



REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

CAPÍTOL 1.

ARTICLE 1r. Definició

El centre CAN CAMP RESIDENCIAL és un equipament social d'atenció especialitzada adreçat a la gent gran de titularitat privada. El centre presta el servei de RESIDÈNCIA ASSISTIDA: És un servei d'acolliment residencial i d'assistència integral, adreçats a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten supervisió constant i que tenen una situació sociofamiliar que requereix la substitució de la llar.

CAPÍTOL 2. ADMISSIONS I BAIXES

ARTÍCLE 2n. Admissions

Per a poder realitzar l'ingrés al centre i que aquest sigui efectiu s'han de complir les següents regles i/o passos. En cas de no complir qualsevol d'aquests requisits no es podrà fer efectiu l'ingrés.

- A. **S'haurà d'haver realitzat la reserva de plaça o haver-hi plaça lliure:** Per ingressar a la residència en una data concreta i/o per un període concret es pot fer una reserva de plaça (sempre que hi hagi disponibilitat). La reserva serà efectiva en el moment en el què el futur resident formalitzi una paga i senyal. D'igual forma, 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.
- B. **S'haurà d'haver realitzat una entrevista prèvia a l'ingrés** (preingrés) amb els responsables tècnics amb l'objectiu d'avaluar la idoneïtat del futur resident i del servei que el centre pot prestar. Les conclusions d'aquesta entrevista hauran de ser favorables per seguir avançant en el procediment d'admissió al centre. En aquest preingrés s'haurà d'aportar la documentació següent:
- B.1. **S'haurà d'haver lliurat la documentació administrativa necessària:** El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament i signat pel representant legal de la residència i pel futur resident i pel familiar de referència. En el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, ho faria el seu tutor legal. A tal efecte, s'aportaran les dades identificatives necessàries:
- B.1.1. DNI i cartilla de la Seguretat Social del futur resident.
 - B.1.2. Dades identificatives del familiar, persona responsable o representant.
 - B.1.3. Dades bancàries (autorització SEPA)
 - B.1.4. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si n'hi hagués o bé, carta d'assumpció de responsabilitat per part del familiar de referència.
- B.2. **S'haurà d'haver lliurat la documentació mèdica necessària:** El futur nou resident haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic realitzat dins dels tres últims mesos abans de l'ingrés. Aquest informe estarà format de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de la disminució, quan sigui procedent.

En el cas de no poder aportar aquest informe en la data del preingrés, aquest es podrà efectuar igualment sempre que s'aporti en la data de l'ingrés.

Un cop realitzat l'ingrés, el resident es sotmetrà a una revisió pel metge i per l'equip interdisciplinari del centre que emetrà un nou informe per l'expedient personal del resident. Si l'equip del centre realitza un informe desfavorable amb posterioritat a l'ingrés, detecta alguna dolència o malaltia no comunicada, la residència es reserva el dret a no admetre aquesta persona i rescindir el contracte.

B.3. S'haurà d'haver complert els 65 anys: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix als 65 anys. 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.

B.4. S'haurà d'haver superat el període de prova: S'estableix un període de prova que compren els primers trenta dies d'estada, tant a favor del centre com del resident, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, el resident tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia si n'hi hagués, una vegada deduïdes les partides que, en aquell moment estiguessin pendents de satisfacció. Dins d'aquest període de prova no regeix l'obligació de comunicar la baixa al centre amb un preavís de quinze dies d'antelació.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

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

ARTICLE 3r.- Baixa de l'usuari:

- a) Si l'usuari volgués fer baixa voluntària en el centre haurà de comunicar per escrit la seva intenció d'abandonar el centre a la Direcció de l'establiment amb una antelació mínima de 15 dies.
- b) Si l'usuari abandona l'establiment sense haver notificat la seva baixa voluntària o sense causa justificada, l'esmentat abandonament no causarà la baixa del resident sinó que es considerarà una simple absència.
- c) En cas de defunció l'usuari causarà baixa del centre en aquella mateixa data.

CAPÍTOL 3. RÈGIM ECONÒMIC

ARTICLE 4t.- Actualització del preu

A) Actualització automàtica anual: Per als antics usuaris, el preu es veurà actualitzat cada primer d'any, aplicant les variacions que experimenti l'Índex de Preus al Consum corresponent al sector de Serveis i al territori de Catalunya elaborat per l'Institut Nacional d'Estadística u organisme que pugui substituir-lo.

Així mateix, el centre podrà repercutir en el preu acordat per les parts el percentatge d'increment de cost que en el seu cas suposi l'aplicació de noves normes legals d'obligada observació sobre la ràtio de personal o de serveis d'obligada prestació.

B) Actualització per empitjorament físic i/o psíquic: Al moment de l'ingrés del resident es farà una valoració per l'equip interdisciplinari. Posteriorment, de forma semestral, es farà una nova valoració. Quan el resident sofreixi un empitjorament del seu estat físic i/o psíquic (per agreujament de la seva malaltia o per qualsevol altre raó) de tal entitat que comporti la dependència del mateix per un tercer o a unes atencions especials que abans no necessitava i que, per tant, no fossin tingudes en compte a l'hora de fixar el preu a pagar, la quota inicial podrà ser alterada proporcionalment al seu nivell de dependència, segons les escales de valoració acordades, fins un màxim del cinquanta per cent del preu lliurement establert per ambdues parts.

En cas de discrepància sobre la modificació en el nivell de dependència del resident, aquest, o la seva persona de referència, podran designar, un facultatiu per tal que determini, conjuntament amb l'equip interdisciplinari del centre, si s'ha produït efectivament la modificació del nivell de dependència i l'abast de la mateixa. En cas que el resident o la seva persona de referència no comuniqui a la direcció del centre la designació de l'esmentat facultatiu en el termini d'un mes des de la notificació per part de la residència de la modificació de preu, s'entendrà a tots els efectes la seva conformitat amb la mateixa. La manca d'acord en la determinació del canvi de nivell de dependència i conseqüent modificació de preu serà causa de rescissió del contracte assistencial.

ARTICLE 5è.- Serveis inclosos:

En la quota mensual del servei de residència estan incloses les següents prestacions:

A) Allotjament: El centre garanteix llit d'acord a les característiques inicials pactades (habitació doble-individual) així com accés lliure a les àrees comunes del Centre (inclou el manteniment i neteja de les referides zones). No obstant al que s'hagi acordat a l'ingrés, l'usuari podrà ser canviat d'habitació per les següents causes:

- A.1. Causa de força major. Serien aquells casos en que un factor extern al centre "obliga" a realitzar el canvi. En serien exemple l'aplicació del pla de contingències COVID o de qualsevol pla mèdic d'aïllament de pacients. També en serien exemple obres de manteniment o averies greus (goteres, mal funcionament elèctric, etc.) que puguin ocasionar un risc o perill per l'usuari.
- A.2. Per motiu de convivència o incompatibilitat manifesta de caràcters entre els ocupants d'una mateixa habitació. En aquest cas, tindrà preferència a romandre a la mateixa, l'usuari que tingui una major antiguitat continuada a la Residència.
- A.3. Per canvis significatius en el seu estat de salut que requereixin de l'ús o desús de wc i terrassa, o bé que requereixin de l'ús d'equip de treball específic com grues o dutxes adaptades, o que impliquin un major seguiment i control per part del personal d'atenció directa (trasllat de planta 1 usuaris autònoms a planta 0 usuaris dependents). En aquest cas, l'equip interdisciplinari del centre comunicarà les causes i arguments a l'usuari/familiar de referència.

En cas de produir-se el canvi, el centre procurarà mantenir les mateixes condicions i tipologia d'habitació tot i que no garanteix que sempre sigui possible. S'adequarà el cost del servei d'acord al que s'estableix al contracte: Servei de residència + Serveis complementaris (wc, terrassa, comunicacions, etc).

Els canvis d'habitació seran comunicats per escrit al familiar de referència.

- B) Manutenció: El centre (supervisat per l'àrea mèdica i un dietista) oferirà un menú adequat a les necessitats a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. El centre seguirà el menú programat per a cada estació (estiu/hivern) i l'usuari no tindrà la possibilitat de modificar-lo segons els desitjos. Els canvis de menú seran proposats per l'àrea mèdica si s'escau. Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment. El personal d'atenció directa serà l'encarregat d'assistir a l'usuari en el menjador per cobrir les seves necessitats. Els familiars no podran ajudar en aquesta tasca sense una autorització específica per part de l'àrea mèdica
- C) Atenció personal a les activitats de la vida diària. El personal d'atenció directa assistirà als usuaris en aquelles activitats de la vida diària que l'usuari no pugui realitzar per ell mateix. Es prioritzarà l'autonomia de l'usuari.
- D) Dinamització sociocultural. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- E) Servei de bugaderia i repàs de roba, llevat el que es disposa al article 8 del Reglament de règim intern que forma part d'aquest contracte en relació als serveis de tintoreria o qualsevol altre tractament especial de neteja.

- F) Manteniment de les funcions físiques. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- G) Manteniment de les funcions cognitives. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- H) Higiene personal. El centre realitzarà una planificació de la higiene diària de cada resident. En aquest programa es garanteix la higiene diària completa i un mínim de dues dutxes setmanals. Aquest servei inclou també els productes necessaris per a la higiene bàsica del resident (gel de bany, xampú, crema hidratant, raspall de dents, etc...).
- I) Suport social. Assessorament en tramitació d'ajudes públiques.
- J) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- K) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens. El centre compta amb un equip de professionals mèdics (metge, infermera, equip ATD) que assistirà a l'usuari sempre que sigui necessari. No obstant, el resident ha de mantenir l'obligatòria relació amb el metge de capçalera que li correspongui. Els diagnòstics i prescripcions hauran de ser consensuats. En cas de greu discrepància entre l'equip mèdic del centre i el professional extern, prevaldrà el criteri de l'equip mèdic del centre. En aquest cas, si l'usuari no està conforme amb la decisió presa, podrà rescindir el contracte seguint el que s'estableix a l'art.3. Si el resident és titular o beneficiari de la Seguretat Social, es procedirà al canvi de domicili facilitant així l'assistència sanitària a càrrec d'aquest organisme si fos necessari.

La residència contractarà el servei de Seguiment Farmacoterapèutic amb Sistemes Personalitzats de Dosificació a la Farmàcia Montserrat Sansi Ponsico. El servei consisteix en la revisió i el seguiment del tractament per part del farmacèutic, amb l'emplaçament de les dosis que ha de prendre el pacient, d'acord amb la pauta prescrita, en uns dispositius que faciliten la correcta administració dels medicaments. Caldrà que l'usuari signi l'autorització de consentiment d'aquest servei extern en el moment de l'ingrés al centre.

El control, administració seguiment i conservació dels medicaments prescrits pel metge que hagi atès a l'usuari serà competència i responsabilitat exclusiva del personal qualificat de la residència. En aquest sentit no es permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions dels usuaris, a no ser que disposi d'autorització del centre.

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

En la quota mensual del servei de Centre de dia estan incloses les següents prestacions:

- A) Allotjament: No inclòs. Tanmateix, l'usuari podrà contractar el servei de residència temporal (dies esporàdics) i per tant passar tot el dia i fer nit al centre sempre que ho comuniqui amb 24 h d'antelació i sempre que el centre tingui disponibilitat assumint un cost de 100 euros / dia.
- B) Manutenció: (La manutenció inclosa s'especificarà al contracte) El centre (supervisat per l'àrea mèdica i un dietista) oferirà un menú adequat a les necessitats a fi de garantir l'aportament dietètic i calòric adequat. El centre seguirà el menú programat per a cada estació (estiu/hivern) i l'usuari no tindrà la possibilitat de modificar-lo segons els desitjos. Els canvis de menú seran proposats per l'àrea mèdica si s'escau. Tot usuari que per prescripció facultativa hagi de mantenir un règim alimentari determinat, estarà obligat al seu compliment. El personal d'atenció directa serà l'encarregat d'assistir a l'usuari en el menjador per cobrir les seves necessitats. Els familiars no podran ajudar en aquesta tasca sense una autorització específica per part de l'àrea mèdica
- C) Atenció personal a les activitats de la vida diària. El personal d'atenció directa assistirà als usuaris en aquelles activitats de la vida diària que l'usuari no pugui realitzar per ell mateix. Es prioritzarà l'autonomia de l'usuari.

- D) Dinamització sociocultural. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- E) Servei de bugaderia i repàs de roba. No inclòs. El centre facilita unes taquilles per a que cada usuari de centre de dia pugui dipositar una muda de recanvi i les seves pertinences personals.
- F) Manteniment de les funcions físiques. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- G) Manteniment de les funcions cognitives. El centre ofereix un programa d'activitats obert a la participació dels usuaris. Les activitats no són obligatòries tot i que són molt recomanables. Les activitats estaran diferenciades per grups amb nivells de capacitats diferents.
- H) Higiene personal. L'usuari pot contractar el servei de dutxa assistida sempre que ho comuniqui amb 24 h d'antelació. El preu d'aquest servei és de 30 € / dutxa.
- I) Suport social. Assessorament en tramitació d'ajudes públiques.
- J) Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de la relació entre el resident i la seva família.
- K) Assistència sanitària prestada per mitjans propis o aliens. El centre compta amb un equip de professionals mèdics (metge, infermera, equip ATD) que assistirà a l'usuari en cas d'urgència o necessitat. L'usuari haurà d'efectuar el seguiment mèdic amb el seu metge de capçalera o especialistes que siguin necessaris.

L'usuari podrà contractar el servei d'assistència sanitària complert (igual que el que s'ofereix als usuaris de residència) i també el servei de Seguiment Farmacoterapèutic amb Sistemes Personalitzats de Dosificació amb un cost extra que es valorarà en funció de cada cas.

ARTICLE 6è.- Cobertura econòmica sanitària

L'atenció o medicació especialitzada que superi la cobertura per la Seguretat Social, per la mutualitat del resident o pel servei mèdic propi de la residència serà considerada com un servei complementari, i, per tant, les despeses econòmiques que s'originin per aquest concepte hauran de ser satisfetes pel propi resident, per la seva família o per la persona responsable del mateix.

En el cas que l'usuari no disposi de cobertura econòmica sanitària (Seguretat social, Mutualitat, Asseguradora Mèdica ,etc..) les despeses mèdiques seran a càrrec seu.

Quan el resident sofreixi un procés que, per la seva patologia i d'acord amb el responsable sanitari del centre, necessiti un tractament o atenció especial no assumible per la residència, serà traslladat a un centre sanitari per dur a terme el tractament. Prèviament a la derivació hospitalària s'informarà al familiar de referència per tal que puguin acompanyar a l'usuari. En cas que no es pugui contactar amb cap familiar o bé que l'acompanyament no es pugui realitzar i la situació ho requereixi la derivació es durà a terme igualment (preval la urgència mèdica). A no ser que es contracti el servei d'acompanyament (amb un cost econòmic extra i sempre que el centre tingui personal disponible) l'usuari serà derivat únicament amb el personal d'ambulàncies.

En el cas dels usuaris de residència assistida, els primers 15 dies d'estada hospitalària fora del centre el resident manté igualment l'obligatorietat de satisfer el cost del servei contractat amb can camp residencial. A partir del setzè dia d'estada fora del centre es facturarà el 50% del cost del servei contractat. Un cop l'usuari rebí l'alta hospitalària i torni al centre es regularitzarà la situació.

ARTICLE 7è.- Desperfectes i/o incidències:

L'usuari o el familiar de referència haurà d'assumir el cost de reparació o substitució de qualsevol defecte que hagi ocasionat en les instal·lacions i/o propietats de la residència, així com a altres usuaris, i personal del centre.

ARTICLE 8è.- Serveis complementaris:

El cost dels serveis complementaris es podrà consultar a la recepció del centre. Si ho desitja, l'usuari pot sol·licitar un pressupost. Es consideren serveis complementaris i per tant amb un cost econòmic addicional el següents serveis:

1. Tot el material que necessiti l'usuari per al seu ús personal: cadires de rodes, caminadors, estris i productes d'endreç personal
2. Els productes necessaris per a la higiene bàsica del resident (gel de bany, xampú, crema hidratant, raspall de dents, etc...) que siguin diferents dels que el propi centre proporciona.
3. Perruqueria.
4. Podologia.
5. Fisioteràpia (excepte les sessions programades pel centre)
6. El cost de les sortides programades pel centre.
7. Altres serveis prestats per professionals externs (per exemple, servei d'acompanyament)
8. Neteja de roba, propietat de l'usuari i que tingui tractament de rentat en sec o qualsevol altre tractament especial de neteja.
9. Despeses sanitàries, d'acord amb lo previst en els articles 6 del present Reglament de Règim Intern.
10. Marcatge de la roba. (veure article 18è)
11. Altres.

ARTICLE 9è.- Forma de pagament de la quota:

El pagament s'efectuarà per mesos avançats i en la modalitat de domiciliació bancària. L'administració de la residència confeccionarà mensualment les factures corresponents que haurien de ser efectives del dia 1 al 5 de cada mes. En la factura es detallarà clarament les quantitats corresponents a l'estada als serveis no inclosos a aquesta, als satisfets pel propi usuari, els impostos repercutits i tots els altres conceptes que s'hagin de reflectir.

En el moment de l'ingrés, l'usuari hauria d'haver signat una carta d'autorització de domiciliació bancària atenent a la normativa bancària SEPA. (veure article 2n)

ARTICLE 10è.- Incompliment del pagament de la quota:

En cas d'incompliment de pagament el centre reclamarà a l'usuari i al familiar de referència el pagament de la quota impagada. Les despeses que originin les eventuais devolucions bancàries seran a càrrec del resident i estaran incloses amb aquest concepte en el mateix rebut, que es girarà de nou. En cas d'efectuar-se una segona devolució o incompliment reiterat del pagament de les quotes corresponents donarà lloc a la resolució del contracte de prestació assistencial. En cap cas el centre assumirà un deute major a dues quotes. El centre comunicarà la resolució del contracte per incompliment reiterat de pagament i el trasllat de l'usuari per correu certificat/burofax al seu representant legal o a la persona responsable i al Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.

ARTICLE 11è.- Absències del resident:

Les absències perllongades (mínim 15 dies) del resident hauran de ser comunicades amb l'antelació suficient i tots els dies previstos d'absència. Durant el període d'absència es facturarà igualment la totalitat de la quota pactada.

ARTICLE 12è.- Liquidació de contracte

Quan el resident sigui baixa definitiva, tant per centre de dia com per residència assistida, es procedirà a la corresponent liquidació en el termini màxim d'un mes, atenent a les següents regles:

- A) La liquidació inclourà, en cas que n'hi hagi, la quantitat que es va dipositar com a garantia de pagament una vegada deduïdes les partides que quedin pendents de liquidar.
- B) Si la baixa és voluntària la liquidació es farà en funció del temps real que hagi estat ingressat. En cas que el resident o familiar de referència no hagin comunicat la baixa al centre per escrit i amb quinze dies d'antelació, al fer-li la liquidació es podrà cobrar fins un màxim de 15 dies addicionals del preu de l'estada, com a compensació.
- C) En cas que la baixa sigui com a conseqüència de la defunció del resident i donat que el pagament es realitza per mesos avançats, es durà a terme la liquidació atenent als dies reals d'estada del resident en el centre abans de la seva defunció (sens perjudici dels articles anteriors).

En cas que els familiars de l'usuari no retirin els objectes i pertinences personals en un termini màxim de 7 dies el centre podrà retirar-los amb l'objectiu de facilitar un nou ingrés. Arribats a aquest extrem els familiars no podran reclamar els objectes i pertinences personals que poguessin haver al centre. Tanmateix, en aquest supòsit el centre cobrarà aquests 7 dies en base a l'ocupació de l'habitació i no a tenor del criteri de dies reals d'estada.

Tant en el supòsit de baixa voluntària com de baixa per defunció el centre revisarà l'habitació que ha estat ocupada i així es podran facturar, si s'escau, les despeses que es puguin derivar de l'aplicació de l'article setè d'aquest mateix reglament. Igualment, es podran facturar les despeses en concepte de servei de desinfecció de l'habitació sempre que estiguin degudament acreditades.

CAPÍTOL 4. SERVEIS DE LA RESIDÈNCIA

ARTICLE 13è.- Horaris

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la residència, així com preservar els dret dels residents, s'estableixen els horaris següents:

- A) **Horari de visites:** Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant l'horari establert pel centre. L'horari de matí de dilluns a diumenge és de 09:00h a 14:00 i el de tarda, també de dilluns a diumenge és de 15:30h a 19:30h. En aquesta franja horària, el centre té una programació d'activitats en les que és possible que l'usuari hi participi. En aquest supòsit l'usuari no podria participar d'aquella activitat o la visita haurà d'esperar a que finalitzi l'activitat.
 - A.1. Caldrà sol·licitar dia/hora de visita i pre-acordar mitjançant cita prèvia mitjançant trucada telefònica o WhatsApp. La sol·licitud de visita haurà de ser confirmada pel centre per fer-se efectiva.
 - A.2. S'haurà de respectar el temps establert i complir les mesures preventives COVID així com la normativa que en aquell moment hi hagués vigent (aforament limitat, distància interpersonal, ús de mascareta, ventilació, etc).
 - A.3. Cal superar el punt de control per accedir a la zona habilitada com a espai de visita. És imprescindible superar el control de temperatura, complimentar el qüestionari de seguiment i declaració responsable així com desinfectar-se i equipar-se amb els EPIS corresponents.
- B) **Espais per a les visites:** Es prioritzaran les visites en espais exteriors sempre que la climatologia ho permeti. Hi haurà una sala interior habilitada i la recepció del centre els hi facilitarà un espai adequat per efectuar la visita. La visita s'efectuarà únicament a l'espai habilitat.
- C) **Trucades telefòniques:** Per respecte al descans dels residents, les trucades telefòniques pels usuaris hauran d'efectuar-se en el mateix horari de visites, llevat de casos urgents.

Per prescripció facultativa, pot alterar-se aquests horaris pels usuaris que així ho necessitin.

- D) **Horaris del centre:** Donat el caràcter de servei permanent que fa la residència, el seu horari de funcionament es continu les 24 hores del dia. L'Organització horària del Centre (l'horari dels àpats, horari de llevar-se i anar a dormir, activitats programades) es pot consultar al tauler d'anuncis de la residència.

E) **Horaris de menjador:** El servei de menjador obre les portes a les 9:00h i finalitza a les 10:30h moment en que tothom haurà d'haver esmorzat. És un torn de servei flexible i gradual que es presta a mesura que els usuaris es personen al menjador. Hi haurà personal ATD supervisant l'àpat i prestant assistència a aquells usuaris més dependents.

Els àpats principals (dinar/sopar) es dividiran en 2 espais/torns diferenciats segons el grau de dependència AVD'S essent sempre el primer torn (13:00h dinar i 19:00h sopar) per aquells més dependents i el segon torn per als més autònoms (13:30h dinar i 19:30 sopar). El primer torn estarà assistit pel personal ATD mentre que el segon torn estarà únicament supervisat.

El centre oferirà un berenar a les 16:00h aproximadament que es lliurarà per part del personal ATD als espais comuns (sales d'estar) o les habitacions en cas de ésser necessari. És un àpat recomanat però opcional. En aquells casos que per motius mèdics (diabetis, altres) hi hagi prescripció es realitzarà un ressopó a les 22:00h.

F) **Horari d'atenció al familiar:** La residència disposa d'un horari de recepció de dilluns a divendres de 10:00 a 13:00 i de 16:00 a 19:00. Durant aquestes hores s'atendran qualsevol tipus de consulta. No obstant, per a consultes de caràcter tècnic que des de recepció no es pugui donar una resposta immediata haurà de ser en una hora convinguda.

G) **Sortides del centre:** El resident podrà sortir del centre, sempre que no hi hagi una contraindicació de l'equip interdisciplinari, avisant prèviament al personal del centre entre les 10:00h i les 20:00 h, respectant l'horari establert dels àpats. Òbviament, el centre no es responsabilitzarà de cap de les circumstàncies que puguin succeir fora del recinte del centre. En cas que la sortida coincideixi amb la presa de medicació pautaada, el centre facilitarà aquesta medicació emblistada per la seva administració fora del centre, sota la responsabilitat del propi usuari o de l'acompanyant. En el moment d'efectuar l'ingrés el resident i/o el familiar de referència signen una carta de coneixement i autorització d'entrada i sortida al centre.

ARTICLE 14è .- Tabaquisme. Menjar i begudes que venen de fora del centre

El centre es declara espai lliure de fum. Està totalment prohibit fumar dins de les instal·lacions del centre a excepció dels espais i zones exteriors especialment reservades i senyalitzades.

Per tal de complir amb les condicions higienico sanitàries i per atendre a la pauta mèdica de cadascun dels residents caldrà seguir els següents passos per entregar menjar o begudes que venen de fora del centre:

Entregar l'aliment en qüestió a la recepció del centre per tal que a través de l'àrea mèdica, aquesta pugui valorar si l'aliment és adequat o no. En cas de no ser adequat es retornarà el producte a la família (aliments no permesos: begues alcohòliques, aliments frescos i aliments cuinats). En cas de complir els requisits, el centre etiquetarà l'aliment amb el nom del resident i amb les indicacions oportunes (tals com la periodicitat o la quantitat d'ingesta adequada). El centre desarà l'aliment correctament per garantir-ne l'adequada conservació.

ARTICLE 15è.- La bugaderia

El centre té un servei de bugaderia propi per la roba d'ús personal dels residents.

Per poder fer ús d'aquest servei és imprescindible que tota la roba estigui degudament marcada. En cas que la roba no estigui marcada el centre assumirà aquesta tasca amb un cost adicional tal com s'estableix a l'article 18è. El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast o per alteració del teixit. El resident o les persones responsables estan obligades a reposar la roba d'ús personal de l'usuari quan sigui necessari pel seu desgast.

ARTICLE 16è.- Servei d'acompanyament

El centre ofereix el servei d'acompanyament de forma externalitzada amb l'empresa Estelnet Serveis. Aquest servei s'haurà de contractar amb una antelació mínima de 24 hores a la recepció del centre, que informará del cost econòmic del servei, segons el cas.

CAPÍTOL 5. DRETS DE L'USUARI

ARTICLE 17è.- Dret a la informació

Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents, en especial els drets que reconeixen els articles 8, 9, 10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

ARTICLE 18è.- Objectes personals i dipòsit de diners o joies

Els usuaris coneixen, accepten i assumeixen que ni Can Camp Residencial com a centre, ni el seu Personal seran responsables de qualsevol pèrdua, dany o sostracció dels objectes personals de tot tipus que pertanyin als Clients, Convidats i/o usuaris puntuals, a excepció d'aquells objectes que estiguin degudament dipositats a la caixa de seguretat que està a la seva disposició.

- a) **Mobiliari personal i objectes de decoració:** El resident té dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viu. Portar objectes personals a la seva habitació és fins i tot recomanable ja que a través d'ells poden mantenir els seus records i ajuda a reconèixer la residència com a part de casa seva (petit mobiliari, quadres, fotografies, objectes de decoració, etc). Cal respectar els drets de les altres persones especialment en habitacions compartides. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes personals, doncs queden sota la responsabilitat del propi usuari.
- b) **Diners en efectiu i joies:** El centre no es fa responsable de cap joia o qualsevol quantitat de diner que l'usuari tingui sota la seva responsabilitat i custòdia. El centre desaconsella tenir diners en efectiu doncs no són necessaris per a pagar cap tipus de servei al centre (s'utilitza la domiciliació bancària). Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositària de tot diner metàl·lic o joia lliuri l'usuari per la seva custòdia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. Reservant-se el centre, el dret a rebutjar, quantitats massa elevades o objecte de gran valor econòmic, per motius de seguretat.
- c) **Objectes personals / ajudes tècniques:** El centre i per extensió el seu personal es comprometen a assistir i ajudar a l'usuari en el correcte ús dels objectes personals / ajudes tècniques que necessiti (cadira de rodes, caminador, ulleres, audífon, pròtesis etc). El centre assumeix la neteja d'aquests objectes. En cap cas es responsabilitza del seu manteniment o reparació per desgast (canvi de piles, mecànica, etc).
- d) **Roba:** L'usuari haurà d'aportar la relació de peces de roba i aquesta haurà de ser degudament marcada per a la seva correcta identificació. Cada peça haurà de portar la corresponent etiqueta d'informació per tal que el centre pugui dur a terme el rentat i assecat de forma adient. En cas que les peces de roba no estiguin degudament marcades el centre assumirà el marcatge mitjançant el sistema marcatex a un cost de 0,50 + IVA euros la peça. En cas de peces de roba no relacionades, no marcades o sense etiqueta d'informació el centre no assumirà cap tipus de responsabilitat per pèrdua o dany. Els usuaris assumeixen que la roba utilitzada diàriament es desgasta de forma inevitable i n'assumeixen la seva substitució quan sigui necessari.

El centre comunicarà la necessitat de vestimenta adequada en cada moment al usuari o familiar de referència perquè l'adquireixi o bé, substitució o reposició de peces de roba quan sigui necessari. En cas que aquesta sol·licitud sigui desatesa de forma reiterada, el centre podrà recórrer a adquirir roba de caritat o fins i tot, comprar-ne de nova i repercutir-ho posteriorment en el rebut. Els criteris d'adquisició de roba aniran en funció de la funcionalitat, comoditat de l'usuari, etc, i no tant d'aspecte estètic.

ARTICLE 19è.- respecte al resident

El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.

ARTICLE 20è.- Llibertat a l'hora d'ingressar

El resident té dret 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 i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament. L'usuari o persona de referència signarà conforme ha llegit el comunicat d'entrades i sortides del centre.

ARTICLE 21è.- Conèixer el reglament intern

El resident té dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'expliquen de manera entenedora i accessible. El centre disposa en tot moment d'una còpia escrita actualitzada del mateix al taulell d'anuncis i a la recepció del centre per a la seva consulta. Aquest document és viu i està subjecte a canvis i modificacions al llarg del temps. Tanmateix, l'usuari i el seu familiar de referència manifesten en la signatura del contracte que coneixen i estan conformes amb el reglament de règim intern de l'establiment. De la mateixa manera que el centre es compromet a actualitzar aquest document i a tenir-lo accessible, l'usuari i/o familiar de referència es comprometen a revisar-lo puntualment.

ARTICLE 22è.- Atenció personalitzada

El resident té dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques. El resident té dret a 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.

ARTICLE 23è.- Comunicació

El resident té dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible. El resident té dret a el secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.

ARTICLE 24è.- Intimitat i privacitat

El resident té dret a 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.

ARTICLE 25è.- Presa de decisions

El resident té dret a 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.

ARTICLE 26è.- Atenció a l'usuari

El resident té dret a accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes. La residència disposa d'un horari de recepció de dilluns a divendres de 10:00 a 13:00 i de 16:00 a 19:00. Durant aquestes hores s'atendran qualsevol tipus de consulta. No obstant, per a consultes de caràcter tècnic que des de recepció no es pugui donar una resposta immediata se citarà una hora convinguda amb el professional adient.

ARTICLE 27è.- Drets polítics

El resident té dret a exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 28è.- Pràctica religiosa

El resident té dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.

ARTICLE 29è.- Voluntats anticipades

El resident té dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.

ARTICLE 30è.- Immobilitzacions

El resident té dret a no ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment i han de constar en l'expedient de l'usuari o usuària. El centre emetrà un document en el que es registra quin tipus d'immobilització es necessita, un horari establert, data de revisió, el consentiment i coneixença per part del familiar de referència i la prescripció mèdica, d'acord amb el que estableix la legislació.

ARTICLE 31è.- Rebre una atenció integral

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.

ARTICLE 32è.- Empadronament

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.

ARTICLE 33è.- Queixes, suggeriments i reclamacions

La residència disposa d'un horari de recepció de dilluns a divendres de 10:00 a 13:00 i de 16:00 a 19:00 en la que s'atendran qualsevol tipus de queixes, suggeriments i reclamacions. Tanmateix, la residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

CAPÍTOL 6. OBLIGACIONS DE L'USUARI

ARTICLE 34è.- Obligacions de l'usuari

El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei i en especial a :

- a) Respectar i facilitar la convivència.
- b) Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en el terminis del contracte subscrit.
- c) Abonar puntualment el preu pactat.

ARTICLE 35è.- Incompliment de les obligacions:

L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar i Família.

ARTICLE 36è.- Causes de suspensió de la prestació del servei:

- A) Compliment de la normativa per a fumadors: Queda prohibit fumar dins del centre residencial. L'espai habilitat per aquest efecte és la zona exterior, pati, terrassa i jardí. Queda totalment prohibit fora dels llocs reservats per a aquesta fita. El no compliment d'aquesta normativa podria ocasionar l'extinció del contracte.
- B) Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
- C) Ebrietat habitual o drogaaddicció.
- D) La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
- E) Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
- F) L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
- G) Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici de l'equip interdisciplinari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
- H) Mals tractes al personal o als clients

CAPÍTOL 7. PROTECCIÓ DE DADES

ARTICLE 35è.- Protecció de dades

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

El Delegat de Protecció de Dades del Responsable del Tractament és BUFETE ESCURA SLP (<https://www.escura.com>, escura@escura.com).

Les dades de caràcter personal de l'usuari, dels seus familiars o persones afins, de les persones responsables de l'usuari o dels representants legals, necessàries i no excessives, es gestionen un tractament de dades que consta en el Registre d'Activitats del Responsable del Tractament, amb la única finalitat de prestar tots els serveis, i l'exercici de tots els drets i deures derivats de la signatura del present contracte.

Les bases jurídiques del tractament són el consentiment exprés i l'execució d'un contracte. En el supòsit de les dades de contacte de familiars i persones afins a l'usuari del servei social que no hagin facilitat directament les seves dades, la base jurídica del tractament és l'interès legítim per poder contactar amb elles.

Els destinataris de la informació són, el mateix servei, tot el personal i professionals del servei que precisin l'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com les administracions públiques i els hospitals, centres de salut, metges externs al servei, mutualitats, serveis d'ambulància i en general a les persones físiques o jurídiques a les que sigui necessari comunicar les esmentades dades per a la correcta atenció de l'usuari, o per obligació legal. També es comunicaran les dades de l'usuari, si procedeix, pel compliment de les legítimes finalitats del servei, als bancs, despatxos de professionals, assessories o gestories, així com a la Seguretat Social, Hisenda Pública i altres serveis, aquests darrers, en els supòsits de trasllat. En principi, no es preveu realitzar cap tipus de transferència internacional de dades, llevat que sigui a sol·licitud del propi interessat.

El termini de conservació de les dades de caràcter personal, serà el legalment establert, de conformitat amb l'art. 5.1 e) del RGPD i de possibles exigències de responsabilitats derivades del tractament, amb un mínim de 6 anys en general i de 5 ó 15 anys en el supòsit de dades de salut incloses en l'història clínica de l'usuari i sens perjudici del termini de 10 anys establert en l'article 121-20 Codi Civil de Catalunya, si resultés d'aplicació.

Els interessats, tenen la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i oposició, de conformitat amb allò disposat al respecte a la legislació aplicable.

La comunicació de dades a les categories de destinataris indicades, és un requisit legal i contractual per poder executar el present contracte, la negativa a facilitar les dades per part de l'interessat, impedeix la signatura i execució del present contracte.

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

Els interessats poden revocar el seu consentiment en qualsevol moment i tenen dret a presentar una reclamació davant de l'autoritat de control competent.