

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	1 de 23

## ÍNDEX

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

## 0. PRESENTACIÓ

La Fundació d'Acollida Santa Susanna és hereva de la Fundació Santa Susanna, entitat que data del 1386 i profundament arrelada a la vila de Caldes de Montbui.

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

Per seguir prestant serveis adaptats, la Fundació Santa Susanna es transforma i el 2019 traspasa l'activitat assistencial a dues noves fundacions segons les necessitats dels usuaris i dels serveis que oferim:

- Fundació d'Acollida Santa Susanna: acompanya les persones en el procés d'envelliment.
- Fundació Sociosanitària Santa Susanna: acompanya les persones en els processos de malaltia crònica.

### LA FUNDACIÓ D'ACOLLIDA SANTA SUSANNA

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

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	2 de 23

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

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

Aquest Reglament de règim intern descriu principalment les normes de funcionament dels recursos d'internament, i principalment fa referència al recurs de residència assistida.

## 1. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

### LA MISSIÓ

Continuar al llarg del temps l'esperit d'acolliment heretat de la Fundació Santa Susanna, **acompanyant en el procés d'envelliment de les persones** i facilitant la continuïtat d'atenció integral segons les necessitats individuals.

### LA VISIÓ

**Treballar des de l'Atenció Centrada en la Persona.** El punt de partida és conèixer bé a la persona i el que li dona benestar, potenciant la seva autonomia, individualitat i socialització.

L'acompanyament es fa des del tracte amable, la confiança i la cooperació de totes les persones vinculades (residents, familiars, voluntaris, persones treballadores i vincle amb l'entorn) per tal de contribuir entre tots al benestar i qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis.

### ELS VALORS

**Hospitalitat.** Acollida sense judicis, creant un espai de seguretat i confiança, on el que és vulnerable, dependent o se senti ferit pugui reposar-se.

**Respecte.** Aquest valor té com a fonament la dignitat de cada persona, que promou la igualtat i l'estima cap als altres reconeixent la seva vàlua, la seva història, els seus interessos i les seves necessitats.

**Honestedat.** Comportar-se amb coherència i sinceritat amb un mateix, d'acord amb els valors de la veritat i la justícia.

**Implicació.** Participació compromesa i positiva en les tasques i activitats sentint la institució com a pròpia.

### POLÍTICA DE QUALITAT

El patronat i la direcció de la Fundació d'Acollida Santa Susanna, com a responsables final de la política de qualitat, manifesten el seu propòsit d'implementar i mantenir actualitzat un Sistema de gestió de qualitat. Es comprometen a liderar, impulsar i mantenir aquesta política de qualitat assignant els recursos

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	3 de 23

necessaris, dintre de les possibilitats existents, per al compliment dels objectius definits i establint els mecanismes necessaris per a canalitzar la participació i la implicació de totes les persones que integren l'organització amb els següents principis:

- La institució ha optat per seguir el model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP) i volem vetllar perquè sigui una manera de treballar de tot el personal de la fundació.
- El servei ha de ser de qualitat i de bon tracte, oferint un ambient segur, accessible i confortable. L'atenció està basada en el respecte i l'amabilitat.
- La fundació ha d'estar integrada a l'entorn, facilitant la convivència entre els residents, la interrelació amb l'entorn i la participació i implicació de la família en tot el procés d'intervenció.
- La fundació ha d'actuar amb professionalitat, autoexigint a tota la plantilla qualitat humana i formació.
- La fundació té el deure de treballar amb: eficàcia, assolir la finalitat (raó de ser); eficiència, utilitzant de la millor forma possible els recursos de què disposa; i amb equitat, distribuint els recursos de forma justa i adequats a les necessitats, prioritant a les persones més vulnerables.
- La fundació ha de fer valer tant els drets com els deures, amb una visió realista i responsable, no paternalista.
- La fundació ha de ser transparent i vol impulsar la participació i presa de decisions treballant amb el projecte de Governança democràtica.
- La fundació vol actuar amb coherència i honestedat, aconseguir les relacions de confiança amb la informació, la sinceritat i l'obertura.
- La fundació vol contribuir en el desenvolupament d'una consciència comunitària vers l'envelliment actiu i saludable i repercutint en la millora de la societat
- El compromís del compliment dels requisits legals i reglamentaris.
- Disposar dels equipaments i recursos necessaris per donar l'atenció adequada.
- Crear mesures per detectar la satisfacció dels nostres usuaris amb la finalitat d'aconseguir una continuïtat en la qualitat de l'atenció.

### **ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)**

Des del 2013 apostem per un model d'atenció centrada en la persona amb la voluntat de donar la millor l'assistència als nostres usuaris i amb el compromís d'aprofundir en les nostres arrels d'hospitalitat i proximitat.

Aquesta metodologia es va iniciar en el camp d'atenció a persones amb demència però és aplicable a totes les persones. Parteix de la base que cal respectar i valorar les persones com a membre de ple dret de la societat, posant l'accent en l'individu únic i no en la dependència, la malaltia o la pèrdua.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	4 de 23

### Què és?

Entenem que treballar des de **l'atenció centrada en la persona (ACP)** vol dir conèixer bé **què dona benestar** a un resident i fer els possibles per centrar la nostra feina des d'aquesta perspectiva. També vol dir garantir que les persones grans a les que atenem, mentre tinguin capacitat suficient per fer-ho, puguin prendre partit en com volen ser cuidades, així com **opinar i decidir** les petites (o no tan petites) coses del seu dia a dia a la residència. I, quan això no sigui possible, també tenir en compte les opinions i propostes dels seus cuidadors principals o persones més properes a elles. En definitiva és posar al centre a la persona abans que l'organització de la residència.

Tota actuació i interrelació en la tasca assistencial està emmarcada en el **codi ètic** vigent així com en els codis deontològics, d'obligat compliment per part dels professionals i voluntaris

## 2. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

La Fundació d'Acollida Santa Susanna té el domicili al carrer Sentmenat núm. 6 de Caldes de Montbui, amb telèfon 93 865 49 94, [www.fundacioacollidastatususanna.cat](http://www.fundacioacollidastatususanna.cat) i correu electrònic [info@fundaciostatususanna.cat](mailto:info@fundaciostatususanna.cat), i està registrada:

- a) com a Fundació, es va constituir en data 20/7/2018 i es va registrar en data 7/1/2019 amb el núm. 3102 a la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya
- b) com a residència social assistida, en data 06/05/1988, amb el núm. S00051 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament d'Acció social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 86 places
- c) com a centre de dia, en data 07/09/1993, amb el núm. S02197 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament d'Acció social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 44 places.
- d) com a menjador social amb autorització de funcionament amb data 23/4/2003 pel Departament de Benestar social i família, amb una capacitat per 25 persones

**El catàleg de serveis** que ofereix la Fundació d'Acollida Santa Susanna és:

- **RESIDÈNCIA SOCIAL ASSISTIDA.** La residència social assistida és un servei que té com a finalitat l'acolliment residencial i l'assistència amb caràcter substitutori de la llar amb el suport assistencial adequat a les necessitats de cada usuari. Els objectius generals de la Residència consisteixen en facilitar un entorn compensatori de la llar, en el marc d'un ambient residencial, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social. El servei es presta durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Hi ha places privades i places públiques d'acolliment residencial.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	5 de 23

- **CENTRE DE DIA.** És una alternativa d'assistència a les persones grans que permet mantenir el domicili i, alhora, rebre atenció adequada a les seves necessitats.
- **SERVEIS DIÛRNS.** Una alternativa d'assistència a les persones grans que permet rebre atenció adequada a les seves necessitats i alhora mantenir el seu domicili. Els serveis que oferim són: Dutxa termal i assistida; servei de menjador de continuïtat, gimnàstica suau i tallers creatius.

### 3. PERSONES DESTINATÀRIES I SISTEMA D'ADMISSIÓ I TRASLLAT

Les **persones destinatàries** dels serveis de la Fundació d'Acollida Santa Susanna tenen perfils molt diferents. Segons les característiques i les necessitats bio-psico-socials-espirituals de cada persona, es valorarà quin és el recurs més adequat en cada cas.

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

#### RESIDÈNCIA SOCIAL ASSISTIDA

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

Places públiques col·laboradores: prèviament cal haver sol·licitat la valoració de la Llei de la Dependència i tenir-ne la resolució de grau; la sol·licitud d'ingrés es realitza a la institució quan l'Ajuntament elabora el Pla Individual d'Atenció (PIA), incorporant-se a la llista d'espera de la Generalitat de Catalunya.

L'accés a les places col·laboradores 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 de la Direcció General de protecció social del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya.

#### CENTRE DE DIA

Cal fer la sol·licitud a la mateixa institució i la persona responsable valora la demanda i fa el seguiment.

#### SERVEIS DIÛRNS

Cal fer la sol·licitud a la mateixa institució i la persona responsable valora la demanda i fa el seguiment.

Per efectuar l'ingrés serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o del tutor o 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 i la Llei de Serveis Socials 12/2007.

Alhora de signar el contracte, és necessari avaluar la competència de l'usuari o resident a fi de mesurar el nivell d'implicació en la presa de decisions durant el procés d'intervenció. S'entén per

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	6 de 23

**competència**<sup>1</sup> per a prendre decisions i en aquest cas per a signar el contracte d'ingrés: *estat de la persona que li permet el ple exercici de les facultats volitives i cognitives i, per tant, entendre la informació, assimilar-la i prendre l'opció que més s'ajusta als seus criteris i valors.* La competència és un estat dinàmic i fluctuant per factors diversos en el context de la malaltia, i per tant cal que sigui avaluada pels professionals sempre que hi hagi indicis de competència dubtosa o qüestionada.

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

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

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

Entenem per **persona de referència**<sup>2</sup>, *la persona vinculada amb el resident, familiarment o no, que assumeix la responsabilitat en la presa de decisions i en tot allò relacionat amb el fet de rebre i compartir la informació, sempre que no hi hagi cap representant designat o legalment establert i quan la persona té la competència limitada.*

Aquesta/es persona/es de referència exerceixen de portaveus de l'usuari i del grup familiar, però no està formalment designat per prendre decisions quan el resident no pugui fer-ho.

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

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

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

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

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

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	7 de 23

- a) Original del DNI i de la Targeta Sanitària
- b) Telèfons, adreces i correus electrònics dels familiars de referència
- c) Fotocòpia del número de compte de l'entitat bancària
- d) Informes mèdics recents / Recepta electrònica
- e) Documentació relacionada amb la Llei de la dependència

Segons el recurs, caldrà presentar també la següent documentació:

- f) Certificat de pensió / Certificat d'imputacions de renda (si s'escau)
- g) Certificat d'empadronament a Caldes de Montbui

En el moment de l'ingrés s'ha de realitzar l'admissió, signar el contracte assistencial amb la treballadora social i facilitar les dades per la història clínica amb la infermera i metge de referència. La persona ha de portar la roba i objectes personals necessaris per a l'estada al centre.

Durant l'ingrés cada resident te assignada un professional referent i es realitzaran entrevistes de seguiment conjuntes. És molt important el treball conjunt, la participació i l'intercanvi d'informació entre els professionals, el resident i la família per vetllar pel benestar i qualitat de vida de la persona ingressada. En les places de residència també s'elaborarà el Pla de suport de la persona, amb la col·laboració d'ella mateixa, dels seus familiars i dels professionals necessaris.

#### 4. SERVEIS I ACTIVITATS

Els serveis i espais que ofereix la Fundació són:

##### Serveis centrals

- aigua termal
- cuina pròpia
- recepció i administració
- atenció a l'usuari
- neteja i manteniment
- bugaderia i repàs de roba
- transport adaptat
- telèfon, fax i wifi

##### Serveis opcionals / complementaris

- podologia
- perruqueria
- estètica
- servei de rehabilitació privat (Fundació Sociosanitària Santa Susanna)
- serveis funeraris (Fundació Santa Susanna)

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	8 de 23

### Les habitacions

- individuals i dobles i amb llum natura
- bany propi i calefacció
- connexió de TV
- sistema de comunicació amb el personal

### Espais comuns a les plantes

- sala d'estar / menjador
- control d'infermeria
- aire condicionat i calefacció

### Altres espais

- cafeteria
- menjador per familiars
- sales d'activitats
- jardí i terrasses
- capella
- sala de rehabilitació
- sala de vetlles

### Atenció interdisciplinària

- 24 hores de servei mèdic i infermeria (suport de guàrdia de l'equip sanitari de la Fundació sociosanitària Santa Susanna)
- ajuda en les activitats de la vida diària
- fisioteràpia
- manteniment de les funcions físiques
- treball social
- educació social
- teràpia ocupacional
- atenció psicosocial
- oxigenoteràpia
- suport espiritual i religiós

### Programes

- atenció a les famílies
- activitats socioculturals
- voluntariat

La Fundació té un programa anual d'activitats 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 (sortides, celebracions, etc.).

Les activitats que s'organitzen segueixen el model d'ACP, i estan pensades per potenciar l'autonomia i els aspectes que donen benestar a les persones. Algunes són de caire individual i altres grupals.

## 5. ORGANIGRAMA I RECURSOS HUMANS

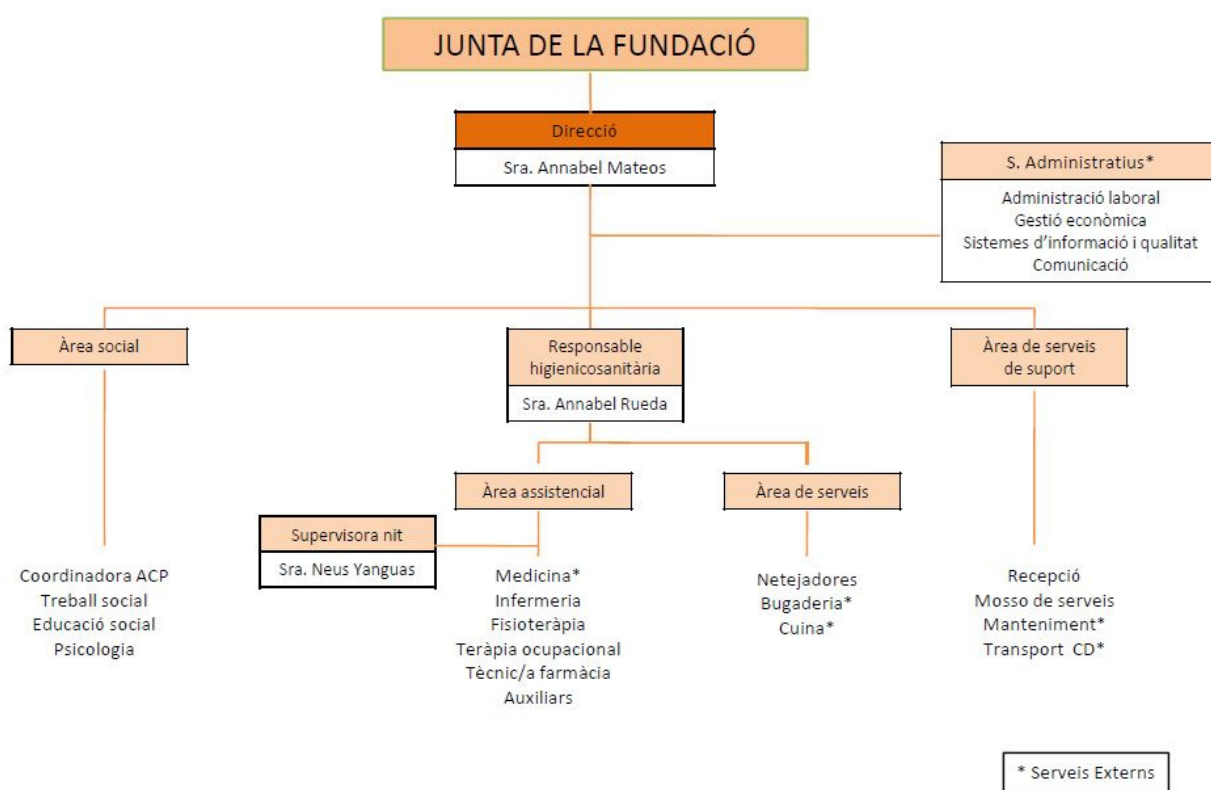


	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	9 de 23

L'òrgan de govern és una junta formada pel president que recau en el rector de la Parròquia com a càrrec nat, quatre patrons (un designat per la Fundació Santa Susanna, un escollit per la parròquia, un representant de les famílies i un representant de la societat civil), un tresorer i un secretari/ària.

L'equip directiu està format per la Directora, la Responsable Higienic sanitària (RHS) i coordinadora de nit.

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



## 6. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT I CONVIVÈNCIA

- El centre disposa d'un **tauler d'anuncis** en el qual s'exposen l'autorització del servei, el reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, el programa anual d'activitats, les instruccions per a casos d'emergència i l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions així com la possibilitat de reclamar directament al Departament de treball, afers socials i família de la Generalitat de Catalunya i/o al Servei Català de la Salut, , entre altres.
- El centre disposa d'un **horari d'informació i d'atenció** a la persona resident i als seus familiars

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	10 de 23

per part de la direcció assistencial del centre i dels professionals responsables de la seva atenció.

- **Sortides del centre**

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

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

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

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

- **Absències**

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

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

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

Durant les absències es continuarà realitzant l'aportació econòmica.

La persona que aboni el total del preu pactat vigent podrà sol·licitar que se li dedueixi el cost variable de l'alimentació en el cas d'absències superiors a 10 dies naturals continuats.

- Per mesures de salut i seguretat i seguint la normativa vigent, està **prohibit fumar** dins les instal·lacions del centre.

- **Visites**

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

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

- La persona usuària haurà de **comunicar els incidents o problemes** amb altres persones residents o personal, a la treballadora social de referència.

Les persones usuàries i/o els seus familiars es poden dirigir al Servei d'atenció al ciutadà per gestionar les queixes, suggeriments i agraïments.

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

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	11 de 23

- Els objectes perduts es lliuraran a la persona responsable del servei o a recepció.
- La correspondència es lliurarà a la persona usuària directament o en qui delegui o representi legalment.
- Es considera important que la persona usuària es trobi còmode i envoltat de les seves pertinences (fotografies, elements de decoració...) a la seva habitació. Des del model ACP es potenciarà que la persona tingui els seus objectes significatius a l'abast, amb l'objectiu de que el seu espai personal s'assembli el màxim possible a com la persona el desitja.  
Tanmateix, es recomana no tenir objectes de valor o diners al centre. El centre no assumeix aquesta responsabilitat i posa a la seva disposició una caixa forta custodiada per l'àrea de gestió. El centre no es pot fer responsable en cas de pèrdua o dany dels aparells electrònics i/o digitals personals, de les ajudes tècniques, dels suports per dèficits sensitius (ulleres, audiòfons) i pròtesis. El centre facilitarà el manteniment general però la reparació corre a càrrec de la persona usuària.
- El centre enregistrarà i tractarà informàticament les dades de les persones residents guardant-ne confidencialitat, en compliment de la normativa vigent de Protecció de Dades de Caràcter Personal previ consentiment escrit en el Contracte d'ingrés.
- El centre realitza activitats que tenen difusió pública. No es pot difondre la imatge de cap persona sense el seu consentiment previ escrit en el contracte d'ingrés.
- La persona usuària pot rebre i efectuar trucades telefòniques de les 8 a les 20 h i, si és urgent, durant les 24 hores del dia.

## 7. NORMES ESPECÍFIQUES DE FUNCIONAMENT PER SERVEIS

### 7.1 Normes de funcionament del servei menjador

- Els horaris dels àpats aproximats són:

9 h	Esmorzar
12h	Hidratació
13	Dinar
16 h	Hidratació i/o berenar
19 h	Sopar
23 h	Complement nocturn

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

 <p><b>SANTA SUSANNA</b> ACOLLIDA FUNDA CIÓ</p>	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	12 de 23

El menú diari estarà exposat al tauler d'anuncis.

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

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

- Per a la millor atenció a la persona usuària les places al menjador són fixes, segons el seu estat de salut, el nivell d'assistència, el caràcter i els interessos personals, però la seva ocupació pot ser modificada per la persona responsable del centre de comú acord amb la persona usuària o la persona representant legal. També de forma justificada per motius de convivència o necessitats estructurals del servei, prèvia comunicació a les persones afectades.
- En cas de no utilització d'algun àpat, s'avisarà amb antelació a la persona responsable del servei de menjador o persona que s'indiqui. En casos puntuals es podrà preparar un àpat per portar fora o guardar el menjar si ha de venir més tard.
- No se serviran, ni està permesa la seva tinença, les begudes alcohòliques de grau elevat.
- No es poden portar ni treure aliments i utensilis del menjador.
- El centre vol facilitar la relació dels usuaris amb familiars i amistats, i un bon moment per a compartir-ho és l'hora dels àpats. Per aquest motiu posem a la seva disposició el menjador familiar per tal que es puguin reunir i menjar plegats. Es podrà fer ús del servei de menjador sempre que se sol·liciti abans de les 10 h, acordin amb l'equip assistencial, i s'aboni el preu del servei.

## **7.2 Normes de funcionament del servei d'habitacions**

- S'ha de respectar l'ordre i la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i d'higiene. La distribució de l'espai en el cas d'habitació compartida, es durà a terme amb respecte i de mutu acord.
- Les deixalles es deixaran als llocs destinats per aquest ús. Les piles o altres materials que necessitin un reciclatge especial es donaran a recepció.
- La persona resident tindrà cura en: la utilització dels llums i les aixetes; l'ús del WC i el desguàs, evitant d'abocar materials que l'espantllin; dels seus objectes personals i de la decoració de l'habitació amb les seves pertinences.
- En cas que la persona usuària vulgui tenir algun aliment, caldrà que ho comuniqui a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de respectar, en el seu cas, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa i per trobar un lloc adequat on guardar-ho. Es vetllarà perquè els aliments que es puguin fer malbé estiguin guardats correctament. Si es vol tenir medicaments cal el consentiment i supervisió de l'equip assistencial.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	13 de 23

No es poden tenir productes inflamables ni tòxics com llegiu, amoníac o alcohol que puguin ocasionar accidents. No es pot fumar ni encendre espelmes a les habitacions. No es poden utilitzar insecticides.

- Cal consentiment per fer forats a les parets i/o modificar les instal·lacions o mobiliari. Si es vol posar algun moble, aparell elèctric o efectuar un canvi de decoració, cal consultar-ho a direcció.
- S'utilitzarà la TV, vídeos o aparells de música evitant molestar la resta de les persones residents i si s'escau es demanarà l'ús d'auriculars.
- Pel dret a la intimitat no s'entrarà a les habitacions d'altres persones residents sense autorització.
- A proposta de l'equip interdisciplinari, la persona responsable del centre serà qui designarà els canvis d'habitació de forma justificada per motius de convivència, per adequació del perfil de la plaça o necessitats estructurals del servei, o a petició pròpia, prèvia comunicació a la persona resident i a la família o a la persona gran i persona representant legal.

### **7.3 Normes de funcionament del servei de bugaderia**

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

### **7.4 Normes de funcionament en relació a l'atenció sanitària**

- Els horaris d'atenció sanitària són de 7 a 21h.
- En les places de Residència Assistida, la persona usuària cal que s'empadroni a Caldes per poder fer des del centre les gestions de les receptes mèdiques. Aportarà la targeta sanitària individual de

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	14 de 23

la Seguretat Social per a procedir a efectuar el canvi de metge/metgessa de capçalera.

- En el recurs de centre de dia, els medicaments, bolquers i material per a l'atenció d'infermeria anirà a càrrec de la persona usuària.
- En el recurs de residència, el centre es responsabilitza de la tramitació al Centre de salut i, en el cas dels productes que no cobreix la Seguretat Social, de comprar-ho i carregar l'import del copagament i cost que pugui tenir la medicació a la persona resident.
- Els desplaçaments i acompanyaments a metges/metgesses de capçalera, proves mèdiques, especialistes o altres, aniran a càrrec de la persona usuària, del representant legal o dels familiars. En cas de no tenir-ne, se'n farà càrrec econòmicament la persona usuària però el centre li facilitarà sempre que li sigui possible l'acompanyament i el desplaçament, si el cas ho requereix. En cas d'urgències hospitalàries el centre facilitarà, sempre que sigui possible, l'acompanyament fins que s'hagi fet el traspàs de la informació i documentació, o bé fins que vingui el familiar responsable i se'n faci càrrec.
- L'administració de medicaments i de dietes la realitzarà el personal assistencial, qualsevol qüestió relacionada amb l'alimentació o medicació cal comunicar-ho.

#### **7.5 Normes de funcionament en relació a la higiene**

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

#### **7.6 Normes de funcionament del servei de neteja del centre**

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	15 de 23

## 8. PAGAMENT DEL SERVEI

La Fundació d'Acollida Santa Susanna és una institució d'iniciativa social i, com a tal, no té una finalitat lucrativa, sent els càrrecs dels patrons, membres del Consell d'administració i representants legals sense retribució i voluntaris.

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

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

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

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

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

La persona usuària ha de comunicar qualsevol modificació de la situació econòmica i social familiar a la treballadora social de referència.

La persona usuària haurà d'abonar els serveis complementaris o opcionals que vulgui utilitzar, d'acord als preus que anualment estableix el Departament.

Les aportacions econòmiques s'efectuaran mitjançant domiciliació bancària.

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

## 9. MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ

El centre disposa de fulls de queixes i suggeriments oficials de la Generalitat i propis del centre. La gestió d'anàlisi i resposta es coordina des del servei d'atenció al ciutadà. A la baixa del servei o bianualment durant l'ingrés es passaran enquestes de satisfacció.

El centre exposarà en el tauler d'anuncis tota la informació que cregui oportuna per la persona usuària i els seus familiars.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	16 de 23

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

Es realitzen reunions periòdiques de seguiment individual amb els familiars i residents. I Semestralment es realitza reunions informatives i d'opinió amb els usuaris i familiars a les diferents plantes.

En les activitats on es demana la participació dels familiars, s'informa mitjançant cartells o es comunica mitjançant els llistats de difusió de whatsapp, correu electrònic o trucada telefònica. Editem periòdicament un butlletí electrònic amb les novetats, informacions, etc que enviem per correu electrònic a les famílies, treballadors, voluntaris i persones que ho sol·liciten.

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

## 10. DRETS, DEURES I RESPONSABILITATS

### Drets dels usuaris

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

- Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li afectin. A més, poder accedir a les publicacions i als mitjans d'informació.
- Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
- Dret a la participació democràtica de les persones grans o llurs persones representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a la intimitat i a la confidencialitat de totes les persones grans o llurs persones representants legals en el funcionament de la residència.
- Dret a considerar com a casa seva la residència.
- Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.



	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	17 de 23

- Dret a ser tractat amb dignitat i respecte.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a mantenir les seves relacions personals familiars i socials.
- Dret a decidir lliurement el seu ingrés a la residència, a continuar i a renunciar per voluntat pròpia.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de la persona gran o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- Dret al secret en les seves comunicacions.
- Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions, i dret a que aquestes siguin estudiades i contestades.
- Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i es garanteix la informació i la comunicació.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules dels contractes d'assistència.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- Dret a morir amb dignitat, d'acord amb les seves creences i acompanyat dels seus éssers estimats.
- Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin.

#### **Deures o responsabilitats dels usuaris**

- Deure de facilitar les dades personals i familiars verdares i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- Deure de complir els acords presos voluntàriament.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	18 de 23

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

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

### **Drets dels familiars**

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- Dret a rebre informació sobre l'estat de salut i benestar de la persona usuària sempre que aquesta l'autoritzi o no expressi la seva oposició.
- Dret a ser avisat de canvis que afectin a la persona usuària, sempre que aquesta l'autoritzi.
- Dret a ser ben acollit pels professionals i a col·laborar en l'atenció a la persona usuària seguint el model ACP.
- Dret a visitar al resident a la seva habitació i a utilitzar els espais comunitaris.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	19 de 23

- Dret a disposar de canals de participació en la dinàmica de la Institució.
- Dret a que siguin escoltades, valorades i contestades les seves queixes i suggeriments.
- Dret a que sigui facilitada la seva comunicació amb l'usuari.
- Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta d'usuaris i/o familiars.

### **Responsabilitats dels familiars**

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

- Alguns aspectes que els familiars han de cobrir són:
- Acompanyar el resident al metge, a urgències, en l'hospitalització... sempre que sigui necessari.
- Subministrar o autoritzar la compra dels productes necessaris per l'adequada atenció (roba, productes d'higiene, material ortopèdic, ...). Responsabilitzar-se o autoritzar l'ús dels serveis addicionals de perruqueria i podòleg si la persona resident ho necessita.
- Comunicar als professionals de la Residència fets rellevants que afectin a la salut i benestar de l'usuari i que siguin detectats pels familiars.
- Pagar puntualment l'aportació econòmica establerta.
- Participar en les entrevistes que convoquin els professionals per tal de garantir un bon seguiment de l'estada al centre.
- Ser correcte en el tracte amb totes les persones residents i professionals, respectar la intimitat i col·laborar per crear un clima de confiança i treball col·laboratiu, sense interferir en les tasques dels treballadors.
- Col·laborar amb el centre en les activitats, sortides, celebracions... que s'organitzin.
- Complir el reglament de règim intern

### **Drets dels voluntaris**

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	20 de 23

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

### **Responsabilitats dels voluntaris**

Referents a la relació amb el resident:

- Acceptar al resident tal com és.
- Evitar la marginació realitzant una integració de la persona en la comunitat.
- Potenciar la independència del resident (que prengui decisions que l'afectin, mobilitat...).
- Promoure la visió positiva de l'existència de l'envelliment.
- Referents a l'organització de la institució:
  - Assistir i participar a les reunions mensuals del grup de voluntaris/es. Avisar quan no es pugui venir.
  - Portar a terme els compromisos adquirits d'horari i tasca.
  - Informar als professionals de referència de tots aquells fets que es creguin necessaris respecte a la seva pròpia tasca, la dinàmica del centre i problemes i necessitats dels residents.
  - No intervenir en el treball propi dels treballadors.
  - No crear beneficis personals ni utilitzar la seva tasca per aconseguir un lloc de treball.

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	21 de 23

## 11. INFRACCIONS I SANCIONS

Es consideren **faltes lleus**:

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

Es consideren **faltes greus**:

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

Es consideren **faltes molt greus**:

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

### Procediment en cas d'incompliment de normes i deures

Les faltes lleus seran tractades amb un avís oral per part del professional o equip de professionals responsables.

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

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

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	22 de 23

## 12. SISTEMA DE BAIXA

La persona resident en la Residència Assistida podrà causar baixa pels següents motius:

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

En el moment de l'alta del centre, la família i/o el resident han de recollir l'informe d'alta si s'escau i els objectes personals.

## 13. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest reglament ha estat revisat i modificat i el seu compliment obliga a tots els que integren el centre.

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

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

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

	<b>REGLAMENT DE RÈGIM INTERN</b>	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 02
		Data:	Maig 2021
		Pàgina	23 de 23

Aquest document ha estat confeccionat per la direcció del centre i revisat amb la participació dels treballadors de la Fundació.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Assumpció Ros, Anna Pineda i Annabel Mateos	Equip Directiu i tècnic	Junta
Data: octubre 2010	Data: març 2019 Maig 2021	Data: Maig 2021