

**REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA
PER A LA GENT GRAN DE LA RESIDÈNCIA D'AVIS D'AMPOSTA,
GESTIONADA PER LA FUNDACIÓ PRIVADA SERVEIS SOCIALS DEL
MONTSIÀ (FUSSMONT)**

Diligència d'aprovació per fer constar que aquest reglament de règim intern ha estat aprovat pel Patronat de la FUNDACIÓ PRIVADA SERVEIS SOCIALS DEL MONTSIÀ, en la seva sessió ordinària de data 26 d'octubre de 2022.

Amposta a la data de la signatura digital.

La Secretària del Patronat de la FUNDACIÓ PRIVADA SERVEIS SOCIALS DEL MONTSIÀ,

M^a Adela Ortí Falcó.

PREÀMBUL

De conformitat amb el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, en consonància amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, els centres residencials són establiments on es presten serveis d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent substitutoris de la llar, dirigits a persones amb un grau d'autonomia insuficient que precisen d'una llar quan ha esdevingut impossible o desaconsellable viure a la seva pròpia, degut a la mateixa dependència, per manca de família o bé per no disposar de condicions sociofamiliars i assistencials adequades.

Així doncs, l'objectiu principal d'aquests establiments és que els seus usuaris considerin com a domicili els centres residencials on viuen i mantinguin la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

Les obligacions de les entitats titulars de serveis socials, són entre d'altres, respectar i vetllar perquè es respectin els drets dels usuaris; prestar el servei amb la deguda diligència; complir la normativa aplicable i informar les administracions competents, d'acord amb el que disposa l'article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i altres normes d'aplicació.

Tanmateix el referit article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, estableix que per tal de complir amb les obligacions d'aquest centre, es requereix disposar d'un Reglament de règim intern del Servei de Residència Assistida per a la Gent Gran, el qual ha de contenir els següents aspectes:

- Normes de funcionament de l'establiment.
- Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei
- Sistemes d'admissions i baixes.
- Sistemes de cobrament del preu pels serveis complementaris, si s'escau.
- Mecanismes d'informació en tots els serveis i la participació democràtica dels usuaris o llurs representants legals en aquells serveis que així s'estableixi.

- Sistema horari de funcionament de l'establiment així com el de visites i de sortides, el qual respectarà els costums de forma de vida del col·lectiu de persones ateses.

En data 4 de maig de 2018, el Patronat de la Fundació Privada Serveis Socials del Montsià, va aprovar el Reglament de Règim Intern del Servei de Residència Assistida per a la Gent Gran de la Residència d'Avis d'Amposta de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Social del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya, ubicada al carrer Sant Cristòfol, número 278 – 280 del municipi d'Amposta.

Amb l'aparició del Covid-19, es van implementar mesures restrictives a usuaris, pacients, treballadors i familiars que en l'actualitat encara es mantenen per motius sanitaris i per la protecció de la integritat física de la gent gran.

Dos anys després, controlada la situació epidemiològica i havent-se publicat en data 30 de març de 2021 al Butlletí Oficial de l'Estat, la Llei 2/2021, de 29 de març, de mesures urgents de prevenció, contenció i coordinació per a fer front a la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, l'Estat s'endinsa en l'anomenada "nova normalitat", la qual concep l'aixecament de les mesures de contenció de manera gradual, asimètric i coordinat, per tal d'adaptar-se als canvis produïts per aquesta pandèmia.

No obstant això, per tal de protegir la salut i la seguretat dels ciutadans, contenir la malaltia, reforçar el sistema de salut pública i mantenir la vida quotidiana i l'activitat econòmica, els poders públics i les autoritats sanitàries han continuat prenent mesures preventives contra la Covid-19.

Per tot això, aquestes mesures restrictives que es van implementar en el seu moment en la Residència d'Avis d'Amposta s'han d'establir en el seu Reglament de règim intern del Servei de Residència Assistida, el qual s'estructurà de la següent manera,

ÍNDEX

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS	2
Article 1. Denominació i naturalesa.	2
Article 2. Objectius generals.	2
Article 3. Àmbit d'aplicació.	3
TÍTOL II. DELS DRETS I DEURES DELS USUARIS I DELS SEUS REPRESENTANTS LEGALS O DE FET	3
Article 4. Drets dels usuaris.	3
Article 5. Deures dels usuaris.	5
Article 6. Obligacions dels usuaris.	6
Article 7. Deures dels familiars, representants legals o de fet	7
TÍTOL III. DE LES OBLIGACIONS DEL CENTRE RESIDENCIAL.....	7
Article 8. Obligacions del centre residencial.	7
TÍTOL IV. DEL SISTEMA D'ADMISSIÓ.....	8
Article 9. Procediment d'admissió.....	8
Article 10. Condició d'usuari o usuària.	9
TÍTOL V. DE LES BAIXES.....	10
Article 11. Causes de baixa.	10
TÍTOL VI. DEL RÈGIM ECONÒMIC.....	12
Article 12. Les places de la Residència.....	12
Article 13. La quota de l'usuari i la seva revisió.....	12
Article 14. Constitució de garantia per part de l'usuari.....	13
TÍTOL VII. DELS SERVEIS I EL SEU SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU	14
Article 15. Els serveis bàsics.....	14
Article 16. Els serveis complementaris.	15

Article 17. Devolucions.....	16
TÍTOL VIII. DE LES NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT	16
CAPÍTOL I. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT	16
Article 18. Normes generals de funcionament.	16
CAPÍTOL II. NORMES DE FUNCIONAMENT PER ÀREES DE SERVEIS GENERALS	17
Article 19. Pla de convivència.	17
Article 20. Normes de funcionament relatives al servei de menjador.....	18
Article 21. Normes de funcionament relatives al servei d'habitacions.	18
Article 22. Normes de funcionament relatives al servei de bugaderia.....	20
Article 23. Normes de funcionament relatives al servei d'atenció sanitària	20
Article 24. Normes de funcionament relatives al servei de neteja.....	21
TÍTOL IX. DEL SISTEMA DE SORTIDES I VISITES.....	21
Article 25. Les sortides fora del centre residencial.....	21
Article 26. Les visites als usuaris del centre residencial.....	22
TÍTOL X. MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ	23
Article 27. Tauler d'anuncis.....	23
Article 28. Mecanismes de participació.	24
Article 29. El Consell de Participació.	24
DISPOSICIÓ ADICIONAL PRIMERA. MESURES DE PREVENCIÓ CONTRA LA COVID-19.	25
DISPOSICIÓ ADICIONAL SEGONA. RÈGIM D'HORARIS.....	27
DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA PRIMERA.....	27
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA. Derogació reglament.....	28
DISPOSICIÓ FINAL. Entrada en vigor.....	28

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA PER A LA GENT GRAN DE LA RESIDÈNCIA D'AVIS D'AMPOSTA

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS.

Article 1. Denominació i naturalesa.

La Residència d'Avis d'Amposta, ubicada al carrer Sant Cristòfol número 278-280, del municipi d'Amposta, titularitat de la qual correspon a la Fundació Privada Serveis Socials del Montsià (en endavant FUSSMONT), és un centre de caràcter social, el qual constitueix la llar de les persones grans que lliurement i voluntàriament han decidit ingressar-hi.

La Residència d'Avis d'Amposta està inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials de la Secretaria General del Departament de Benestar Social, amb el número S01201 i compta amb una capacitat registral de 160 places.

Article 2. Objectius generals.

La Residència d'Avis d'Amposta es tracta d'un centre de caràcter social, el qual ofereix allotjament, convivència i atenció integral, ja sigui de forma temporal o permanent, la funció del qual és substitutòria de la llar familiar, a les persones grans en situació de dependència, tenint en compte la naturalesa de la dependència, el grau de la mateixa i la intensitat de les cures de les quals precisi la persona.

Els objectius generals de la Residència consisteixen en brindar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, com l'afavoriment de la recuperació i/o manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.

L'objectiu principal es basa en oferir un nivell de vivència, d'assistència i d'acolliment que en conjunt representi un acceptable nivell de qualitat de vida, amb la finalitat d'aconseguir el bon funcionament del centre, la millor convivència, la màxima participació, el respecte als drets dels residents, i la consecució del màxim benestar integral d'aquest col·lectiu.

Article 3. Àmbit d'aplicació.

El present Reglament de Règim Intern és d'aplicació a tot el personal que presta els seus serveis al centre residencial, així com als usuaris del mateix i als seus familiars, representats legals o de fet i visitants.

TÍTOL II. DELS DRETS I DEURES DELS USUARIS I DELS SEUS REPRESENTANTS LEGALS O DE FET.

Article 4. Drets dels usuaris.

Els usuaris de serveis residencials, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, tenen dret a:

- 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 respecte a les persones incapacitades.
- 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 objecte 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 aquest reglament.
- p) No ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjan 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.
- r) La resta de drets previstos en els articles 8, 9 i 10 de Llei 12/2007, d'11 d'octubre, i la resta de disposicions vigents aplicables als centres residencials.

Article 5. Deures dels usuaris.

Els usuaris de serveis residencials tenen com a deures bàsics, els que estableix l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre:

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- 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) Respecte la dignitat i els drets del personals dels serveis com a persones i coma treballadors.
- i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer 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.

Article 6. Obligacions dels usuaris.

L'usuari o usuària de serveis residencials i, si s'escau, els seus representants legals estaran obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial a:

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir amb les normes generals de funcionament i convivència.
- c) Complir amb les normes específiques de funcionament per àrees de treball.
- d) Complir amb els deures establerts i amb el Reglament de Règim Interior.
- e) Comunicar, almenys, amb un dia d'antelació, l'absència a l'hora de l'àpat del dinar/sopar.
- f) Signar el permís de sortida del centre.
- g) Efectuar les aportacions econòmiques que corresponguin des del primer dia de l'ingrés fins al dia que causi baixa, ambdós inclosos.

- h) L'incompliment de les obligacions podrà donar lloc a l'extinció de la relació derivada del contracte d'assistència, prèvia audiència de l'interessat i el seu representant legal o de fet.

Article 7. Deures dels familiars, representants legals o de fet.

Els familiars, representants legals i/o guardadors de fet han de respectar els drets, deures i obligacions dels usuaris, i tenen com a deures:

- a) Mantenir i cuidar la relació amb l'usuari, anterior a l'ingrés, per mitjà dels acompanyaments a les sortides, visites, etc.
- b) Col·laborar activament amb el centre residencial, aportant la informació i la documentació legal, personal i mèdica requerida, en el seu cas, per l'equip responsable.
- c) Acompanyar a l'usuari a les consultes mèdiques externes.
- d) Informar al centre sobre les visites mèdiques que rebí l'usuari fora del centre o qualsevol informació que faci referència a la seva persona.
- e) Acompanyar l'usuari a realitzar les gestions que s'hagin de dur a terme personalment fora del centre.
- f) Facilitar a l'usuari els serveis o els objectes personals que el centre no té obligació de proporcionar.

TÍTOL III. DE LES OBLIGACIONS DEL CENTRE RESIDENCIAL.

Article 8. Obligacions del centre residencial.

Són obligacions del centre residencial les següents:

- a) Oferir els mateixos serveis i prestacions per a tots els usuaris, garantint l'equitat i la igualtat, en els drets i els deures de tots els residents.
- b) Respectar i vetllar perquè es respectin els drets de l'usuari, esmentats en aquest reglament de règim intern i en la resta de normativa aplicable.
- c) Afavorir les bones relacions entre els residents, familiars o representants legals o de fet i els professionals del centre residencial.
- d) Comunicar a l'usuari, o si s'escau, llurs familiars o representants legals o de fet, de qualsevol variació de les condicions funcionals que afecti al primer.
- e) Complir amb les obligacions establides a la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
- f) Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil.
- g) La resta d'obligacions que emanen de la normativa sectorial que sigui d'aplicació als centres residencials.

TÍTOL IV. DEL SISTEMA D'ADMISSIÓ.

Article 9. Procediment d'admissió.

1. La persona interessada en ingressar a la Residència d'Avis d'Amposta té un termini màxim de 72 hores per tal d'efectuar-lo, un cop es tingui coneixença sobre la disponibilitat de les places.
2. L'interessat el qual se li hagi admès el seu ingrés a la Residència, haurà de formalitzar una reserva de plaça. No obstant, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària la referida reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal de fer un ingrés immediat.
3. Previ a l'ingrés, el futur resident o el seu representant legal o de fet haurà de:
 - a) Formalitzar domiciliació bancària mitjançant l'ordre de domiciliació de deute directe SEPA.

- b) Acceptar les normes de règim intern establertes en aquest reglament i les que es puguin dictar en un futur, sense cap tipus de restricció.
 - c) Aportar el material necessari per a l'ingrés amb una antelació de 48 hores al mateix. Dues fotocòpies del DNI.
4. En el moment de l'ingrés a la Residència, és necessari aportar la següent documentació:
- Fotocòpia de la Targeta Sanitària Individual (TIS) i de la cartilla de la Seguretat Social.
 - Un certificat mèdic fet amb una antelació màxima de 3 mesos, llevat dels casos d'urgència. En aquest certificat mèdic han de constar: dades personals; malalties actives; al·lèrgies i contraindicacions; medicació prescrita (dosis i freqüència); règim dietètic; atencions sanitàries o d'infermeria i valoració de la disminució quan sigui procedent.
 - Original de la pòlissa d'assegurança de la defunció.
 - Dades identificatives dels familiars, persona responsable o representat i/o amics més pròxims.
5. En cas que no es disposi de la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni del resident ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.
6. Un cop s'aporti la documentació, es procedeix a la signatura del contracte assistencial.

Article 10. Condió d'usuari o usuària.

1. El contracte de prestació de serveis assistencials es formalitzarà per la Direcció del centre o per persona degudament autoritzada i pel futur resident o, si s'escau, pel seu tutor legal.

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

2. L'edat mínima per adquirir la condició d'usuari s'estableix als 65 anys, d'acord amb la normativa vigent. Excepcionalment, seran admeses persones menors de 65 anys quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació sociosanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls.

A més a més, l'ingrés de persones menors de 65 anys, en el cas de plaça pública, haurà de ser aprovat pel Departament de la Generalitat de Catalunya competent en la matèria, en excepció de les places privades.

3. L'usuari, o si s'escau, el familiar o el representant legal o de fet, un cop efectuat l'ingrés, lliurarà una llista detallada de tota la roba i dels objectes personals que porti, els quals podran retirar-se en el moment de l'extinció del contracte, o quan s'estimi oportú, comunicant-ho al centre per al seu control intern.
4. La Residència es reserva el dret a no admetre persones amb antecedents psiquiàtrics, malalties contagioses i persones que requereixin atenció mèdica continuada.

TÍTOL V. DE LES BAIXES.

Article 11. Causes de baixa.

Les baixes dels usuaris de la Residència es poden produir per una de les causes següents:

- a) Per baixa voluntària amb renúncia a la plaça, que l'haurà d'efectuar l'usuari o el seu representat legal o de fet per escrit a la direcció del centre residencial en un termini mínim de 15 dies, fent constar la seva lliure i voluntària decisió.
- b) Per defunció de l'usuari.
- c) Per admissió de l'usuari en un altre servei de tipus assistencial en substitució de la Residència d'Avis.
- d) Es produirà la baixa automàtica en cas d'absències no justificades superiors a 30 dies, sempre que no es trobi en situació de reserva.
- e) Per expiració del temps pactat en cas que es tracti d'un ingrés temporal.
- f) El reconeixement d'una situació de dependència a causa d'un deteriorament del seu estat, durant la seva estància al centre, podrà comportar la baixa respecte la plaça privada ocupada. En aquest cas, s'haurà de subscriure un nou contracte d'acord amb les noves condicions, tenint en compte el grau de dependència de l'usuari que s'hagi atorgat per l'administració.
- g) Per cessament o suspensió, per qualsevols de les causes següents:
 - 1. Quan deixin de reunir els requisits que van motivar l'atorgament de la plaça ocupada.
 - 2. Quan s'ha efectuat ocultació de béns, o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació del servei, sense reunir els requisits establerts.
 - 3. Per incompliment de l'obligació de pagament.
 - 4. Per incompliment de les normes de funcionament i convivència establertes en aquest reglament de règim intern.
 - 5. Per incompliment del contracte.
- h) La resta de causes previstes en la normativa sectorial i derivades de les normes de funcionament de la Residència.

TÍTOL VI. DEL RÈGIM ECONÒMIC.

Article 12. Les places de la Residència.

1. La Residència d'Avis d'Amposta disposa de tres modalitats de places, per mitjà de les quals els interessats poden ingressar en el centre, sens perjudici de la incorporació d'altres modalitats no previstes en el present reglament.
2. Aquestes places es classifiquen en:
 - a) Places públiques.
 - b) Places privades.
 - c) Places PEV (Prestació Econòmica Vinculada).

Article 13. La quota de l'usuari i la seva revisió.

1. La fixació de la quota de l'usuari correspon al Patronat de la Fundació Privada Serveis Socials del Montsià, la qual s'encarrega de gestionar la Residència d'Avis d'Amposta.
2. Aquesta quota corresponent a la prestació del servei de residència assistida no pot ser modificada, sens perjudici de l'actualització de l'Índex de Preus al Consum (IPC) publicat per l'Institut Nacional d'Estadística (INE) o organisme que el pugui substituir.
3. Tanmateix, la revisió de la quota tindrà lloc quan es percebi un deteriorament o una millora respecte l'estat físic i/o psíquic de l'usuari, la qual es podrà sol·licitar per l'interessat o bé pel propi centre. Aquesta revisió també correspondrà al Patronat de la FUSSMONT.

Aquesta revisió pot suposar o bé un increment del mateix, en cas que l'usuari requereixi més atenció, o bé una reducció del preu, en cas que es provi la millora en la salut de l'usuari.

4. Així mateix, aquesta revisió pot comportar la sol·licitud del reconeixement d'una situació de dependència, per tal que se li atorgui una prestació a la persona sol·licitant pel seu caràcter dependent (Programa Individual d'Atenció).

En cas que hi hagi atorgament de la prestació, s'haurà de subscriure un contracte d'acord amb les noves condicions i el reconeixement del grau de dependència que se li hagi atribuït per l'administració competent.

Article 14. Constitució de garantia per part de l'usuari.

El centre podrà requerir a l'usuari, en el moment del seu ingrés, el dipòsit d'una garantia, quin import no podrà superar el cost de quinze dies naturals de la quota mensual.

En cas que es resolgui el contracte de prestació de servei de residència assistida, per algunes de les causes recollides a l'article 11 d'aquest Reglament, l'usuari tindrà dret al reemborsament de la quantitat dipositada, sempre i quan estigui al corrent de pagament de tots els serveis prestats per la Residència i hagi anunciat la baixa voluntària amb un preavís de 15 dies hàbils.

TÍTOL VII. DELS SERVEIS I EL SEU SISTEMA DE COBRAMENT DEL PREU.

Article 15. Els serveis bàsics.

1. És considerat servei bàsic, tot aquell servei imprescindible perquè les persones grans, les quals no disposin d'un grau d'autonomia suficient per valdre's per sí mateixes, puguin realitzar les activitats de la vida diària (AVD), necessitant una constant atenció i supervisió per garantir el seu benestar.

2. Entre els serveis bàsics que presta la Residència, i per tant, inclosos en la quota mensual, es troben els següents:
 - a) Acolliment i convivència.
 - b) Allotjament.
 - c) Manutenció.
 - d) Dinamització sociocultural.
 - e) Bugaderia.
 - f) Higiene personal.
 - g) Hàbits d'autonomia.
 - h) Suport familiar i social.
 - i) Garantir l'assistència sanitària.
 - j) Manteniment de les funcions físiques i cognitives.
 - k) Atenció personal a les AVD.

3. El servei es presta durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Article 16. Els serveis complementaris.

1. És considerat servei complementari qualsevol servei que, sense tenir el caràcter d'obligatori, es presti a la Residència sempre i quan es sol·liciti per part dels usuaris.

2. El cost del servei complementari no estarà comprès en el preu general, i per tant, es facturaran sota el concepte "serveis complementaris", diferenciats de la quota d'estada i d'altres conceptes, si escau, en el rebut mensual. Aquests serveis s'abonaran mitjançant domiciliació bancària, en el compte bancari que consti al contracte assistencial, com l'abonament del serveis bàsics.

Entre els serveis complementaris es troba el següent llistat:

- a) Perruqueria/ barberia, estètica
 - b) Podologia
 - c) Els costos de les sortides programades per la Residència, a les que l'usuari podrà acollir-se de forma voluntària.
 - d) El sistema de marcatge d'identificació per al control de les peces de roba.
 - e) Arranjaments de roba.
 - f) L'ús d'una habitació individual. En el cas de les places privades no serà obligatori abonar el suplement per aquest servei.
 - g) Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadira de rodes; caminadors; estris i productes extra de neteja personal, exceptuant els productes necessaris per la higiene bàsica.
 - h) El servei de telefonia i Internet.
-
3. El centre durà a terme un programa anual d'activitats en les àrees funcional, cognitiva, emocional i de participació comunitària per als usuaris.

Article 17. Devolucions.

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

TÍTOL VIII. DE LES NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT.

CAPÍTOL I. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT.

Article 18. Normes generals de funcionament.

La residència disposa d'una sèrie de normes generals de funcionament, per tal de donar compliment a la normativa vigent aplicable als centres residencials, aquestes normes són les següents:

- a) Els usuaris han de donar compliment a les normes de convivència, respecte mutu, seguretat i higiene en totes les dependències de la Residència i en les activitats que es desenvolupin.
- b) L'usuari ha de tenir cura de les instal·lacions, objectes i aparells de la Residència, respectant l'ús dels altres usuaris.
- c) L'usuari utilitzarà els aparells elèctrics d'ús personal (màquina d'afaitar; assecador de cabell; etcètera), prèvia comunicació a l'auxiliar, per tal d'evitar situacions de risc que afectin a les instal·lacions, a ell mateix i a la resta d'usuaris.
- d) L'usuari garantirà el silenci durant la franja horària compresa entre les 22:00 hores i les 07:00 hores i les hores de descans entre les 14:30 hores fins a les 16:30 hores, per tal de respectar el descans de la resta de residents.

Tanmateix, seran necessaris els auriculars per fer ús dels aparells elèctrics (televisió, ràdio o similars), durant les hores de descans establertes.

- e) No es permet cuinar en cap de les dependències de la Residència.
- f) Es permet l'accés d'animals de companyia a les zones comuns, sempre i quan estiguin lligats i disposin del carnet de vacunació i la documentació reglamentària.
 - f.1) No es permetrà accedir amb les mascotes a la zona del menjador ni dels banys. En cas que es vulgui accedir a l'habitació amb l'animal de companyia, caldrà sol·licitar prèviament autorització a la Direcció del centre.
 - f.2) El responsable de la mascota haurà de garantir un comportament tranquil i adequat per a la seva estància dintre del centre residencial.
- g) Els objectes perduts es lliuraran a la consergeria de la Residència o es posaran amb contacte amb el responsable perquè els reculli.
- h) La Residència no es farà responsable de cap dels objectes personals, de valor o no, de l'usuari, així com la seva pèrdua, deteriorament i/o robatoris.
- i) No es permet lliurar propines als professionals del centre residencial.
- j) Els familiars, representants legals o de fet i els visitants no lliuraran res a altres usuaris de la Residència sense l'autorització de la Direcció del centre.
- k) L'usuari no pot disposar d'objectes punxants (tissores, navalles, ganivets, etc.) i inflamables (encenedors, mistos, etc.), ni tampoc d'altres objectes que puguin suposar un perill per a la pròpia persona o per tercers.

CAPÍTOL II. NORMES DE FUNCIONAMENT PER ÀREES DE SERVEIS GENERALS.

Article 19. Pla de convivència.

El pla de convivència, amb caràcter preceptiu, dirigit als usuaris del centre residencial i als seus familiars i representants legals o de fet, compren un seguit de normes, les quals s'apliquen en les diferents àrees del centre residencial.

Article 20. Normes de funcionament relatives al servei de menjador.

Els usuaris, i si s'escau, els seus familiars i representants legals o de fet, hauran de respectar les següents normes:

- a) El menú serà el mateix per a tots els usuaris, excepte per a aquells que se'ls assigni alguna dieta específica, la qual haurà de ser prescrita pel metge.
- b) En cas que l'usuari tingui al seu abast algun aliment que sigui o pugui ser perjudicial per a la seva salut, caldrà que es comuniqui a la responsable, per tal de respectar les dietes específiques establertes pel metge.
- c) En el moment de l'ingrés, se li assignarà una plaça fixa al menjador, la qual podrà ser modificada per la persona responsable en funció de les necessitats del servei d'acord amb l'usuari. Excepcionalment, els àpats es serviran a les habitacions en cas de prescripció mèdica.
- d) Els horaris del menjador han de complir-se puntualment, per a evitar trastorns en el servei.
- e) Els usuaris que no desitgin fer ús del servei de menjador en algun àpat, o prevegin la impossibilitat de complir l'horari, el notificaran amb una antelació de 24 hores a la persona responsable del menjador.
- f) No es poden ni portar ni endur-se aliments ni utensilis del menjador.
- g) Generalment no es serviran begudes alcohòliques d'un elevat grau, excepte que s'hagi consultat prèviament al seu metge i, així, el resident ho sol·liciti.

Article 21. Normes de funcionament relatives al servei d'habitacions.

Els usuaris, i si s'escau, els seus familiars i representants legals o de fet, hauran de respectar les següents normes:

- a) L'habitació s'haurà de mantenir endreçada i neta sempre que sigui possible.
En cas de compartir l'habitació, la distribució de la mateixa es durà a terme amb respecte i de mutu acord.

- b) S'ha de tenir cura de l'habitació i de la seva decoració, evitant, entre altres conductes, apegar coses a les parets o fer forats sense consentiment. En aquest últim cas, es requereix l'aprovació i s'haurà d'avisar al responsable de manteniment.
- c) S'ha de tenir cura amb la utilització de les llums i dels banys, així com de les aixetes. En cap cas, es permet abocar líquids o materials que puguin espatllar l'equipament.
- d) S'ha de respectar i conservar tant les instal·lacions com el mobiliari, donat que l'ús i gaudi d'aquests immobles és comunitari.
- e) En cas que es produeixi un desperfecte evitable per part de l'usuari, en relació a l'habitació i als seus equipaments, el cost d'aquest anirà a càrrec del causant i/o dels familiars.
- f) L'usuari pot tenir a la seva habitació quants objectes personals (ulleres; joies; pròtesis dentals; roba; etc.) estimi oportú, no fent-se responsable la Residència de la seva pèrdua o deterioració. Per tant, és convenient tenir el mínim imprescindible per motius de seguretat.
- g) No es podran envair-se les habitacions d'altres residents, sense prèvia autorització d'aquests.
- h) Queda prohibit realitzar dins de les habitacions qualsevol activitat que representi un perill pel resident i pel propi centre, com per exemple: endollar aparells elèctrics d'alt voltatge; utilitzar fogonets de gas; encendre espelmes, etc.
- i) No es permet fumar dintre de l'espai de l'habitació.
- j) Es podrà emmagatzemar aliments a l'habitació, sempre i quan hi hagi un familiar o persona de referència que es faci responsable de l'estat d'aquests.
- k) No es permet la tinença de cap tipus de medicaments, materials de cures ni inhaladors dintre l'habitació. L'administració d'aquesta medicació dependrà de l'equip d'infermeria.
- l) L'habitació no és propietat de l'usuari, per tant, la ocupació de la mateixa pot estar subjecta a canvis, ja sigui per motius de convivència, per prescripció

facultativa o per necessitats estructurals del servei. En aquest cas, prèviament se li comunicarà a l'afectat i als seus familiars.

- m) L'usuari amb plenes facultats i/o el familiar (en el cas d'un usuari amb deteriorament) podran disposar d'una clau d'accés a l'habitació, després d'haver signat el document de lliurament. La custòdia d'aquesta clau correspon al sol·licitant.

Article 22. Normes de funcionament relatives al servei de bugaderia.

Els usuaris, i si s'escau, els seus familiars i representants legals o de fet, hauran de respectar les següents normes:

- a) La roba personal de l'usuari haurà d'estar marcada amb el mètode d'etiquetatge termo-segellat del centre.
- b) El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui sofrir la roba, ja sigui per desgast o per alteració del teixit.
- c) El resident aportarà la roba i calçat d'ús personal i la seva reposició serà càrrec del mateix.
- d) En el moment de l'ingrés, l'usuari posarà a disposició del centre un llistat detallat de la roba
- e) La roba que precisa tintoreria anirà a càrrec de l'usuari o usuària.

Article 23. Normes de funcionament relatives al servei d'atenció sanitària.

Els usuaris, i si s'escau, els seus familiars i representants legals o de fet, hauran de respectar les següents normes:

- a) Els usuaris tindran una atenció sociosanitària que vetllarà pel seu estat de salut. És obligació del personal d'aquesta Residència portar el control estricte respecte les indicacions mèdiques i l'administració de la medicació de tots els residents.

- b) En cas que un usuari o el seu familiar, vulgui concertar una visita amb el metge de la Residència, cal que prèviament ho sol·liciti a l'equip d'infermeria i serà aquest qui li dirà la disponibilitat per poder acordar dia i hora.
- c) La medicació, bolquers i el material sanitari anirà a càrrec, sempre que sigui possible, de la Seguretat Social o la Mútua que correspongui i en el seu defecte de l'usuari.
- d) Els acompanyaments a assistencials o altres els durà a terme la família. En cas que no puguin fer aquests acompanyaments, se'ls facilitarà un llistat de les empreses prestadores d'aquest servei.

Article 24. Normes de funcionament relatives al servei de neteja.

Els usuaris, i si s'escau, els seus familiars i representants legals o de fet, hauran de respectar les següents normes:

- a) Els usuaris facilitaran la neteja dels espais d'ús general i privat.

TÍTOL IX. DEL SISTEMA DE SORTIDES I VISITES

Article 25. Les sortides fora del centre residencial.

1. L'usuari podrà sortir sempre que vulgui entre les 09:00h i les 21:00h, respectant els horaris de la Residència establerts per als àpats. Fora d'aquest horari, aquest haurà d'avisar prèviament al personal del centre, excepte quan existeixi una indicació mèdica que desaconselli la sortida. En aquest cas, s'assumirà de forma expressa la responsabilitat de l'absència.
2. En cas de les persones incapacitades caldrà que sempre surtin acompanyades d'un familiar responsable o de personal de la Residència.

3. Les absències perllongades de l'usuari hauran de ser comunicades amb antelació suficient i tots els dies previstos d'absències, excepte en el cas d'una absència forçosa imprevista.

El centre, es compromet a reservar la plaça del resident, tant si és absència voluntària com a forçosa, en els termes legals previstos, mentre que el primer o la persona responsable compleixi amb les obligacions que li corresponguin.

Article 26. Les visites als usuaris del centre residencial.

1. Els residents poden rebre quantes visites vulguin per part dels seus familiars i amics, lliure i espontàniament dins l'horari establert de visites de la residència.

Els visitants no podran romandre en el menjador durant les hores dels àpats, ni tampoc en les habitacions durant el procés d'atenció personal dels residents.

2. En cas que algun familiar vulgui péixer el resident, haurà de sol·licitar permís a la responsable del servei, que aquesta donarà o no la seva autorització.
3. És convenient que els familiars o amics que vulguin fer una visita a l'usuari, prèviament sol·liciten cita per efectuar-la per una millor organització del centre.
4. Les visites s'efectuaran, sempre que sigui possible, als espais comuns de la residència. Els visitants han de comunicar la seva presència a la recepció del centre en el moment de la seva arribada i hauran de signar el registre de visites.

També es podran realitzar visites a l'habitació i al jardí de la Residència, prèvia autorització del personal del centre. Tanmateix, en cas de compartir habitació, és convenient que les visites es facin als espais habilitats, per tal de respectar la intimitat de l'altre usuari.

5. Si per motius sanitaris, s'ha d'aplicar restriccions al règim de visites, els visitants hauran de concertar les seves visites amb el personal de la residència, amb l'antelació indicada per la direcció del centre, per tal de poder efectuar una correcta organització d'aquestes.

TÍTOL X. MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ

Article 27. Tauler d'anuncis.

La Residència d'Avis d'Amposta disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposa:

- a) Autorització del servei o establiment.
- b) Reglament de Règim Intern de la Residència d'Avis d'Amposta.
- c) Tarifes de preus actualitzades.
- d) Organigrama de l'establiment.
- e) Avís de disponibilitat de fulls de reclamacions i la possibilitat de reclamar directament al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.
- f) El menú del menjador per als usuaris de la Residència.
- g) Programa anual d'activitats i les instruccions per a casos d'emergència.
- h) Horaris dels àpats; dels serveis generals i/o complementaris; d'atenció als usuaris i famílies i d'atenció dels professionals.
- i) Recomanacions del centre residencial

Aquest llistat es tracta d'un *numerus apertus*, per tant, la Residència exposarà en el tauler d'anuncis tota la informació que cregui oportuna tant per als usuaris com per als seus familiars o representants legals.

Article 28. Mecanismes de participació.

Els mecanismes de participació són instruments per facilitar a la Residència la recollida de les opinions que es plantegen per part dels usuaris, per tal de tenir-les en compte, i així millorar el funcionament i els serveis que es presten a aquest centre.

Article 29. El Consell de Participació.

1. La Residència d'Avis d'Amposta, com a centre substitutori de la llar, en el seu funcionament ha de disposar d'un Consell de Participació de centre com a òrgan de participació, de conformitat amb el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
2. Aquest Consell de Participació s'integra pels següents membres:
 - a) Presidència, la qual recau en el Director o Directora del centre.
 - b) Vocalies:
 - b.1) Dues persones designades en representació de l'entitat titular.
 - b.2) Dos treballadors del centre escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys un d'ells haurà de desenvolupar funcions d'atenció directa.
 - b.3) Quatre persones usuàries del servei, designades entre i per les persones usuàries. En el cas que les persones usuàries no puguin exercir la vocalia, ho han de fer mitjançant els familiars de referència o els seus representants legals escollits entre ells.

- b.4) Una persona familiar dels usuaris i usuàries escollida entre i per les persones que componen aquest col·lectiu en el centre.
 - b.5) Una persona representant de l'administració local, en els casos que no hi sigui representada ni com a titular del centre ni com a administració finançadora del servei.
 - c) Secretaria, que és designada per la presidència entre les persones vocals del consell i té veu i vot.
3. El Consell de Participació té funcions de caràcter deliberatiu, consultiu, d'assessorament i proposta, tals com:
- a) Informar i avaluar el programa d'activitats del centre elaborat anualment.
 - b) Rebre informació per part dels residents i treballadors sobre el funcionament del centre.
 - c) Elaborar propostes de millora dels serveis del centre.
 - d) Establir relacions de col·laboració.

DISPOSICIÓ ADICIONAL PRIMERA. MESURES DE PREVENCIÓ CONTRA LA COVID-19.

Per evitar la propagació de casos de Covid-19, la prevenció continua essent la base en els protocols d'actuació. En aquest sentit, cal recordar les següents mesures:

1. El nou resident s'haurà de realitzar un Test d'Antígens Ràpid (TAR) a l'entrada del centre independentment del seu estat vacunal.
2. És imprescindible l'ús de la mascareta quirúrgica per als residents i visitants, atesa la vulnerabilitat d'aquest col·lectiu.
3. L'atenció a les famílies i les visites als residents són preferiblement amb cita prèvia. Es mantindrà el registre diari de les visites amb el telèfon de contacte, per tal de poder facilitar l'estudi de contactes en cas que el resident desenvolupi simptomatologia compatible amb la Covid-19.

4. Els permisos de sortida i el règim d'horaris de visita es poden veure alterats, atenent la subordinació amb el Departament de Salut i/o de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i la situació epidemiològica del centre i/o entorn.
5. Els residents, els familiars i/o representats legals o de fet hauran de respectar i complir amb les indicacions del personal del centre, les quals se supeditaran al Departament de Salut i de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, tenint en compte la situació epidemiològica per la Covid-19.
6. El personal del centre indicarà quins espais i instal·lacions de la Residència es poden utilitzar, respectant les distàncies de seguretat entre famílies i una correcta ventilació.
7. Qualsevol peça de roba dels usuaris que entri al centre haurà de passar per bugaderia, per netejar-se i desinfectar-se.

Totes aquestes modificacions poden estar subjectes a derogacions i/o modificacions, a tenor de les indicacions del Departament de Salut i/o de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, i la situació epidemiològica del centre i/o l'entorn.

Sens perjudici de les mesures anteriors, seran d'aplicació en aquesta Residència aquelles mesures, restriccions i prohibicions dictades pel Departament de Salut i/o de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya en la matèria reguladora de la Covid-19.

Les anteriors mesures no seran d'aplicació si resulten contràries a altres mesures de caràcter autonòmic i/o estatal que puguin esdevenir.

DISPOSICIÓ ADICIONAL SEGONA. RÈGIM D'HORARIS.

HORARIS			
	CONCEPTE	DIES	HORES
ÀPATS	Esmorzar	Tots els dies	08:00h – 09:45h
	Dinar	Tots els dies	13:00h – 14:00h
	Berenar	Tots els dies	16:30h – 17:30h
	Sopar	Tots els dies	19:30h – 20:15h
SERVEIS COMPLEMENTARIS	Perruqueria /Barberia /Estètica	Dimarts i dimecres	09:00h – 12:00h
	Podologia	Dos divendres al mes	15:00h – 19:00h
	Biblioteca	Dilluns a dissabte	Concertar
	Serveis religiosos (missa)	1r Divendres /mes	----
VISITES	Visites al centre residencial	Tots els dies	09:00h – 21:00h
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	Infermeria	Dilluns a divendres	10:00h – 12:00h 16:00h – 18:00h
	Responsable higiènic - sanitari	Dilluns a divendres	10:00h – 12:00h
	Metge	Dilluns a divendres	15:00h – 17:30h

**Aquests horaris es poden veure alterats segons la situació epidemiològica del centre.*

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA PRIMERA.

Els preceptes d'aquest reglament que reproduïxin aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, s'entendran automàticament modificats i/o substituïts en el moment en què es produeixi la modificació dels preceptes legals i reglamentaris de què portin causa.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA. Derogació reglament.

Amb l'aprovació d'aquest Reglament queden derogades totes les disposicions anteriors referents al funcionament d'aquest centre.

DISPOSICIÓ FINAL. Entrada en vigor.

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva aprovació pel Patronat de la Fundació Privada Serveis Socials del Montsià.