

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

Residència

i

Centre de Dia per a la Gent Gran

Lleida Balàfia

Data d'aprovació: 5 de desembre de 2024

Índex

		Pàgina
	Marc de referència	3
1	Identificació de l'establiment	4
2	Objectius generals	4
3	Destinatari i sistema d'admissió	5
4	Serveis i activitats	5
5	Organigrama	7
6	Normes generals de funcionament i convivència	8
7	Normes específiques de funcionament per àrees de treball:	15
	7.1 Menjador - Cuina	15
	7.2 Habitacions	17
	7.3 Bugaderia - Roba personal	18
	7.4 Atenció sanitària	19
	7.5 Neteja del centre	20
8	Aportació econòmica de l'usuari/ària	20
9	Mecanismes d'informació i de participació	21
10	Drets dels/les usuaris/àries	21
11	Obligacions dels/les usuaris/àries	22
12	Sistema de baixa	24
13	Règim disciplinari	25
14	Disposicions finals	25
15	Annexos	
	• Annex 1: Organigrama	27

MARC DE REFERÈNCIA

La **Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida-Balàfia** és un servei gestionat des del seu inici, març del 2006, per l'empresa pública **Gestió de Serveis Sanitaris (GSS)**. Disposa de **96 places de residència i 20 places de centre de dia**.

La **Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida - Balàfia** pretén ser un centre de referència junt amb la Residència i Centre de Dia Balàfia II, gestionada també per GSS des de 2017.

Estem compromesos amb els/les nostres usuaris/àries, amb la societat, la docència i la qualitat de servei, potenciant la millora contínua, l'excel·lència i la humanitat dels/les nostres professionals en l'atenció a les necessitats dels/les usuaris/àries, d'acord amb la missió, visió i valors de GSS.

L'objectiu principal és assolir el **major benestar i la major qualitat** de vida dels nostres usuaris/àries mitjançant una **atenció integral, multidisciplinària, centrada en la persona i lliure de contencions**. **L'equip del centre està format** per professionals de la medicina geriàtrica, infermeria, psicologia, fisioteràpia, teràpia ocupacional, educació social, treball social, animació sociocultural, gerontologia i administració.

Aquest objectiu s'assoleix amb un treball continu d'elaboració i revisió dels protocols i diferents programes d'atenció.

Per realitzar-ho, el centre tindrà com a eix la persona usuària, tenint en compte les seves opinions, l'estat de dependència i deteriorament cognitiu que presenti i, en segon lloc, l'opinió de la família o referents.

Per tot això, és necessari establir una organització, unes pautes de funcionament i unes normes de convivència, objecte del present **Reglament de Règim Intern**.

La interpretació del Reglament de Règim Intern es fonamentarà sempre en el fet de vetllar per la salut i el benestar de les persones usuàries, tenint com a base l'atenció centrada en la persona, la qualitat de l'assistència i la Llei 12/2007 de Serveis Socials.

1. IDENTIFICACIÓ DE L'ESTABLIMENT

Residència i Centre de Dia per a la Gent Gran Lleida-Balàfia

- **Titular:** Departament de Drets Socials
- **Domicili:** Carrer José Olondriz Ortiz, número 6, de Lleida, 25005
- **Registre:** 22 de desembre de 2005, amb el núm. S06411 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials en la secció d'establiments i serveis d'atenció a la gent gran.
- **Capacitat registral:** 96 places de Residència i 20 places de Centre de Dia.

2. OBJECTIUS GENERALS

2.1 Residència

- És un centre assistit, amb servei d'acolliment residencial i amb caràcter permanent i d'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones grans amb dependència.
- Els objectius generals són facilitar un entorn compensatori a la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, per 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.

2.2 Centre de dia

- És un servei diürn i d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones grans amb dependència.
- El centre dona suport a l'organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària, complementant l'atenció pròpia de l'entorn familiar.
- Té com a objectiu afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenint a la persona en el seu entorn personal, social i familiar en les millors condicions, proporcionant suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.
- El servei es presta de 8:00 a 20:00 hores tots els dies de l'any.

3. DESTINATARIS/ÀRIES I SISTEMA D'ADMISSIÓ

Els/les destinataris/es d'ingrés a la **Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida-Balàfia** són persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per a realitzar les activitats bàsiques de la vida diària, que necessiten una constant atenció i supervisió i que, per llurs circumstàncies sociofamiliars, requereixen la substitució de la llar.

L'accés tant a la Residència com al Centre de dia s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb les disponibilitats de places, quan ho dictamini l'òrgan competent del Departament de Drets Socials.

Per efectuar l'ingrés a la Residència i al Centre de dia serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o la del seu representant 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.

En qualsevol moment, l'usuari/ària o el seu representant legal poden sol·licitar el trasllat a un altre centre o servei corresponent. En aquest cas, caldrà que signi un document d'alta voluntària.

4. SERVEIS I ACTIVITATS

Les funcions mínimes que presta la **Residència** són: allotjament, acolliment i convivència, manutenció, atenció personal en les activitats bàsiques de la vida diària, suport als hàbits d'autonomia, manteniment de les funcions físiques i cognitives, dinamització sociocultural, bugaderia i repàs de la roba, higiene personal, suport social, atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de l'usuari/ària amb la família i l'entorn i garantir l'assistència sanitària.

Les funcions mínimes que presta el **Centre de dia** són: acolliment i convivència, manutenció, atenció personal en les activitats de la vida diària, higiene personal, readaptació funcional i social, recuperació dels hàbits d'autonomia, suport personal, social i familiar, seguiment i prevenció de les alteracions de la salut, dinamització sociocultural i fisioteràpia (és necessària la prescripció mèdica per als tractaments terapèutics).

Com a funcions complementàries o opcionals el centre ofereix els serveis de perruqueria, barberia, podologia, servei religiós i acompanyament mèdic.

El centre disposa d'un programa anual d'activitats, denominat **Programa d'animació sociocultural i estimulació funcional i cognitiva**, que inclou activitats per afavorir la recuperació o el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social, així com activitats d'animació i d'oci per aconseguir el major benestar de l'usuari/ària.

El programa d'activitats inclou les activitats ordinàries, amb una planificació horària diària de les activitats a realitzar tant a les plantes com a les sales comunes, i amb particularització de destinataris/àries, en funció de necessitats individuals o situació clínica, de nivell de dependència o de deteriorament cognitiu, en aquest darrer cas, contemplat en el **Programa específic d'atenció de les demències** que el centre ha desenvolupat.

En el programa d'activitats també s'inclouen les activitats extraordinàries i d'integració a la comunitat, que permeten contribuir a un envelliment actiu i saludable de les persones grans, que s'informen en el taulell d'anuncis i en la carta que el centre envia mensualment a les famílies.

La participació en les activitats del centre és voluntària, però sempre se l'encoratjarà a la participació, especialment en aquelles activitats que l'afavoreixin en el manteniment de les seves capacitats físiques i mentals.

A més a més dels programes descrits, i amb l'objectiu de garantir els drets dels/les usuaris/àries, proporcionar-los una millor qualitat de vida, satisfacció i benestar físic, psíquic i emocional, els/les professionals del centre van elaborar el **Programa Acompanya'm**, programa que vetlla per promoure l'ús adequat de les contencions físiques i químiques, evitant el seu ús irracional.

L'any 2024 el centre posa en marxa el Programa Deslliga'm, un programa basat en un model d'atenció centrada en la persona que té per objectiu l'eliminació progressiva de les subjeccions restrictives involuntàries tant físiques com químiques existents al centre fins a la seva futura erradicació, entenent el concepte de subjecció com un element que la persona no pot retirar fàcilment i restringeix la seva llibertat de moviments o normal accés a part del seu cos. Per poder gestionar tot aquest canvi seguirem treballant amb el grup del Programa

Acompanya'm i amb el grup de treball de l'equip líder, creat arran de la implantació del Programa Deslliga'm. Mitjançant aquests grups de treball es realitzaran processos tals com el control i revisió de subjeccions, control i revisió de les caigudes, gestió d'incidències i gestió d'episodis d'alteració de conducta mitjançant el mètode de vigilància. És important que aquests grups potenciïn la creació i l'ús d'alternatives per evitar l'ús de subjeccions restrictives.

Per desenvolupar aquesta política de treball és imprescindible la col·laboració absoluta dels i de les usuaris/àries, llurs familiars i/o representants legals i de les persones treballadores del centre. – Pendent d'aprovar pel Consell de Participació.

El Programa d'Animació Sociocultural i Estimulació Funcional i Cognitiva s'adapta i ajusta a les necessitats dels/de les usuaris/àries, tot comptant amb les seves aportacions, la dels seus familiars i/o representants legals i en base als criteris dels i de les professionals que treballen al centre. Aquestes aportacions es realitzen, principalment, en la comissió d'activitats que es celebra al centre anualment. – Pendent d'aprovar pel Consell de Participació.

5. ORGANIGRAMA

El centre disposa d'un/a director/a tècnic/a, que és el màxim responsable del funcionament, la planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats del centre, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció integral que es doni als/les usuaris/àries, d'acord amb les directrius i les instruccions del Departament de Drets Socials.

En el cas d'absència física a l'establiment de la Directora tècnica, aquesta delegarà aquesta tasca a la Coordinació Assistencial, segons s'informa en el taulell d'anuncis de l'entrada.

El centre també compta amb una equip d'atenció directa i indirecta, especialitzades per donar resposta a les necessitats de les persones ateses.

L'organigrama funcional i organitzatiu del centre, figura com a **annex 1**, al final del document.

6. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT I CONVIVÈNCIA

- 6.1 Taulell d'anuncis
- 6.2 Horari
- 6.3 Sortides
- 6.4 Absències
- 6.5 Visites
- 6.6 Acompanyament de la família en les visites mèdiques i ingressos hospitalaris.
- 6.7 Instal·lacions
- 6.8 Silencis
- 6.9 Electrodomèstics
- 6.10 Objectes de valor i diners
- 6.11 Objectes perduts
- 6.12 Correspondència
- 6.13 Aliments
- 6.14 Medicació i material sanitari
- 6.15 Pla d'Atenció Individual
- 6.16 Dret d'informació i protecció de dades
- 6.17 Higiene, vestit i endreç personal
- 6.18 Telèfon/Trucades
- 6.19 Premsa
- 6.20 Ús de la sala polivalent
- 6.21 Informació als familiars
- 6.22 Participació dels familiars en les activitats
- 6.23 Prohibició de fumar al centre
- 6.24 Respecte i convivència
- 6.25 Pla d'autoprotecció

6.1 Taulell d'anuncis.

El centre disposa d'un taulell d'anuncis a l'entrada en el qual s'exposen l'autorització del servei o establiment, el Reglament de Règim Intern, les tarifes vigents, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions i la possibilitat de reclamar directament al Departament de Drets Socials, la planificació del programa anual d'activitats (programa d'animació sociocultural i estimulació funcional i cognitiva) i les instruccions per a situacions d'emergència, entre d'altres.

6.2 Horari.

El centre disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels/les usuaris/àries per part dels responsables de la seva atenció, direcció, responsable higiènic - sanitari i facultatiu i un horari de visites que s'exposen en el taulell d'anuncis.

6.3 Sortides.

- Tant les sortides com la comunicació amb l'exterior són lliures.
- L'usuari/ària podrà sortir i accedir al centre quan ho desitgi, entre les 8 i les 20 hores, respectant l'horari establert pels àpats. En el cas de sortides que incloguin la nit o àpats, cal informar-ho amb la màxima antelació a l'Administració.
- En el moment de l'ingrés, aquells/es usuaris/àries que cognitivament i físicament estiguin capacitats/es per realitzar sortides a l'exterior del centre signarà juntament amb el familiar de referència el document d'autorització de sortides.
- En el cas que l'usuari/ària prengui medicació, caldrà que la comunicació de sortida es realitzi com a mínim amb 24 hores d'antelació per poder preparar-la.
- Si en la sortida es precisa una cadira de rodes, en cas que hi hagi disponibilitat, el centre la podrà facilitar amb un avís previ de 24 h.
- Els/les usuaris/àries amb algun tipus de trastorn cognitiu que limiti la seva capacitat a l'exterior del centre, a proposta de l'equip interdisciplinari i amb la finalitat de la seva seguretat i protecció, caldrà que surtin acompanyats/des de familiars o altres persones degudament identificades i autoritzades. Altrament podrien sortir en el cas que els familiars complimenten un permís escrit específic per cada ocasió, per permetre'n la sortida acompanyats d'altres usuaris/àries i/o amics.

- El criteri de sortides, en el cas d'usuari/ària amb guarda de fet o amb representant legal, quedarà supeditat a aquests.
- El centre no es fa responsable dels danys i perjudicis que l'usuari/ària rebi o provoqui quan es trobi fora del centre.

6.4 Absències

- Els usuaris/àries de la Residència i del Centre de dia podran absentar-se voluntàriament 30 dies durant tot l'any, durant els quals es reservarà la seva plaça.
- Durant les absències forçoses transitòries també es reservarà la plaça (ingrés hospitalari, etc.).
- Les absències voluntàries o forçoses transitòries s'hauran de comunicar a la Direcció del centre amb la deguda justificació i amb una antelació mínima de 48 hores, exceptuant els casos de necessitat urgent justificada.
- Durant el període d'absències l'usuari/ària continuarà realitzant l'aportació econòmica.

6.5 Visites

- Els familiars i amics dels/les usuaris/àries podran visitar-los/-les durant l'horari establert, que s'informa al taulell d'anuncis de l'entrada.
- Cal que les visites respectin les hores dels àpats, que també s'exposen en el taulell d'anuncis de l'entrada.
- Els/les visitants s'hauran d'identificar a l'entrada del centre si se'ls hi requereix.
- Les visites s'efectuaran normalment als espais comuns del centre, o en llocs alternatius indicats per la Direcció.
- En cap cas els familiars podran accedir a l'office ni als controls d'infermeria.
- Quan l'usuari/ària estigui indisposat, el centre permetrà la presència d'un familiar a qualsevol hora, amb l'autorització preceptiva de la Direcció i/o del/de la facultatiu/iva del centre.

6.6 Acompanyament de la família en les visites mèdiques i ingressos hospitalaris.

- En el cas de la programació d'una visita mèdica o de diagnòstic o similars, la família haurà d'acompanyar a l'usuari/ària.

- En el cas que es determini la necessitat de derivació d'un usuari/ària al servei d'urgències o a un centre hospitalari, es comunicarà immediatament al familiar referent (o, si no es possible la comunicació amb aquest, amb algun altre referent que es disposi), perquè pugui acompanyar-lo, des de la sortida del centre.

6.7 Instal·lacions.

L'usuari/ària podrà utilitzar les instal·lacions, objectes i aparells del centre tenint cura dels mateixos i respectant l'ús per part d'altres usuaris (televisors, sofàs, etc.). Resta prohibit cuinar en cap espai del centre per part d'usuaris/àries i visitants.

En cas de qualsevol dany provocat per mal ús, intencionat, de l'usuari/ària o visitant que precisi arranjament i/o reparació, el/la usuari/ària o el/la familiar referent es farà càrrec de la despesa del dany causat, reparació o restauració del bé.

6.8 L'usuari/ària garantirà el **silenci** per respecte als altres durant les hores de descans, entre les 14.30 i les 16.30 hores i, en el cas dels residents, entre les 22:00 i les 8:00 hores.

6.9 El centre permetrà la utilització de **petits electrodomèstics** d'ús personal (màquina d'afaitar, assecador de cabell, etc.) sempre i quan s'hagi comunicat prèviament a un responsable per així evitar situacions de risc que puguin afectar les instal·lacions, a ell mateix i/o als altres usuaris/àries. Resta prohibit tenir aparells de calefacció o refrigeració.

6.10 Es recomana no tenir **objectes de valor ni diners** a l'habitació, ni portar-los a sobre. El centre posa a disposició dels/de usuaris/àries l'ús de la caixa forta per custodiar-los i posar-los a disposició d'aquests quan ho sol·licitin. El centre en cap cas es farà responsable de res que no hagi estat degudament dipositat.

6.11 Els **objectes perduts** cal que es lliurin a un/a responsable del centre per facilitar el retorn al propietari.

6.12 La **correspondència** serà entregada directament a l'usuari/ària en mà i tancada, als seus familiars o al seu representant legal, en el cas d'existència de deteriorament cognitiu rellevant.

6.13 Aliments En cas que un/a usuari/ària desitgi tenir bombons, fruita, galetes, o similars a l'habitació, caldrà que ho comunicui a un/a responsable. Aquest/a acordarà amb

l'usuari/ària el procediment a seguir amb la finalitat de respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes que pot afectar la salut individual i col·lectiva dels usuaris/àries i al sanejament del centre. Resta prohibit retirar aliments de l'edifici, i en cap cas, alimentar a animals.

6.14 Medicació i material sanitari (absorbents, compreses, apòsits,...)

- Els/les usuaris/àries sense deteriorament cognitiu (GDS 1) poden tenir medicació i automedicar-se sense prescripció, en el cas de col·liris, laxants, antipirètics i/o antiinflamatoris. Tot i així, cal que el centre estigui informat puntualment de tota la medicació que l'usuari/ària hagi de prendre o hagi pres. Aquesta medicació sempre serà d'ús personal.
- Els usuaris/àries amb deteriorament cognitiu (superior a GDS 1) en cap cas poden tenir medicació pròpia.
- Els professionals del centre dispensaran sempre la medicació.
- En el cas de la Residència, es gestionen les prescripcions mitjançant un sistema d'unidosi.
- En el cas de Centre de dia, l'usuari/ària aportarà la medicació i el material sanitari subministrat des del Centre d'Atenció Primària, CAP, o alternatiu amb la pauta de prescripció per a la seva correcta dispensació.
- En el cas d'usuaris/àries que no disposin de la targeta sanitària, la medicació i/o material sanitari s'haurà de facilitar per part de l'usuari/ària o la seva família amb l'antelació necessària per a la correcta administració dels tractaments i sempre amb un mínim d'estoc de seguretat.

6.15 Tots els ajuts tècnics propis del/de la usuari/ària (bastó, caminador, cadira de rodes...) han d'estar degudament marcats i identificats amb el seu nom i cognom. El centre no assumirà el cost de la reposició i/o arranament d'ajuts tècnics i/o peces deteriorades per l'ús habitual dels mateixos.

6.16 L'equip de professionals del centre dissenyaran un **Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària, PIAI**, amb la participació dels usuaris/àries si és possible, un persona de la seva família i/o el seu representant legal, amb l'objectiu de mantenir i millorar la seva salut física, psíquica i social, amb una revisió mínima anual i sempre que s'apreciï un canvi en l'estat de l'usuari/ària. En el seguiment del PIAI, s'anotaran totes les actuacions

referents a la salut dels usuaris/àries i aquells aspectes socials més destacables, així com qualsevol incidència derivada dels representants legals, familiars i visitants.

6.17 Drets d'informació i protecció de dades. GSS, responsable del tractament de dades, coneix i es sotmet a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garanties dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/26/CE (Reglament general de protecció de dades).

6.18 Higiene, vestit i endreç personal

- El centre desitja i promou que els/les usuaris/àries ofereixin el millor aspecte possible i, en aquest sentit, cal que es vesteixin adientment, que tinguin la màxima cura de la seva higiene i endreç personal i se'ls ofereix ajuda per a fer-ho, si cal.
- L'usuari/ària és responsable de la seva higiene personal i, per tant, es netejarà sempre que sigui necessari, seguint el criteri i les indicacions dels/les professionals del centre.
- En cas que l'usuari/ària no pugui realitzar-se la higiene, els/les professionals del centre s'encarregaran d'efectuar-li.
- Pel que fa als/les residents, el centre es farà càrrec dels productes per a la higiene personal (gel de bany, xampú, colònia, crema hidratant, raspall de dents, dentífric, pinta, maquinetes d'afaitar d'un sol ús i escuma). La reposició d'altres productes anirà a càrrec de l'usuari/ària o de la seva família/ referent.
- Es recomana que s'utilitzin els serveis de perruqueria, manicura i podologia (propis del centre, o altres).

6.19 El centre facilitarà l'ús d'un **telèfon** des d'on es poden fer trucades a l'exterior, quan l'usuari/ària ho desitgi. L'usuari/ària tindrà accés a la telefonia portàtil, per facilitar l'accés a la rebuda de trucades.

6.20 El centre disposa de **premsa** diària. Els usuaris/àries poden subscriure's a qualsevol publicació, sempre i quan es facin càrrec de la despesa.

6.21 Ús de la sala polivalent per a les famílies o amics.

El centre posarà a disposició dels usuaris/àries i dels seus familiars i amics l'ús de la sala polivalent (centre de dia o alternatiu). Està dotada amb jocs de taula i televisió. Cal vetllar pel seu bon ús. L'horari s'exposa al taulell d'anuncis. Caldrà deixar el lloc endreçat i net com a l'entrada.

Amb avís previ a l'Administració, els/les usuaris/àries i llurs famílies podran utilitzar la sala polivalent privadament, en celebracions especials, com aniversaris, sempre i quan es respectin les normes establertes pel centre.

6.22 Informació als familiars

Els familiars i/o persones de referència poden rebre informació i contactar amb diversos professionals del centre enviant missatges de manera directa i segura a través de l'aplicació Telfy. Les comunicacions urgents sempre s'hauran de fer via presencial i/o telefònica.

6.23 Participació dels/de les familiars en les activitats

- El centre promou la implicació i la participació dels/de les familiars en les activitats.
- La programació d'activitats es publica mensualment en el taulell d'anuncis del centre i en la plataforma Telfy.
- El centre promou la participació dels familiars en la Comissió de restauració i en la Comissió d'activitats, espais on poden realitzar les seves aportacions i propostes per tal de tenir-les en consideració en la gestió diària del servei de cuina i en la redacció del Programa d'Animació Sociocultural i Estimulació Funcional i Cognitiva.

6.24 Prohibició de fumar al centre

El centre és un recinte sense fum i, en aplicació de la Llei 42/2010 de 31 de desembre, que reforma la Llei 28/2005 de mesures sanitàries enfront del tabaquisme, solament es pot fumar en l'àrea habilitada al jardí.

6.25 Respecte i convivència

- L'usuari/ària és responsable dels seus actes i del respecte i l'atenció que deu als altres usuaris/àries i als/les professionals del centre, a excepció dels casos d'incapacitació.
- Es promourà en tot moment la convivència i el màxim respecte i consideració mútues. Aquesta norma caldrà que sigui respectada també per part dels familiars i/o amics.
- En el cas d'incidències, anomalies i/o irregularitats de funcionament o problemes amb altres companys o professionals, l'usuari/ària o un/a familiar ho comunicarà al responsable del centre, a l'objecte de poder prendre les mesures correctores.
- La Direcció o responsables podran establir normes específiques per vetllar pel respecte i la millor convivència entre usuaris/àries, familiars i amics.
- En cas que les incidències fossin protagonitzades per familiars o amics, el centre interlocutarà amb l'usuari/ària i/o amb el familiar referent o tutor/a, per tal d'evitar-ne la repetició.

6.26 Pla d'autoprotecció

El centre compta amb un Pla d'Autoprotecció, senyalització d'emergència, plànols d'evacuació, etc., i en el taulell d'anuncis de l'entrada s'informa al respecte.

Els/les usuaris/àries i familiars cal que en cas d'emergència segueixin les indicacions dels responsables.

7. NORMES ESPECÍFIQUES DE FUNCIONAMENT PER ÀREES DE TREBALL

Les normes específiques de funcionament particulars es refereixen als següents àmbits:

- 7.1 Menjador - cuina
- 7.2 Habitacions
- 7.3 Bugaderia - roba personal
- 7.4 Atenció sanitària
- 7.5 Neteja del centre

7.1 Menjador - Cuina

7.1.1 Els horaris dels àpats consten al taulell d'anuncis de l'entrada del centre, en cada planta i en el Centre de dia.

7.1.2 Menús

- El centre disposa de dos menús diferents, adequats a la climatologia: menú primavera/estiu i menú tardor/hivern, amb una rotació periòdica. Els menús es revisen i modifiquen anualment.
- El centre informará de les dates dels canvis dels menús a la carta mensual.
- El menú està analitzat nutricionalment per la dietista/nutricionista de l'empresa proveïdora del servei, que garanteix una alimentació correcta i variada.
- El menú diari està exposat al taulell d'anuncis.
- Per prescripció facultativa del centre podran preparar-se menús adaptats a les necessitats de l'usuari/ària. Pel que fa als usuaris/àries del Centre de dia, s'atendrà la prescripció del/de la metge/essa de capçalera del CAP.

7.1.3. Ubicació de l'usuari/ària al menjador. Els llocs en el menjador habitualment són estables per tal de realitzar una millor atenció. Si precisa, es podrà modificar la ubicació per motius organitzatius de la pròpia planta o centre de dia, o per petició de la persona usuària. Aquesta petició serà valorada pels responsables per si es considera escaient i/o factible i s'autoritzarà el canvi.

7.1.4. Durant els àpats, el centre posa a disposició dels residents poder prendre vi sempre que no existeixin contraindicacions mèdiques per la seva situació clínica. En cas que un resident vulgui disposar d'alguna beguda alcohòlica ho ha de comunicar a un responsable per a la seva valoració i seguiment.

7.1.5 Resta prohibit treure **aliments, vaixel·la o mobiliari** del menjador, ni per l'ús personal en les habitacions.

7.1.6 Resta prohibit **la presència de familiars o acompanyants** al menjador a l'hora dels àpats. Si els familiars desitgen donar el menjar a l'usuari/ària ho faran a la seva habitació.

7.17. El centre celebra de manera quadrimestral la "Comissió de restauració" per tal que usuaris/àries, familiars i representats de diverses entitats i institucions, com el Departament de Drets Socials, puguin valorar el servei de cuina i tots els aspectes que tenen a veure amb el mateix, tot compartint els acords i descords i proposant les millores que consideren convenientes.

7.2 Habitacions

7.2.1 Mobiliari

L'habitació és l'espai personal de l'usuari/ària. Li serà respectada com a pròpia perquè pugui fer-se-la seva i s'hi pugui trobar a gust.

- Cal respectar el mobiliari i les instal·lacions.
- Cal respectar la distribució i l'ordre existent per garantir la circulació i mobilització dels ajuts tècnics (cadires de rodes, grues,...).
- No es podran afegir mobles i estris que dificultin la circulació.
- En el cas d'habitacions dobles, la distribució de l'espai amb el/la company/a d'habitació es realitzarà amb respecte i de mutu acord.
- L'usuari/ària vetllarà pel bon ús i manteniment de l'habitació.

7.2.2 Imatge de l'entorn, condicions d'habitabilitat i higiene.

- L'usuari/ària i els seus familiars respectaran la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i la higiene.
- L'usuari/ària tindrà cura dels seus objectes personals.
- L'usuari/ària tindrà cura de la decoració de l'habitació amb les seves pertinences, sempre respectant la instal·lació del centre.
- No es podran fer forats a les parets sense autorització expressa de la direcció del centre.
- Les deixalles es deixaran als llocs senyalitzats.

- Sempre que sigui possible, l'usuari/ària vetllarà pel consum eficient dels recursos: llum, aigua, etc.
- Es tindrà cura en l'ús del wc, evitant d'abocar materials que l'espatllin.

7.2.3 Televisió i reproductors. L'usuari/ària podrà disposar de televisió i aparells reproductors musicals sempre i quan es respecti el repòs i la convivència amb la resta d'usuaris/àries.

7.2.4 Resta prohibit l'entrada a altres habitacions sense autorització.

7.2.5 Assignació d'habitacions

- L'assignació d'habitacions és facultat del centre, qui és alhora responsable dels canvis que es realitzaran justificadament per motius de convivència, prescripció facultativa, necessitats estructurals del centre i segons el protocol vigent de canvi d'habitacions.
- El canvi d'habitació es comunicarà prèviament a l'interessat/da i/o a la família.

7.2.6 Totes les habitacions disposen d'un **sistema de timbres avisadors** per demanar l'assistència de professionals.

7.3 Bugaderia - Roba personal

7.3.1 Tota la roba dels usuaris/àries ha d'estar sempre identificada, ha de ser susceptible de neteja amb aigua i a temperatures de fins a 40º (excepte la roba interior que per raons d'higiene es sotmet a un rentat a temperatures i productes específics, que ha de poder suportar) i de fàcil planxat. El servei de bugaderia no assumirà el reemborsament de peces de roba que s'hagin deteriorat que requereixin un rentat a mà i/o que continguin llana o teixits que puguin encongir-se.

7.3.2 El centre no es farà responsable de les pèrdues de roba, objectes personals o de valor, ni de pròtesis dels seus usuaris. Llevat d'aquells supòsits en que se'n derivi la responsabilitat patrimonial del centre.

7.3.3 En el cas de deteriorament d'una peça de roba, sempre que reuneixi els requisits de l'aparat 7.3.1, es pugui atribuir al rentat, es reposarà la peça o s'abonarà (el valor de

la peça en el moment de la pèrdua) per part de l'empresa proveïdora del servei, amb la presentació de la peça a la Direcció en el moment de la detecció de la incidència.

7.3.4 La roba es rentarà sempre que els/les professionals del centre ho consideren necessari.

7.3.5 El repàs de la roba personal anirà a càrrec del centre.

7.3.6 La roba personal que es vagi deteriorant haurà de ser **reposada** per l'usuari/ària o els seus familiars, que l'han de portar puntualment i identificada.

7.3.7 Si en algun cas la família desitja fer-se càrrec del rentat o reparació, ho ha de comunicar prèviament a un responsable del centre.

7.3.8 Si es desitja disposar de peces delicades que no s'ajustin al requeriment de l'apartat 7.3.1, l'usuari/ària i/o la família serà el responsable de la gestió de la neteja/planxat, a més d'avisar a l'auxiliar referent per evitar qualsevol dany.

7.4 Atenció sanitària

7.4.1 L'atenció mèdica dels usuaris/àries a la Residència la realitza el facultatiu del centre. Pel que fa a l'atenció mèdica dels/les usuaris/àries al Centre de dia, és responsabilitat del seu metge de capçalera (CAP o alternatiu privat).

7.4.2 En el moment de l'ingrés a la Residència, l'usuari/ària o la seva família facilitaran al centre la Targeta Sanitària de l'usuari/ària per a que el centre pugui efectuar, si s'escau, el **canvi de metge de capçalera** al Centre d'Atenció Primària de referència del centre, el CAP Balàfia – Pardinyes – Secà de Sant Pere. En cas de no disposar-la, es tractarà el cas individualment.

7.4.3 La regulació de les **visites mèdiques i l'acompanyament** es refereix en el punt 6.6.

7.4.4 L'**horari d'informació mèdica** als familiars es troba exposat en el taulell d'anuncis de l'entrada del centre.

7.4.5 L'usuari/ària, el/la referent familiar i/o el representant legal hauran de comunicar puntualment qualsevol **modificació de la seva situació clínica**, si no és a l'abast del centre, si s'ha produït durant una absència, etc., i alhora aportarà la informació addicional que el centre pugui requerir per a un millor seguiment del seu estat. En cap cas contrari el centre no es farà responsable de les repercussions que el desconeixement generi.

7.5 Neteja del centre. Els/les usuaris/àries facilitaran la neteja dels espais d'ús general. En el cas de la neteja de les habitacions, i sempre que sigui possible, els usuaris/àries la deixaran lliure.

8. APORTACIÓ ECONÒMICA DE L'USUARI/ÀRIA

8.1 El Règim General de Preus queda contemplat en el article 23 del Decret 176/2000, del 15 de març, de modificació del Decret 284/1996 de 23 de juliol de regulació dels Sistema Català de Serveis Socials.

8.2 El servei de Residència i Centre de dia es troben subjectes a preu públic com a contraprestació del seu cost quan hi ha capacitat econòmica dels beneficiaris/àries.

8.3 L'import de **l'aportació econòmica** es determinarà d'acord a les disposicions normatives aplicables de la Generalitat de Catalunya.

8.4 Les aportacions econòmiques seran revisades en el cas de variacions en la situació econòmica i sociofamiliar de l'usuari/ària, prèvia resolució de l'òrgan competent i en cas de variació del preu públic del servei.

8.5 L'usuari/ària haurà d'abonar els **serveis complementaris** o opcionals que vulgui utilitzar, d'acord als preus que anualment estableix el Departament de Drets Socials i que s'exposen en el taulell d'anuncis de l'entrada del centre i segons s'estableixi.

8.6 L'usuari/ària i/o representant legal i/o referent familiar hauran de comunicar qualsevol modificació de la situació econòmica i sociofamiliar a la treballadora social del centre.

8.7 Les aportacions econòmiques s'efectuaran mitjançant **domiciliació bancària**.

8.8 L'usuari/ària haurà d'**efectuar puntualment les aportacions econòmiques** que corresponguin des del primer dia d'ingrés i fins el dia de la producció de la baixa, ambdós inclosos.

8.9 No es poden donar **propines** als/les professionals del centre.

9. MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ

9.1 El centre disposa de **fulls de reclamacions** i d'una **bústia de suggeriments** a l'entrada del centre a disposició dels/les usuaris/àries i de familiars.

9.2 El centre exposarà en el **taulell d'anuncis de l'entrada**, a més a més de la informació detallada en el punt 6.1, tota la informació que cregui escaient per l'usuari/ària i llurs familiars, d'acord amb l'article 18.9 del decret 176/2000.

9.3 El procediment de comunicació als familiars s'ha detallat en els punts:

- 6.22. Informació als familiars
- 6.23. Participació dels familiars en les activitats

9.4 El centre compta amb un **Consell de Participació**, on hi són representats usuaris/àries, famílies, professionals, el Departament de Drets Socials i la direcció del centre, i es reuneix anualment.

10. DRETS DELS/LES USUARIS/ÀRIES

L'Administració de 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/les l'usuari/àries de serveis residencials i diürns reconeguts dins de la llei de serveis socials.

Els/les usuaris/àries dels serveis residencials i diürns tenen dret a:

1. Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
2. La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
3. Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a la fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.

4. Accedir a llurs expedients individuals.
5. Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment.
6. Conèixer el Reglament de Règim Intern del centre.
7. Rebre una atenció personalitzada.
8. Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
9. Comunicar i rebre lliurement informació.
10. Secret de les comunicacions.
11. Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
12. Gaudir de la intimitat i la privacitat en els accions de la vida quotidiana.
13. Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, de convivència i social, tot respectant les formes de vida actuals.
14. Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
15. Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
16. Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
17. Obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades.
18. Rebre de manera contínua la prestació dels serveis.
19. No ser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels/les propis usuaris/àries o de terceres persones.
20. Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

11. OBLIGACIONS DELS/DE LES USUARIS/ÀRIES

Els/les usuaris/àries dels serveis residencials i diürns, els seus representants legals, així com familiars i visitants estan obligats a facilitar la prestació del servei i:

- 11.1 Respectar i facilitar la convivència.
- 11.2 Complir el Reglament de Règim Intern.

11.3 Abonar el preu que correspongui d'acord amb la normativa vigent. L'incompliment provat per part l'usuari/ària i, en el seu cas, el seu representant legal, podrà comportar la suspensió de la prestació o cessament d'aquesta.

11.4 Facilitar la informació i la documentació que li siguin requerides per a l'adequada prestació del servei, i aportar els estris, vestuari i objectes personals que se li demanin.

11.5 Col·laborar en les activitats que li siguin recomanades.

11.6 Guardar la correcció en la higiene personal i en el vestit, el decòrum i respecte en el tracte amb la resta dels/les usuaris/àries i amb els/les professionals del centre.

11.7 Evitar tot allò que pugui pertorbar l'ambient de tranquil·litat dels/les usuaris/àries.

11.8 Mantenir uns hàbits de conducta basats en el respecte als altres sense atemptar contra la sensibilitat, la dignitat i el bon gust de les persones i els bons costums necessaris per garantir la vida en el centre.

11.9 Observar en la seva conducta individual el respecte a la resta d'usuaris/àries, als professionals i a qualsevol altra persona que puntualment es pugui trobar en el centre.

11.10 Evitar els crits, els aldarulls, l'accés a zones reservades a professionals i a les habitacions, excepte a la del seu propi familiar.

11.11 Cuidar de les instal·lacions i evitar el deteriorament del material, mobiliari i instal·lacions del centre.

11.12 No entrar al centre amb alteracions de comportament.

Cal que l'usuari/ària i familiars es sotmetin a les indicacions que en qualsevol moment puguin fer els responsables del centre, sempre orientades a la millor prestació del servei, vetllant pel benestar del conjunt d'usuaris/àries, familiars, amics i professionals.

Queda totalment prohibit l'enregistrament de so i l'obtenció i gravació d'imatges de les instal·lacions del centre o dels seus usuaris, treballadors, o visitants, per part dels usuaris o visitants del centre, sense l'autorització expressa que es correspongui en cada cas. Igualment és totalment prohibida la difusió per qualsevol mitjà del so o les imatges obtingudes

indegudament. Qualsevol d'aquestes infraccions pot suposar una vulneració de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garanties dels drets digitals, per part de la persona que ho hagi incomplert.

12. SISTEMA DE BAIXA

L'usuari/ària podrà causar baixa per les causes següents:

12.1 Voluntat expressa de l'usuari/ària, o del seu representant legal.

12.2 Trasllat a un altre servei públic o privat.

12.3 Defunció.

12.4 Cessament o suspensió de la prestació per qualsevol de les causes següents:

12.4.1 Quan deixi de reunir els requisits i les condicions que en van motivar l'atorgament.

12.4.2 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.

12.4.3 Per incompliment de les normes de funcionament i convivència, així com del Reglament de Règim Intern.

12.4.4 Per incompliment de l'obligació de pagament.

Una vegada produïda la baixa, el centre facilitarà la recollida de la roba i estris personals de l'usuari/ària, i si es precisa, els podrà custodiar, amb l'objecte de facilitar la neteja de l'habitació.

13. RÈGIM DISCIPLINARI

L'incompliment de les normes generals de funcionament i convivència i de les normes específiques de funcionament per àrees de treball per part dels usuaris/àries, familiars i altres visitants del centre, descrites en aquest **Reglament de Règim Intern** seran objecte d'amonestació formal i escrita a la persona/es interessada/es per part de la Direcció.

En cas de reincidència lleu, la tercera amonestació es considerarà falta greu i la Direcció del centre podrà prohibir l'accés i/o restringir el règim de visites al centre del/de la causant, informant dels fets al Departament de Drets Socials.

La valoració d'aquestes faltes es farà sempre tenint en compte la intencionalitat, la reincidència, els danys a tercers i els perjudicis causats al centre.

14. DISPOSICIONS FINALS

14.1 El present reglament, que actualitza el provisional des de l'obertura del centre, entra en vigor des del dia de la seva **aprovació pel Consell de Participació**, en la sessió celebrada el dia 1 de desembre de 2023, havent donat el vistiplau el/la representant del Departament de Drets Socials.

14.2 El compliment del Reglament de Règim Intern obliga, en la part i mesura que a cadascun afecti, a tots els que integren la **Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida-Balàfia**

14.3 El Reglament de Règim Intern es lliurarà en el moment de l'ingrés a la Residència o al Centre de dia a l'usuari/ària, a la persona de referència o representant legal, i en signarà la rebuda, juntament amb el seu compromís de compliment.

14.4 L'entitat titular podrà proposar la modificació en tot o en part el present Reglament de Règim Intern sempre per causes objectives que obeeixin a un millor funcionament del centre. En qualsevol cas, la interpretació i les modificacions produïdes hauran de ser aprovades pel Consell de Participació i tenir la qualificació favorable de l'òrgan competent del Departament de Drets Socials, en aquest cas, de la Direcció Territorial de Lleida.

14.5 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.

14.6 La Direcció del centre serà la responsable de l'aplicació d'aquest Reglament i de complementar-ne el contingut en aquells aspectes que requereixen una regulació més detallada.

15. ANNEXOS

Annex 1: Organigrama

