta d'una situació transitòria, un cop normalitzada, el malalt podrà tornar a la residència.

Les despeses del trasllat seran a càrrec del resident.

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.

2.1.3 Serveis complementaris:

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

- Tot el material que la persona necessiti per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors i/o recanvis pel desgast o trencament, estris i productes d'endrec personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica del resident. El centre disposa de gel de cos, xampú i crema hidratant (en el cas de precisar altres productes específics el centre no se'n farà càrrec).



- Perruqueria.
- Servei àpats familiars * (previ avís al centre, mínim 24h abans)
- Podologia (en el cas de no voler fer ús cal signar full de renúncia*)
Les auxiliars/gerocultores del centre, no estan autoritzades a realitzar aquesta tasca. Si el resident o familiar responsable renúncia al servei de podologia que ofereix el centre, el resident/familiar serà el responsable de gestionar el servei per compte propi.
- Televisió en habitació individual i suport de paret. Dintre de les habitacions no hi ha instal·lat tv. En el cas de que es vulgui, se'n farà càrrec de la compra junt amb el suport de paret el propi usuari o familiar.
- El centre disposa de red wifi privada per connectar-se amb dispositius electrònics.
No està permès fer ús del wifi amb descodificadors de tv per cable, veure canals amb subscripció privada,... per la saturació de la xarxa.
En aquests casos caldrà que el propi usuari/familiar de referència es faci càrrec de la gestió i el cost de la instal·lació amb personal extern al centre (cal tindre en compte que no es poden posar dispositius en part exterior "no antenes parabòliques ni instal·lació de cablejat per dintre del mateix"). Tota connexió externa per aquest tipus de serveis haurà de ser via mòbil.
- 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.
- Despeses sanitàries, d'acord amb el que preveu l'apartat 3 i 4 del present Reglament de Règim Intern.
- Despeses de trasllat al centre hospitalari si calgués.
- Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, gestions i compres). Si el familiar o persona de referència no pot fer l'acompanyament, el mateix familiar és el qui ho ha de gestionar. El centre no ofereix servei extern d'acompanyament.
- El centre es pot fer càrrec de demanar productes d'ús personal gestionats amb les farmàcies. En casos de gestions amb altres comerços (roba, compra d'aliments, etc.) ho realitzarà el familiar i/o tutor de referència.
- El cost de l'habitació individual es de 162 euros mensuals, queda marcat i estipulat per ordenança Municipal.

Tots els serveis complementaris prestats per l'establiment, seran facturats al mes següent amb un rebut a part els residents concertats. Pels residents privats estarà tot especificat dintre del mateix rebut mensual, sota el concepte complement i/o servei complementari:

- Complement habitació individual.
- Servei complementari: peruqueria
- Servei complementari: podologia
- En el cas de fer ús del servei d'àpats del familiar, es podrà efectuar el pagament del preu estipulat en efectiu el mateix dia o bé s'inclourà dintre



del rebut mensual (el preu del servei àpat queda marcat i estipulat per ordenança Municipal).

En el cas del servei de perruqueria hi ha l'opció de pagar directament el preu estipulat a la perruquera.

La llista de preus corresponent als serveis complementaris s'exposen al tauler d'anuncis de la residència.

2.2 Facturació dels costos de farmàcia:

Segons la ubicació de planta del resident ens ho gestionen les dues farmàcies que tenim a Santa Coloma de Queralt (si durant l'estada hi hagués canvi d'ubicació de planta es tornaria a demanar signatura dels fulls per tornar a passar les dades bancàries a la farmàcia corresponent). Les farmàcies passen els rebuts directament al numero de compte que el resident/familiar de referència a informat. Quan la farmàcia ens fa entrega del sobre amb la factura impresa el lliurem al familiar de referència.

2.3 Usuari/resident que no disposi de cobertura econòmica sanitària:

En aquest cas, les despeses mèdiques i les derivades a la seva assistència (medicació, bolquers, ambulàncies, despeses d'internament a centres hospitalaris, radiografies, exploracions, consultes externes ...), aniran a càrrec del usuari o persona responsable.

3. PLA INDIVIDUAL (ACP):

Cada resident/usuari tindrà com a mínim una vegada a l'any una sessió del Programa individual d'atenció (ACP) "atenció centrada a la persona". Aquest model fomenta la relació i treball en equip entre el resident/usuari respecte als professionals que presten serveis d'atenció directe (educador, auxiliar, fisioterapeuta, infermeria, treballadora social, psicòloga i direcció). En casos puntuals també pot requerir de la presència del familiar per poder consensuar objectius, suports o canvis en l'estat de salut del resident/usuari.

Es realitzen revisions del programa ACP anuals, sempre i quan el resident es mantingui estable. En casos d'empitjorament o canvi de necessitats, els professionals es tornarien a reunir per consensuar nous acords i/o canvis pertinents.

Amb col·laboració del Centre d'Atenció Primària de Santa Coloma de Queralt es realitzen:

- Reunions de l'equip multidisciplinari: els professionals del CAP junt amb la infermera es reuneixen per valorar l'estat de salut del resident i revisar pla terapèutic.
- Es col·labora i consensua el document de pràctiques integrades (DPI) EAP/RGG (*últim document signat a l'agost del 2024*)

4. TIPUS D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ MÈDICA I VISITES/HORARI D'ATENCIÓ:



La residència assistida dona atenció els 365 dies de l'any durant les 24h.

El centre de dia dona atenció entre les 8h i les 22h. Tots els dies laborables de l'any. Els dies festius o caps de setmana hi ha un suplement en el preu.

4.1 VISITES:

- a) Es recomana preferiblement en l'horari de recepció:
 - Dies laborables de dilluns a dijous de 9:15h a 21:20h.
 - dies festius, divendres, dissabtes i diumenges l'horari de recepció varia de 9:30h a 13:30h i de 16:00h a 20:00h ...els migdies de 13:30h a 16:00h recepció està tancada.
- b) Les visites s'efectuaran normalment en els espais comuns de la residència.
- c) Els visitants han de comunicar a recepció, la seva presència a la residència.
- d) Els familiars i amics, d'acord amb el resident i amb la direcció del centre, poden endur-se el resident per passar una jornada o cap de setmana, i fins i tot pernoctar al seu domicili, sempre que es tingui cura de la medicació i les atencions necessàries. En aquests casos el familiar de referència ha d'omplir i signar l'autorització del full de sortides del centre. En aquest sentit, es faran responsables de qualsevol incidència relacionada amb el resident.
- e) En casos justificats (processos finals, malalties, etc) es podrà ampliar l'horari, prèvia autorització de la direcció i respectant en tot moment el descans dels altres residents.

4.2 HORARIS DEL CENTRE I AUTORITZACIÓ DE LES SORTIDES DEL RESIDENT/USUARI:

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 de la residència.

L'usuari/resident 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. En aquest cas el familiar de referència haurà d'emplenar i signar el full que autoritza al resident/usuari a sortir sol del centre o amb altres familiars/amics.

Si no tenim el registre d'autorització de sortida, es trucarà al familiar de referència per sol·licitar el consentiment, i alhora el seu compromís per emplenar el full d'autoritzacions el més aviat possible.

4.3 INFORMACIÓ MÈDICA I VISITES DE SEGUIMENT DEL RESIDENT:

El centre no disposa de metge propi, és el metge referent del Centre d'atenció primària el que fa seguiment i atenció a les persones institucionalitzades. En el cas d'usuaris de centre de dia el metge no fa visites de seguiment només visites d'urgència vital.

Les visites de seguiment dels residents es realitzen un cop per setmana els dijous al matí (pot variar segons la planificació del Centre d'Atenció Primària). Les urgències i demandes fora d'aquest horari variaran segons necessitats del resident/usuari.

Per informació mèdica es pot parlar amb infermeria del centre o directament trucar al centre d'atenció primària, i fins i tot, es pot demanar cita presencial al CAP. Cal



recordar que els professionals sanitaris no poden informar de l'estat de salut a altres persones que no sigui el familiar de referència, i serà aquest, qui haurà de transmetre la informació a la resta de familiars.

4.4 TRUCADES TELEFÒNIQUES RESIDENTS/USUARIS:

Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques es recomana que siguin de dilluns a dijous entre les 9:20h i les 21:20h.

Els festius, divendres, dissabtes i diumenges de 9:30h a 13:30h i de 16:00h a 20:00h. Fora de tots d'aquests horaris indicats, el telèfon queda desviat a la segona planta i les trucades seran ateses per les auxiliars que hi estiguin treballant a la segona planta.

4.5 NORMATIVA INTERNA ACOMPANYAMENT FAMILIAR DURANT ELS ÀPATS:

Per tal de vetllar pel benestar i tranquil·litat de tots els residents es recomana que les visites siguin preferiblement fora dels horaris dels àpats.

Tot i així, en casos que el familiar vulgui acompanyar al resident i ajudar i/o peixar-lo ho pot realitzar seguint unes recomanacions que poden variar en funció de la planta on està ubicat el resident.

Cal tenir en compte que pel tipus de resident i espai disponible, les recomanacions presenten petits canvis segons la planta on estigui ubicat el resident.

- **EN CAP CAS ES POT PEIXAR A ALTRES RESIDENTS.**

- **RESIDENTS UBICATS EN 1ª I 2ª PLANTA:**

L'acompanyament /suport durant l'àpat del familiar es realitzarà en la sala polivalent de la segona planta.

El familiar també pot fer ús del servei àpat si es vol quedar a dinar o sopar amb el resident (preu 6.68€ menú). Cal previ avis, mínim el dia anterior per poder informar a la cuina.

En els casos que el familiar prefereixi acompanyar/peixar al familiar a la seva habitació també ho pot fer (en aquest cas es posaria una taula auxiliar)

- **RESIDENTS UBICATS EN 3ª PLANTA:**

L'acompanyament /suport durant l'àpat del familiar es realitzarà en l'habitació del resident amb una taula auxiliar.

Hi poden haver casos excepcionals que podran realitzar l'acompanyament per peixar/ajudar a familiar en menjador (autoritzats per infermeria i/o direcció segons estat de salut/deteriorament cognitiu). A continuació es detallen aquest casos excepcionals:

1. **QUE EL FAMILIAR TAMBÉ FACI ÚS DEL SERVEI ÀPAT DEL CENTRE:** En aquest cas s'ubicaran el familiar i el resident en una taula a part de la resta de residents dintre del menjador (es recol·locarà a algun resident per tal que quedin el familiar i el resident sols en una sola taula).
2. **QUE EL RESIDENT MOSTRI RESISTÈNCIA/NEGACIÓ/NEGUIT I/O AGITACIÓ PEL CANVI QUE SUPOSARIA REALITZAR**



L'ÀPAT FORA DEL SEU LLOC HABITUAL EN EL MENJADOR: En aquests casos el familiar es podrà situar just al seu costat a la zona on estigui del menjador.

***SERVEI ÀPATS PELS FAMILIARS:**

En cas que sol·licitin el servei àpat i coincideixin molts familiars hi haurà aforament limitat. Els dies festius es podrà limitar a un màxim dos acompanyants per resident (principalment per motius d'espai i organització). Es important avisar al centre el més aviat possible si es coneix la data de quan es vol fer ús del servei.

***RECORDATORI A FAMILIARS QUE VOLEN PORTAR MENJAR PREPARAT EN EL SEU DOMICILI:**

A algunes famílies els agrada portar per als seus familiars plats casolans de pròpia elaboració i, indubtablement, contribueixen així al seu benestar.

En aquests casos caldrà LLEGIR I SIGNAR EL DOCUMENT SOBRE PREPARACIÓ D'ÀPATS AMB ADVERTIMENTS I RECOMANACIONS DELS RESPONSABLES SANITARIS DE LA ADMINISTRACIÓ. (DISPOSEU DEL FULL A LA RECEPCIÓ).

5. CALENDARI ACTIVITATS DEL CENTRE:

El centre ha elaborat un calendari d'activitats programades pels diferents professionals (fisioterapeuta, educador social i psicòloga).

El calendari d'activitats està penjat en taulers d'anuncis de les diferents plantes especificant el tipus d'activitat, horari i professional que ho realitza.

Cal tenir en compte que per motius de salut, vacances i/o dies personals del professional l'activitat quedarà suspesa.

6. ASSEGURANÇA DEL CENTRE:

La empresa disposa de pòlissa d'assegurança que cobreix la responsabilitat civil dels usuaris i del personal.

L'assegurança no cobreix pèrdues ni trencament de pròtesis dentals ni audíofons.

7. SISTEMA DE PAGAMENT:

La quota mensual de l'estada concertada varia en funció de la calculadora PIA del la Generalitat de Catalunya.

*El preu del centre de dia, de l'estada privada, llit individual i servei àpats s'actualitzarà cada primer d'any, aplicant les variacions que experimenti l'Índex de General de Preus al Consum.

El preu del centre de dia serà en funció del marcat i estipulat per l'ordenança municipal, no es té en compte el grau de dependència sinó que va per mòduls/trams horaris.



El preu de l'estada privada segons el grau de dependència del resident i centre de dia, queda marcat i estipulat per ordenança Municipal (Última actualització desembre 2023).

En funció de la resolució de la seva valoració oficial, el grau/nivell de dependència, el centre en farà una valoració. Aquesta podrà ser revisada anualment o semestralment, segons les condicions del malalt. El resident, familiar de referència o tutor legal serà informat d'aquest nivell de dependència i dels possibles canvis.

Quan el resident sofreixi un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic (per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altra raó), de tal entitat que comporti la dependència del mateix per un tercer, o unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin presents a l'hora de fixar el preu a pagar, la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons la resolució de la valoració de dependència emesa per Departament de Drets Socials i inclusió.

7.1 Forma de pagament de la quota:

7.1.1 Residència assistida i privada:

El pagament s'efectuarà a mes vençut, el primer dia laborable del mes i en la modalitat de domiciliació bancària.

L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents i s'enviaran per correu electrònic al resident/familiar de referència o tutor legal. En la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents restada als serveis no inclosos a aquesta, als satisfets pel propi usuari i tots els altres conceptes que s'hagin de reflectir.

7.1.2 Servei centre de dia:

El pagament s'efectuarà a mes vençut, el primer dia laborable del mes i en la modalitat de domiciliació bancària.

Es facturarà tenint en compte el mòdul/tram horari realitzat.

7.2 Incompliment del pagament de la quota:

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

En usuaris concertats s'haurà de comunicar al Departament de Benestar Social i Família aquest impagat, per tal que aquest adopti les accions oportunes.



7.3 Despeses per devolucions bancàries: En qualsevol cas, les despeses que originin les eventuals devolucions bancàries seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou.

7.4 Baixes:

Si l'usuari volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de comunicar la seva intenció d'abandonar el centre a la Direcció de l'establiment amb una antelació mínima de 15 dies.

a) Si l'usuari abandona l'establiment sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmenta't abandonament no causarà la baixa del resident sinó que es considerarà una simple absència.

b) Si l'usuari causa baixa per algun motiu aliè a la seva voluntat o la de la persona responsable (defunció, etc..) es durà a terme la facturació atenent als seus dies reals d'estada al centre abans de la baixa efectiva.

c) Les absències perllongades del resident i tots els dies previstos d'absència, hauran de ser comunicades amb antelació suficient, llevat del cas que es tracti d'una absència forçosa imprevista.

b) El centre es compromet a reservar la plaça de l'usuari, tant si és absència voluntària com forçosa, en els termes legals previstos, mentre aquest o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li correspongui.

En cas de defunció de l'usuari, la residència posarà tots els mitjans al seu abast, avisant immediatament als familiar propers i als serveis funeraris.

8.ADMISSIONS

L'admissió de nous residents interns és determinada per la Comissió Permanent. La Comissió Permanent valorarà les sol·licituds presentades i en cas d'igualtat de circumstàncies donarà preferència a les persones de Santa Coloma de Queralt. Queden exclosos d'aquesta admissió preferent els residents de caràcter públic/SISPAP.

En ingrés privat tindrà prioritat respecte tots els altres de la llista d'espera, les persones que van fer aportació a l'octubre de 1957 per la construcció de la clínica-hospital que ara és el nostre centre. La Junta Administrativa va garantir a tots aquests treballadors que tindrien preferència davant de terceres persones a l'hora d'ingressar a la residència. Caldrà presentar algun tipus de justificant o document que ho acrediti.

En el moment de signar el contracte es farà constar el període previst de durada (si és temporal) o el seu caràcter definitiu, d'acord amb les circumstàncies de la persona que ha de rebre assistència.



En cas de no haver-hi places lliures en el moment de rebre la sol·licitud d'ingrés, la Comissió Permanent establirà una llista d'espera que determinarà l'ordre d'admissió. Excepcionalment, en cas d'urgència demostrable, podrà establir alguna alteració, que haurà de ser comunicada a la Junta General en la següent reunió ordinària.

8.1 DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA EN EL MOMENT D'INGRÉS RESIDENCIAL:

El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel representant legal de la residència i pel futur resident 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:

1. DNI del resident (pot deixar còpia en el centre, l'original se'l pot quedar el familiar) i fotocòpia del DNI familiar de referència, si s'escau.
2. Domiciliació bancària.
3. Targeta sanitària original del resident per fer el canvi de domicili, facilitant així, l'assistència sanitària a càrrec del centre d'Atenció Primària de Santa Coloma de Queralt.
4. Informe mèdic actual (a ser possible previ a l'ingrés*)
5. Medicació d'una setmana i bolquers si en fa ús. (el centre no disposa d'estoc).
6. Full de vacunes amb dates d'administració. *(previ a l'ingrés caldrà omplir i signar autoritzacions per futures administracions de vacunes, model donat pel CAP de Santa Coloma de Queralt*)*.
7. Recepta electrònica actualitzada.
8. Resolució de la valoració del grau de la dependència.
9. En el cas que la persona estigui incapacitada: fotocòpia de la sentència d'incapacitació, de l'assignació del tutor i fotocòpia del DNI del tutor o còpia dels poders notariais.
10. Informar si té alguna assegurança de defunció.
11. Adreces, email dels familiar de referència i telèfons dels familiars.
12. Signar el full d'autorització de sortides fora del centre (si no hi ha registre previ no s'autoritzarà que surti amb altres persones o sol).
13. Si disposa de valoració de grau actual portar full resolució.
14. Roba de vestir còmoda, fàcil de posar i treure:
 - a. Homes: 5 pijames, 5 pantalons de goma a la cintura, 5 jerseis o camises, 8 parells de mitjons, 8 calçotets, 2 parells de sabatilles (tancades), 2 parells de sabates (si el calçat canvia segons estació portar-ne 2 d'estiu, 2 d'hivern), 2 jaquetes (1 d'entretemps i l'altra d'hivern per sortides al jardí/exterior del centre), 6 samarretes interiors, 1 batí.
 - b. Dones: 5 camises de dormir o pijames, 5 pantalons de goma a la cintura o vestits, 5 jerseis o camises, 8 parells de mitjons, 8 calces, 4 sostenidors (si se'n fa ús), 2 parells de sabatilles (tancades), 2 parells de sabates (si el calçat canvia segons estació portar-ne 2 d'estiu, 2 d'hivern), 2 jaquetes (1 d'entretemps i l'altre d'hivern per sortides al jardí/exterior centre), 6 samarretes interiors, 1 batí.



*Tota degudament senyalitzada. S'aconsella que en l'etiqueta hi consti el nom i cognoms i que estigui cosida.

15. Estris i productes d'higiene (mocadors de paper, necesser, raspall i pasta de dents, desodorant en spray, estris per afaitar-se "preferiblement portar màquina d'afaitar elèctrica", pinta, talla ungles (no tisores), si utilitza pròtesi dental pastilles desinfectants/gel adhesiu i un pot per desar-les...)

*Important que tots els estris i productes d'higiene personal estiguin degudament etiquetats.

16. Consideracions varies:

* Tots els estris i productes d'higiene han d'estar marcats amb dimo "no amb rotulador" amb el seu Nom i Cognoms.

* S'aconsella que la roba sigui de teixit resistent (evitar peces amb teixit delicat com llana, seda...entre altres).

* El calçat tancat i que es pugui rentar en rentadora (també ha d'estar marcat amb etiqueta cosida, no posar-hi pegatines ja que cauen)

*En els casos que la persona necessiti pijama geriàtric "ho valorarà la infermeria del centre" (pijama adaptat per evitar que el resident es manipuli o es retiri el bolquer durant la nit) i s'informarà a la família la qual haurà de ser la responsable de la compra i lliurament al centre d'un mínim 3 unitats. El centre no disposa d'aquest material específic.

*Ni el Centre ni el propi personal de planta es farà càrrec de compres o productes que precisi el resident. Tampoc el centre realitzarà en cap cas avenços de diners sota cap concepte.

* El servei de bugaderia del centre no realitza treballs de costura.

* El centre no marca les peces de roba.

* Les cadires de rodes, caminadors o altres dispositius d'ajudes tècniques han d'estar marcats amb nom i cognoms.

* Les visites a especialistes i els acompanyaments/derivacions hospitalàries ho ha de realitzar el familiar, el resident no pot anar sol.

* Sol·licitar ambulàncies: el centre gestiona primeres visites amb especialistes i derivacions a urgències, les visites de seguiment ho ha de gestionar i programar el familiar amb l'especialista del centre hospitalari.

* Es recomana no tenir joies ni diners en habitació.

* El centre pot disposar de diversos números registrats de telèfon dels familiars però cal tenir en compte que només pot hi haver un familiar de referència

* El familiar pot portar la TV i el suport per penjar-la en l'habitació.

* La ubicació de planta i d'habitació del resident durant la seva estada al centre pot canviar segons estat de salut i valoració dels tècnics del centre.

*En les visites al centre dins del horari de recepció (paràgraf 4.1). Cal respectar els horaris dels àpats i de les activitats programades.

* El centre no revisa les caducitats dels DNI. El familiar ha d'anar controlant i tramitant la renovació quan sigui el moment.



*Actualment una alta dependència o GIII no té opció a disposar d'habitació individual (per la alta dependència ubicada en 3a planta, totes les habitacions son compartides).

*El centre no negarà l'entrada a altres familiars i/o coneguts si no es disposa d'ordre judicial. En aquest cas caldrà portar copia d'aquest ordre.

*Durant l'estada els professionals informaran si cal sol·licitar una nova valoració de grau per davallada cognitiva i/o física (la quota privada va en funció del grau de dependència, en aquest cas caldria fer nou contracte amb els canvis).

*El centre disposa de personal extern pels serveis de perruqueria i podologia del qual es pot fer (la recepció informará de les tarifes i dates/horaris en que venen al centre els professionals externs).

8.2 DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA PEL SERVEI DE CENTRE DE DIA:

1. Mòdul mínim a facturar són 4h al dia (no es pot fraccionar).
2. Les activitats a realitzar seran en funció del calendari general del centre.
3. Segons el seu estat ubicarem l'usuari en les diferents plantes del centre. No disposem de llits per fer migdiada.
4. Se li proporcionarà una guixeta on podrà deixar les seves pertinences si la ubicació és a la 1A planta. Si la ubicació és a la 2a o a la 3a planta es guardaran pertinences a l'armariet de control d'infermeria.
5. Documentació a portar:
 - a. Fotocòpia del DNI del resident i familiar de referència, si s'escau.
 - b. Domiciliació bancària.
 - c. Fotocòpia targeta sanitària del resident.
 - d. Informe mèdic actualitzat, vacunes i recepta electrònica actualitzada.
6. Muda de recanvi d'ús diari per si precisa canvi.
*en els casos de dutxa setmanal portar muda sencera, (segons freqüència de dies que vingui al centre s'inclou dutxa setmanal)
7. En els casos que presenti incontinència urinària o fecal o precisi ús de bolquer per incontinència d'ànies cal portar els bolquers del domicili. Aquest material es d'ús personal, el centre no ho proporciona.
8. Si ha de prendre medicació durant el mòdul horari que està al centre cal que la porti. El centre no disposa de medicació d'estoc.
9. De forma diària les auxiliars faran entrega de full registre per mantenir informats als familiars del que ha fet durant el dia.
10. En casos de malestar o que precisi visita mèdica no urgent s'informarà al familiar. El Metge del CAP només li realitzarà visites al centre en casos d'urgència vital.
11. Caldrà informar prèviament si no pot assistir al centre. Els dies que vingui afeigits als pactats segons contracte es facturaran segons tarifes.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés, ni de l'usuari, ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 176/00.



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

9. RESERVA/ INGRES DE PLACA EN RESIDÈNCIA PRIVADA: Per reservar o ingressar al centre, és necessari fer el pagament corresponent des de el dia que es vol reservar la plaça, en la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

En el cas de no fer pagament corresponent es passarà a la següent persona de la llista, tornant així al final del llistat si la persona vol seguir mantenint-se en llista d'espera.

9.1 SIGNATURA I ENTREGA CONTRACTE:

Previ a l'ingrés el resident, familiar de referència o tutor legal facilitarà les dades anteriorment descrites per poder preparar el contracte.

El dia de l'ingrés, haurà de signar totes les fulles del contracte (per duplicat, dues còpies). Durant els pròxims dies ho signarà el gerent del centre i es donarà una de les còpies al familiar/resident o tutor.

10. NORMES DE FUNCIONAMENT:

10.1 Normes de Convivència:

- a) La convivència diària en la residència s'ha de fonamentar en el coneixement mutu, la tolerància i el respecte:
 - a. Respecte als companys en el tracte quotidià
 - b. Respecte cap a la intimitat dels altres
 - c. Respecte cap al personal del centre, mostrant en tot moment un tracte correcte.
 - d. Respecte a la infraestructura de la residència tenint cura del mobiliari i el material, utilitzant correctament els recursos, contribuint a la higiene i bon estat de les instal·lacions del centre així com comunicant a recepció els possibles desperfectes observats.
- b) No està permès fumar dintre de la residència.
- c) No està permès tenir alcohol ni consum dintre de la residència.
- d) No està permès que el resident torni de l'exterior amb signes/síntomes d'embriaguesa ni consum de substàncies.
- e) No està permès portar menjar a altres residents sense autorització familiar responsable del resident.
- f) No està permès fer compres a altres residents sense autorització del seu familiar de referència i/o direcció del centre.
- g) No està permès l'entrada d'animals en el centre.
- h) No està permès alimentar animals del carrer que estiguin pel jardí del centre.
- i) Cal seguir les normes/restriccions en casos de prevenció COVID/grip i/o altres malalties epidemiològiques que el centre indiqui. El no compliment pot limitar accés a l'interior del centre.
- j) No està permès donar diners al personal que treballa al centre.



10.2 Espais d'ús privat:

- a) Les habitacions són d'ús privat, no està permès entrar dintre d'una altra habitació sense la presència del seu ocupant o sense el seu consentiment.
- b) A les habitacions no es poden rentar ni estendre peces de roba. Quan es tracti de roba interior es podrà fer, sempre que el resident ocupi habitació individual, l'estengui en el lloc adequat i es donin les condicions de seguretat pertinents.
- c) A les habitacions tan sols està permès tenir-hi fruita o petits complements, que s'hauran de guardar en recipients hermètics i a la vista.
- d) El soroll pot ser una font de molèsties i una falta de respecte vers als altres, sobretot si aquest impedeix o dificulta el descans. Per aquest motiu s'hauran de tenir en compte les següents qüestions durant la migdiada 15h a 16h i a partir de les 22h fins a les 7h del matí es recomana utilitzar auriculars per escoltar la radio, tv i/o telèfon mòbil.
- e) El personal del centre realitzarà de forma periòdica la revisió i endreça dels armaris, si és necessari amb la presència del resident.
- f) El resident té la llibertat de distribuir i decorar la seva habitació utilitzant objectes personals, sempre i quant tingui en compte la finalitat de l'equipament, espai disponible i mobiliari que ja té l'habitació (no portar marcs de fotos amb vidre).
- g) No està permès plantes grans naturals ni més d'una planta natural dintre de l'habitació. Tampoc es poden portar plantes amb perill de lesió per al propi resident (cactus, fulles afilades que puguin produir talls al tacte,...).
- h) Per a poder realitzar les tasques derivades de les necessitats assistencials dels residents, es podrà fer una redistribució dels objectes personals a l'habitació. En cas de desacord entre les parts, la direcció del centre prendrà la decisió més adient per a garantir l'assistència que precisi la persona.
- i) No està permès tenir medicació a les habitacions. La infermera es la responsable de guardar i administrar medicació corresponent.
- j) L'assignació i canvi d'habitació es competència de l'equip tècnic segons necessitats del propi resident i/o del centre.
- k) Les persones amb alta dependència que precisin de supervisió constant no poden optar a habitació individual (degut a que la planta de gran dependència no disposa d'habitacions individuals, són totes compartides)
- l) No està permès tenir material punxant dintre de l'habitació (no es pot tenir agulles, ganivets, navalles, cúter, obridor d'ampolles, ni tisores de punta fina). En el cas de voler tenir les tisores i/o ganivet en l'habitació ha de ser de punta roma o de seguretat.
- m) No està permès tenir dintre de l'habitació electrodomèstics vells ni en mal estat. Les estufes no poden ser de resistència halògena.
- n) No es permet ús de torradors ni sandvitxeres dintre l'habitació.



Tampoc es permet cap tipus de electrodomèstic que arribi a temperatura elevada (no microones ni planxes) ni que tingui fulles tallants (no batedores ni robots de cuina).

- o) No està permès espelmes, encens ni encenedors dintre de l'habitació.

10.3 Espais d'ús públic:

- Tots els espais comuns del centre son d'ús públic. Per tant seran accessibles a totes aquelles persones relacionades amb el centre i/o els seus usuaris/residents, que en podran fer ús respectant les normes establertes.
- Tots els residents/usuaris tenen dret a utilitzar-los sense que pugui existir cap mena de privilegi per ús o proximitat.
- Els espais i bens comuns com banys, sales, tovalloles, paper wc, etc..., s'han d'utilitzar correctament i per a la finalitat que tenen marcada.

10.4 Espais d'ús restringit:

Els següents espais tan sols podran ser utilitzats pel personal autoritzat:

- Despatxos
- Controls de planta
- Office de planta
- Bugaderia
- Cuina
- Farmàcia
- Sala de personal
- Vestuaris
- Sales/quartets de maquinària.
- Quartets de bolquers
- Quartets de material del centre.

11. Funcionament dels serveis:

11.1 Servei de cuina:

- El servei de cuina-menjador de la residència garantirà, sota supervisió de la direcció, nutricionista i del responsable higienico-sanitari, el nivell de qualitat i varietat dels menjars que es serveixen als residents, així com l'adequada atenció a les necessitats alimentàries específiques de cadascun d'ells.
- El servei de cuina elaborarà diàriament els diferents menús i els donarà a conèixer per mitjà del taulell d'anuncis amb suficient antelació. Si per motius de subministrament cal fer alguna rectificació, el personal de cuina ho farà en els mateixos fulls penjats al taulell. La família també es mantindrà informada amb l'enviament del menú mensual via email.
- Els horaris dels àpats han de ser respectats en tot moment i s'establiran en funció de la dinàmica del centre.



- d) No és permès alçar la veu, demanar les coses cridant ni provocar baralles en el menjador.
- e) Qualsevol queixa es farà directament al personal cuidador, amb educació i sense exigències. Igualment es pot utilitzar el sistema de queixes i suggeriments a la direcció del centre.
- f) No es poden fer canvis d'àpat normal al règim, o al revés, sense prescripció mèdica o d'infermeria.
- g) La distribució dels residents en taules la farà l'equip tècnic del centre. Prioritàriament es facilitarà l'accés d'aquells residents amb dificultats especials de mobilitat. La reubicació dels altres residents serà segons la disponibilitat en els espais disponibles. També es tindrà en compte les preferències i afinitats expressades pels residents sempre que sigui possible.
- h) Per motius de millora de descans físic i/o mantenir l'ambient tranquil en el menjador, es podrà decidir l'absència temporal d'un resident al menjador dins de l'horari establert.
- i) Quan el resident tingui visita mèdica i/o sortida programada que l'impedeixi seguir l'horari d'esmorzar del menjador, el resident pot sol·licitar esmorzar abans de marxar o per emportar (en ambdós casos cal previ avis del dia anterior a cuina).
- j) Un cop al mes, els residents que mengen dieta normal i que mantenen estat cognitiu, poden triar menú a la carta. Aquest menú a la carta consisteix en triar, dintre de les opcions disponibles, el segon plat i el postre. El resultat de la votació es penja en tauler anuncis i en xarxes (instagram i facebook).
- k) El personal de cuina no té permès cuinar aliments que portin els residents i/o familiars.
- l) Quan el familiar porti al resident menjar elaborat en el seu domicili caldrà que signi el document amb els advertiments i recomanacions que els responsables sanitaris de la administració han donat a conèixer pel que fa a la preparació d'aquests plats casolans. El centre recomana demanar el full a la recepció del centre abans de portar menjar elaborat.

11.2. Servei de bugaderia:

- a) El centre oferirà un servei de bugaderia per a tota la roba dels residents.
- b) Les famílies que ho considerin, podran rentar la roba dels seus familiars residents previ acord amb direcció.
- c) La roba haurà d'anar marcada correctament (preferiblement cosida).
- d) En el cas que el marcatge es perdi a mida que es va rentant, es demanarà al familiar que ho torni a marcar.
- e) El personal de bugaderia serà el responsable d'anar col·locant als armaris del resident la seva roba un cop neta.
- f) El centre no es fa responsable del deteriorament de la roba dels residents, ni del deteriorament/alteració de peces delicades, tan sols



- admetrà la reclamació de les pèrdues o deteriorament de les peces de roba, en el cas que sigui per efecte directe d'una actuació negligent.
- g) El servei de bugaderia no inclou costura. Donat el cas d'estrips, vores descosides, trencament/canvi de cremalleres, etc.
La peça o peces malmeses es posaran dins una bossa i des de la recepció del centre s'entregarà al familiar de referència.
- h) El centre gestiona l'emmagatzematge i entrega de roba amb Càritas.
- i) No està permès que els familiars entrin a la bugaderia, per tant hauran de fer la gestió corresponent amb el personal d'atenció del centre.

11.3. Servei de neteja:

El centre disposa d'un servei de neteja diari de totes les instal·lacions. La direcció organitzarà aquest servei, establint la periodicitat de les actuacions a realitzar així com la supervisió del mateix. El personal de neteja de les plantes restringirà l'accés dels residents quan sigui necessari per prevenir possibles riscos de caigudes.

11.4. Assistència mèdica:

El centre no disposa de metge propi, es el mateix metge de capçalera del centre d'atenció primària que presta els serveis necessaris.

El metge que actualment ens fa les visites de seguiment els dijous al matí es la Dra. Aumala. Les urgències fora de la visita de seguiment es gestionaran amb la resta de metges de guàrdia del CAP.

Els acompanyaments dels residents i la programació d'ambulàncies en visites de seguiment de l'especialista són responsabilitat dels seus familiars i/o tutors legals.

Les ambulàncies per trasllat urgent o primeres visites amb els especialistes les gestiona la infermeria del centre conjuntament amb el metge referent del CAP.

Per a poder garantir el seguiment i control de les visites mèdiques externes, serà necessari que els residents o els seus familiars o acompanyants, comuniquin qualsevol canvi relacionat amb la seva atenció mèdica a infermeria del centre, facilitant còpies dels informes mèdics, així com de les pautes per a l'administració de medicaments, realització de les cures i de les properes visites programades.

Per norma general, el personal assistencial es farà càrrec de l'administració de la medicació dels residents.

11.5. Protocol èxits resident:

- **Servei Funerari:**



El familiar responsable o tutor/representant legal pot triar a quina funerària vol sol·licitar el servei.

El personal sanitari del centre preguntarà si vol que truquem des del centre o si el familiar/tutor prefereix fer ell mateix la gestió. En els casos en que s'hagi escollit que el personal sanitari truqui, el que es fa és facilitar el número de telèfon a la funerària del familiar de referència i seran ells mateixos que es posaran en contacte amb el familiar.

- **Contracte assistencial:**

El contracte assistencial amb el centre finalitzarà a l'endemà de la data de defunció. En el cas en que l'usuari sigui públic/concertat, el centre el donarà de baixa al departament de drets socials. La resta de tràmits els ha de realitzar la família.

12.DRETS, DEURES I OBLIGACIONS

12.1 DRETS DELS RESIDENTS/USUARIS

- a) L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent.
- b) Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- c) Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- d) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- e) Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- f) El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- g) La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- h) 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.



- i) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- j) Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- k) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- l) Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- m) Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- n) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
- o) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.
- p) No ésser sotmès 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. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació.
- q) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

12.2 DEURES DEL RESIDENT/USUARI:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- e) Retornar els diners rebuts indegudament.



- f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- j) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- l) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

12.3 DRETS DELS FAMILIARS O REPRESENTANTS LEGALS:

- a) Dret a ser informats de qualsevol problema personal que estigui relacionat amb el seu familiar.
- b) Dret a ser atès i rebut pel director dins de l'horari i els dies establerts a fi de rebre la informació o els aclariments que creguin oportuns.
- c) Participar, si s'escau, del Consell de centre, segons el present Reglament i la legislació vigent.

12.4 OBLIGACIONS DELS FAMILIARS O REPRESENTANTS LEGALS:

- a) Respectar la dignitat i les funcions del personal de la residència, de la resta dels usuaris/residents i dels seus representants.
- b) Assumir els acompanyaments a les visites mèdiques externes i/o en els ingressos hospitalaris.
- c) Assumir la renovació periòdica d'aquells elements fungibles necessaris per el desenvolupament de la vida del usuari (roba d'us personal, cremes, pasta de dents, colònia, etc.)
- d) donar suport en el control dels diners dels residents, que tinguin dificultats.
- e) Mantenir un nivell de relació adequat amb els seu familiar resident.
- f) Mantenir relació amb els professionals del centre que atenen al seu familiar per tal de fer un seguiment de la seva situació i participar en les diferents activitats que se li proposin.
- g) Responsabilitzar-se de totes les gestions derivades de la defunció del usuari.

12.5 RESPONSABILITATS DEL CENTRE:

- a) Donar l'atenció assistencial objecte del servei amb el nivell de qualitat exigible, segons normativa administrativa, estructural i assistencial vigent, que marca el Departament de Benestar Social per aquest tipus d'establiments.
- b) Posar en coneixement de l'autoritat judicial totes aquelles persones que estiguin en situació de risc i desprotecció.



- c) Oferir informació a l'usuari/resident i la seva família respecte a l'organització i normativa del Centre.
- d) Oferir informació a l'usuari/resident i al familiar de referència o tutor legal respecte a l'evolució personal/salut.
- e) Mobilitzar els mitjans adequats per cobrir les necessitats dels residents/usuaris, ja siguin propis o alients (mecànics, recursos humans o bé derivacions a d'altres recursos).

12.6 RESPONSABILITATS DEL RESIDENT/USUARI:

- a) En els casos que la persona sol·liciti custòdia dels objectes de valor i/o guardar diners, ho pot demanar a direcció. Per altre banda si tot i així l'usuari/resident vol tindre objectes de valor i/o diners en l'habitació serà ell/a mateixa la responsable, el centre no es farà càrrec de les pèrdues.
- b) El resident/usuari es l'únic responsable de tots els actes i decisions que prengui respecte a tots els aspectes de la vida, excepte si existeix una declaració judicial de incapacitació.

13. PROTECCIÓ DE DADES

Als efectes de la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades, Reglament General de Protecció de Dades (UE) 679/2016, el titular del servei social que figura en l'encapçalament del present reglament, té la consideració de Responsable del Tractament.

Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, restaran registrades en un fitxer o tractament de dades anomenat "USUARIS" que pot ser automatitzat, en tot o en part, del que és responsable del centre, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, drets i deures, derivats de la signatura del present contracte, essent els destinataris de la informació: el mateix centre, tot el personal i professionals del centre que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al centre, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del centre, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres centres, aquests darrers, en el supòsit de trasllat.

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



Els titulars de les dades personals, en subscriure el present contracte, autoritzen expressament al servei pel tractament d'aquelles dades personals amb les finalitats expressades, així com atorguen el seu consentiment exprés perquè el servei, amb les corresponents mesures de seguretat, 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 tractaments per a complir les seves finalitats i autoritzen la comunicació de les dades a tercers, pel compliment de les finalitats relacionades amb les funcions legítimes del servei i del tercer. Per altres finalitats es sol·licitarà novament el consentiment exprés dels afectats. Només per la comunicació de dades a un tercer, aquest es veurà obligat a la observació de totes les disposicions de la legislació aplicable.

Al mateix temps donen el seu consentiment per obtenir la imatge fotogràfica de l'usuari, en totes les activitats que realitzi el centre i per a penjar-les en els seus taulells, així com per utilitzar-la en els butlletins informatius del centre i per utilitzar-la a la web de l'organització, butlletins informatius, anuncis, vídeos corporatius, així com en diferents aplicacions o plataformes d'internet, existents o que puguin existir en un futur, com per exemple en els perfils de l'organització a les xarxes socials "facebook", "instagram", etc, respectant sempre la seva bona imatge i intimitat.

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

El termini de conservació 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 ó 15 anys en el supòsit de dades de salut incloses en l'historia clínica de l'usuari i sens perjudici del termini de 10 anys establert en l'article 121-20 Codi Civil de Catalunya, si resultés d'aplicació.

L'usuari es compromet a notificar al centre residencial qualsevol modificació de les seves dades personals a efectes de poder mantenir actualitzada la informació.

En qualsevol moment l'usuari o afectat podrà exercitar els seus drets d'accés, rectificació, oposició i cancel·lació, mitjançant escrit acompanyat de fotocopia de DNI. o altre document que acrediti la seva identitat adreçat al titular del fitxer CONSORCI SOCIOSANITARI DE SANTA COLOMA DE QUERALT Carretera de la Llacuna, 9 (43420 Santa Coloma de Queralt).

14. DISPOSICIONS FINALS:

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



Consorci Sociosanitari
de **Santa Coloma de Queralt**
Residència Ntra. Sra. del Carme

El president

46226330X JOSEP
JAUME CORSELLAS (R:
P4300055C)

Firmado digitalmente por
46226330X JOSEP JAUME
CORSELLAS (R: P4300055C)
Fecha: 2025.07.23 11:16:09 +02'00'

Josep Jaume Corsellas i Corbella

Santa Coloma de Queralt, juliol de 2025