



## **REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA PER A GENT GRAN DE LA RESIDÈNCIA GERIÀTRICA MUNICIPAL ZOILO FELIU DE LA BISBAL D'EMPORDÀ**

Aquesta residència assistida constitueix la llar de les persones grans que lliurement i voluntàriament han decidit ingressar-hi.

La residència assistida vol que els residents es trobin com a casa seva, en un ambient familiar i adequat a les seves característiques personals.

L'objectiu és oferir un nivell de vivència, d'assistència i d'acolliment que en conjunt signifiqui un acceptable nivell de qualitat de vida.

Amb la finalitat d'aconseguir el bon funcionament de la residència assistida, la millor convivència, la màxima participació, el respecte als drets dels residents, i la consecució del seu màxim benestar integral, és necessària la col·laboració de tots els residents.

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

### 1.- Identificació del servei o establiment

Aquesta Residència Assistida per a gent gran Zoilo Feliu de l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà amb domicili al carrer Hospital núm. 7 de La Bisbal d'Empordà, telèfon 972 64 01 10, està inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb la referència S-00183, amb una capacitat registral de 62 places.

### 2.- Residència assistida: objectius generals

La residència assistida és un servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències.

Els objectius generals de la residència consisteixen a facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència, i a afavorir la recuperació o 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.

### 3.- Destinataris i sistema d'admissió

Els destinataris són persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió, i que per llurs circumstàncies sociofamiliars requereixen la substitució de la llar.

L'accés s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb les disponibilitats de places, quan ho dictami l'òrgan competent de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família, amb el vist i plau de la Junta de Govern de l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà.

Per efectuar l'ingrés a la residència serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o la del seu representant legal. Si no fos possible obtenir-la s'haurà de procedir d'acord amb el que preveu l'article 7 del decret 284/1996, de 23 de juliol.



En qualsevol moment l'usuari o el seu representant legal poden sol·licitar el trasllat a una altra residència.

#### 4.- Serveis i activitats

Els serveis mínims que presta la residència assistida són l'allotjament, la manutenció, l'acolliment i la convivència, l'atenció personal en les activitats de la vida diària, els hàbits d'autonomia, la dinamització sociocultural, la bugaderia i el repàs de la roba, la higiene personal, el suport social, l'atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn, i garantir l'assistència sanitària.

Com a serveis complementaris o opcionals la residència ofereix els serveis de perruqueria, barberia, biblioteca, podologia, servei religiós, etc.

La residència disposa d'un programa anual d'activitats a l'abast de la majoria, 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.).

#### 5.- Organigrama i recursos humans

La residència disposa d'una persona responsable de la direcció i del funcionament. En el cas d'absència física a l'establiment d'aquesta persona, sempre hi haurà una persona responsable.

La residència compta amb el suport d'un responsable higiènic-sanitari.

La residència disposa de personal tècnic i d'atenció directa suficient per a donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses.

A l'annex 2 d'aquest reglament consta l'organigrama funcional i organitzatiu de la residència assistida, distribuït per àrees d'actuació, amb indicació de la persona responsable de cada àrea.

A l'annex 3 d'aquest reglament consta la relació dels serveis contractats, amb indicació de l'empresa que els presta.

#### 6.- Normes generals de funcionament i convivència

6.1 La residència disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposen l'autorització del servei o establiment, el reglament de règim interior, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions i la possibilitat de reclamar directament a l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà, o bé al Departament de Benestar Social i Família en el cas de les places concertades, el programa anual d'activitats i les instruccions per a casos d'emergència, entre altres.

6.2 La residència disposa d'un horari d'informació i d'atenció als familiars dels usuaris per part de la persona responsable de la residència o dels responsables de l'atenció al resident, vegeu annex 4.

6.3 L'usuari pot sortir i entrar de la residència al seu gust, entre les 8 i les 22 hores, respectant l'horari establert per als àpats, i comunicant, el més aviat millor, la seva sortida a recepció o en la seva absència al servei d'infermeria.

Les persones presumptament incapacitades, a criteri del responsable sanitari i de treball social i amb la finalitat de la seva protecció, sortiran acompanyades de familiars o altres persones.

6.4 L'usuari pot absentar-se voluntàriament 30 dies durant tot l'any, durant els quals es reservarà la seva plaça.

Les absències voluntàries o forçoses transitòries s'hauran de comunicar a la persona responsable de la residència amb una antelació mínima de 48 hores, excepte en casos de necessitat urgent.



Durant el període de les absències l'usuari i, si s'escau, les persones obligades envers aquest, només es podrà descomptar la part corresponent a l'alimentació.

6.5 Els familiars i amics de l'usuari podran visitar-lo durant l'horari establert que com a mínim, és de 9 hores diàries.

Les visites s'efectuaran normalment als espais comuns de la residència. Els visitants han de comunicar a recepció la seva presència a la residència.

6.6 L'usuari haurà de respectar els espais per a fumadors i no fumadors, els quals estan senyalitzats. Està prohibit fumar dins el centre. Només està permès fumar a les persones grans usuàries del centre d'acord amb el que disposa la llei 42/2010 de 30 de desembre.

6.7 L'usuari haurà de comunicar les possibles anomalies i irregularitats de funcionament o problemes amb altres residents a la direcció del centre o al/la treballador/a social en el cas de places concertades.

6.8 L'usuari pot utilitzar les instal·lacions, els objectes i els aparells de la residència tenint-ne cura i respectant l'ús dels altres residents (TV, sofàs, etc.). La televisió o els aparells de ràdio o similar durant les hores de descans o silenci s'utilitzaran amb auriculars.

6.9 L'usuari garantirà el silenci per als altres residents durant la nit i les hores de descans, entre les 22 hores i les 8 del matí, i entre les 13,30 i 15,30 hores.

6.10 L'usuari utilitzarà els petits electrodomèstics d'ús personal (màquina d'afaitar, assecador de cabells, etc.) havent-ho comunicat prèviament a l'auxiliar i evitant situacions de risc que afectin les instal·lacions, a ell mateix i altres residents.

6.11 No es pot cuinar a cap lloc de la residència i no es poden tenir aparells de calefacció.

6.12 Els objectes perduts s'entregaran a recepció o s'avisarà perquè els recullin.

6.13 Es recomana no tenir objectes de valor o diners a la residència.

6.14 L'usuari i els seus familiars o amics no poden estar als espais interns de la residència amb animals.

6.15 La correspondència serà entregada a l'usuari directament o al seu representant legal.

6.16 En cas que l'usuari tingui algun aliment com bombons, fruita, galetes, etc., 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, així com per evitar el deteriorament dels productes.

## 7.- Normes específiques de funcionament per àrees de treball

### a) MENJADOR CUINA

- Els horaris dels àpats consten a l'annex 5
- El menú garanteix l'alimentació correcta i variada, i les diferents dietes són pautades pel metge i supervisades pel responsable higiènic-sanitari.
- El menú està exposat al tauler d'anuncis.
- Solament es serveixen menús diferents per prescripció facultativa.
- En cas de la no utilització d'algun àpat s'avisarà amb 24 hores d'antelació a la persona responsable del servei de menjador o persona que s'indiqui.
- En cas que es sol·liciti es podrà preparar un pícnic o guardar el menjar.
- Les places al menjador són fixes per a la millor atenció a l'usuari.

La seva ocupació pot ser modificada per la persona responsable de la residència per necessitats del servei de comú acord amb el resident. El resident pot sol·licitar el canvi al responsable del servei.

- Els àpats solament es serveixen a les habitacions en el cas de prescripció mèdica.
- No es poden portar o treure aliments, begudes, ni utensilis del menjador.
- Els familiars o amics dels residents poden utilitzar el servei de menjador sempre que es sol·liciti amb antelació i s'aboni el preu del servei.
- No es serveixen begudes alcohòliques de grau elevat.

### b) HABITACIONS

- S'ha de respectar la distribució i l'ordre dels mobles.
- La distribució de l'espai amb el company es durà a terme amb respecte i de mutu acord.
- S'ha de respectar la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i d'higiene.
- Les deixalles es deixaran als llocs que hi són destinats.
- L'usuari ha de col·laborar en l'endreçament, si és possible.



- L'usuari tindrà cura en la utilització dels llums i les aixetes.
- Es tindrà cura en l'ús de WC evitant d'abocar materials que l'espatllin .
- El resident tindrà cura dels seus objectes personals i de la decoració de la habitació amb les seves pertinences.
- No es poden tenir a l'habitació aliments o medicaments.
- No es poden fer forats a les parets sense autorització de la persona responsable del centre.
- S'utilitzarà la TV a l'habitació, evitant molestar la resta dels residents. El volum dels aparells haurà de permetre una adequada convivència.
- No s'entrarà a les habitacions dels altres sense autorització.
- La persona responsable de la residència serà qui designarà els canvis d'habitació de forma justificada per motius de convivència, per prescripció facultativa o necessitats estructurals del servei, prèvia comunicació a l'usuari i/o persones responsables de l'usuari.

#### c) BUGADERIA

- Tots els residents hauran de tenir la seva roba marcada, en cas contrari la residència no es farà responsable de les pèrdues que es puguin produir.
- La roba de l'usuari es rentarà sempre que sigui necessari i com a mínim amb una periodicitat setmanal. També s'efectuarà el repàs de la roba personal.
- La roba personal de l'usuari que es vagi deteriorant haurà de ser proveïda per l'usuari o els seus familiars segons les indicacions del/la treballador/a social.
- La roba que precisa tintoreria serà duta, seguint les indicacions de necessitat, per l'usuari o la seva família, i la despesa anirà al seu càrrec.

#### d) ATENCIÓ SANITÀRIA

- Els horaris de consultes es troben detallats a l'annex 6.
- L'usuari, en el moment de l'ingrés, aportarà la targeta sanitària per procedir a efectuar el canvi de metge de capçalera.
- Els medicaments, bolquers i el material per a l'atenció d'infermeria aniran a càrrec del resident, mitjançant la Seguretat Social o Mútua que correspongui, si cal.
- Els desplaçaments al metge de capçalera, especialistes o altres, els faran els familiars. En cas de no tenir-ne, se'n farà càrrec l'usuari, i la residència li facilitarà l'acompanyament i el desplaçament, si la persona no és autònoma.
- L'usuari és el responsable de la seva higiene personal, sempre que sigui possible. Altrament, el personal cuidador de la residència s'encarregarà d'ajudar-lo o fer-la-hi i del manteniment del seu aspecte personal.
- L'usuari es banyarà o dutxarà sempre que sigui necessari, i si cal, d'acord amb les indicacions del personal cuidador.
- Els productes per a la higiene personal aniran a càrrec de l'usuari.

La reposició s'efectuarà pel mateix usuari o per la seva família seguint les recomanacions d'infermeria .

#### e) NETEJA DE LA RESIDÈNCIA

- Els residents facilitaran la neteja dels espais d'ús general.
- Per tal de facilitar la neteja de les habitacions, sempre que sigui possible, els residents les deixaran lliures.

### 8.- Sistema de cobrament del preu

El servei de residència assistida es troba subjecte a preu públic com a contraprestació del seu cost quan hi ha capacitat econòmica dels beneficiaris o de les persones obligades envers aquests.

L'import de l'aportació econòmica de l'usuari i, si cal, de les persones obligades envers aquest, es determinarà d'acord a les disposicions normatives aplicables de la Generalitat de Catalunya.



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

D'acord amb els decrets 284/96 de 23 de juliol i 394/96 de 12 de desembre, en cas que els seus ingressos i el rendiment del seu patrimoni no siguin suficients, els familiars responsables aportaran la quantitat necessària fins a cobrir el cost del servei.

Anualment, juntament amb l'increment del preu públic o actualització del grau i nivell de dependència es revisarà el nivell d'intensitat d'atenció de la persona gran resident i la quota corresponent.

El resident haurà d'abonar els serveis complementaris o opcionals que vulgui utilitzar, d'acord als preus que anualment estableix l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà o el Departament de Benestar Social i Família en el cas de les places concertades.

L'usuari i les persones obligades envers aquest hauran de comunicar qualsevol modificació de la situació econòmica i sociofamiliar a la persona responsable de la residència.

Les aportacions econòmiques s'efectuaran mitjançant domiciliació bancària.

L'usuari i les persones obligades envers aquest hauran d'efectuar les aportacions econòmiques que corresponguin des del primer dia, inclòs, de l'ingrés de l'usuari, i fins el dia de la producció de la baixa de l'usuari, també inclòs.

No es poden donar propines al personal.

#### 9.- Mecanismes d'informació i de participació

En la residència assistida existeix un Consell Assessor i de Seguiment com a òrgan de participació, el qual està constituït i té les funcions que especifica la normativa vigent.

La residència assistida disposa de fulls de reclamacions i d'un sistema de suggeriments, els quals estaran a disposició dels residents i de les persones que els demanin.

La residència exposarà en el tauler d'anuncis tota la informació que cregui oportuna per al resident i els seus familiars.

#### 10. Drets de les persones grans residents

L'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de la Bisbal, i especialment la persona responsable del funcionament de la residència geriàtrica, estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de la persona gran resident reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Que es respecti la seva dignitat, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients i això també inclou el secret professional de totes les dades personals que no calgui que siguin conegudes per la resta de residents
- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- Accedir a llurs expedients individuals.
- Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- Rebre una atenció personalitzada.





- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- Comunicar i rebre lliurement informació.
- Secret de les comunicacions.
- Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- 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.
- Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- No ésser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
- Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.
- A morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats si és possible.
- A la tutela davant les autoritats públiques i a no ser discriminat per raons de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells drets reconeguts per les lleis vigents.

L'exercici d'aquests drets també implica el respecte pel funcionament del servei i el seu personal, així com a la llibertat de les altres persones.

#### 11. Obligacions de les persones grans residents

Les persones grans residents i, en el seu cas, els seus familiars i/o representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i, en especial a:

- Conèixer i complir el Reglament de Règim Intern, el contracte de prestació assistencial i les disposicions normatives que l'afectin.
- Respectar i afavorir la convivència i el bon funcionament de la residència respectant els residents i el personal tractant-los amb absoluta educació i consideració.
- Podrà comportar l'expulsió del centre: l'embriaguesa habitual o drogoaddicció, l'abandonament de la higiene personal, negar-se a rebre assistència del personal del centre, impedir que es realitzi la neteja diària de l'habitació, l'intent o assetjament sexual o similar a qualsevol altre resident o al personal de la residència.
- Abonar puntualment l'import que correspongui i el dels serveis que s'utilitzin opcionalment.
- Respectar la intimitat i la privacitat de totes les persones grans residents.
- Comunicar al centre qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal, familiar i econòmica.
- Col·laborar amb el centre i facilitar la informació necessària per rebre una adequada prestació del servei, i també facilitar els estris i el vestuari que li siguin demanats pel personal de la residència.
- Col·laborar en el compliment dels tractaments que li siguin prescrits pel metge i realitzar les activitats que li siguin recomanades.
- Conèixer i exercir els seus drets.

Quan es donin les circumstàncies descrites en l'apartat anterior la direcció del centre ho posarà en coneixement de la jurisdicció competent als quals sol·licitarà obrir l'expedient oportú.

L'incompliment provat per part de l'usuari, podrà comportar la suspensió de la prestació o cessament d'aquesta. I en el cas dels familiars i/o representants legals que no respectin les normatives del centre, podrà comportar la seva expulsió.



En tot el que farà referència a la convivència i que no es prevegi en aquest apartat s'haurà d'estar al què es disposi per part de la direcció de la residència o la persona responsable.

## 12.- Sistema de baixa

El resident podrà causar baixa per les causes següents:

1. Voluntat expressa del resident o del seu representant legal.
2. Trasllat a un altre servei públic o privat.
3. Defunció.
4. Cessament o suspensió de la prestació per qualsevol de les causes següents:
  - 4.1 Quan es deixin de reunir els requisits i les condicions que en van motivar l'atorgament.
  - 4.2 Quan s'ha efectuat una ocultació de béns, o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir els requisits establerts.
  - 4.3 Per incompliment de les normes de funcionament i convivència, així com del reglament de règim interior.
  - 4.4 Per incompliment de l'obligació de pagament
5. Expiració del temps pactat en el cas d'ingrés temporal.

Material necessari per al dia d'ingrés

### • ROBA

La roba ha d'estar tota marcada amb un número que facilitarà el centre.

### • ROBA D'ABRIC

Jaqueta o abric

### • ROBA DE VESTIR

- 4 jerseis oberts (fàcils de passar pel cap)
- 4 bruses o camises obertes
- 4 faldilles, vestits o pantalons

### • ROBA DE LLENCERIA

- 7 calces o calçotets
- 7 parells de mitges o mitjons
- 4 combinacions
- 12 mocadors
- 4 camises de dormir o pijames
- 6 samarretes d'interior (3 d'estiu i 3 d'hivern)
- 1 bata
- 1 barnús

### • CALÇAT

- 2 parells de sabatilles ( 1 d'hivern i 1 d'estiu)
- 1 parell de sabates
- 1 xancletes per la dutxa

**S'ACONSELLA PORTAR CALÇAT AMB SOLA ANTILLISCANT, TANCAT PER DARRERA EL PEU I AMB CORDONS O BÉ VELCRÓ PER EVITAR POSSIBLES CAIGUDES O TORÇADES DE PEU**

### • ESTRIS D'HIGIENE PERSONAL



## DOCUMENTACIÓ QUE CAL APORTAR PER A L'INGRÉS A LA RESIDÈNCIA GERIÀTRICA MUNICIPAL ZOILO FELIU

Marcarem amb una creu l'opció i els documents aportats.

CERTIFICAT MÈDIC: dades personals, malalties i antecedents, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atencions sanitàries que necessita, valoració de la disminució quan sigui procedent

- INFORME SOCIAL
- CÒPIA I ORIGINAL DEL DOCUMENT NACIONAL D'IDENTITAT
- CÒPIA DEL DNI DE LA PERSONA RESPONSABLE
- TARGETA SANITÀRIA, DE LA SEGURETAT SOCIAL I/O DE LA MÚTUA PRIVADA, SI FOS EL CAS
- FOTOCÒPIA DE LA PRIMERA PÀGINA DE LA LLIBRETA DEL BANC O CAIXA D'ESTALVIS ON ES VULGUI DESCOMPTAR EL REBUT CORRESPONENT A L'ESTADA AL CENTRE.
- ALTRES: CÒPIA DEL TESTAMENT VITAL, DE LA PÒLISSA D'ASSEGURANÇA COBRINT LES DESPESES DE DEFUNCIÓ, DE DONACIÓ D'ÒRGANS..

### ANNEXOS AL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

Annex 1 Horari i normes de funcionament dels serveis opcionals

Annex 2 Organigrama

Annex 3 Serveis contractats

Annex 4 Informació als familiars

Annex 5 Horari de servei del menjador

Annex 6 Horari de visites

Annex 7 Horari d'atenció

### ANNEXOS AL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

#### ANNEX 1

Horaris dels serveis opcionals:

Perruqueria, podòleg, serveis religiosos... S'informarà a tots els usuaris dels possibles serveis opcionals, que estaran penjats en el taulell d'anuncis, recomanant-los que demanin amb antelació el servei al qual volen accedir a la recepció del centre o a infermeria.

#### ANNEX 2

Organigrama

L'organigrama de la Residència Geriàtrica Municipal Zoilo Feliu està penjat en el taulell d'anuncis del centre

#### ANNEX 3

Serveis contractats

Bugaderia Empordà ( roba de llenceria i hostaleria )

#### ANNEX 4

HORARI D'INFORMACIÓ A LES FAMÍLIES





Els horaris d'atenció estan penjats al taulell d'anuncis, però per tal de donar una millor atenció a les famílies és millor concertar entrevista directament en el centre, o bé al telèfon 972 64 01 10

#### ANNEX 5

Horaris dels serveis de menjador

- Esmorzar . . . . . 7:30 i 8:30 hores
- S uplement . . . . . 10:30 hores
- Dinar. . . . . 12:30 i 13:30 hores
- Camamilla. . . . . 14:30 hores
- Berenar. . . . . 16:30 hores.
- Sopar. . . . . 19 i 20 hores
- Suplement . . . . . 24 hores

#### ANNEX 6

Horari de visites

S'estableix un horari de visites que no destorbi el normal desenvolupament del centre, en funció dels horaris dels àpats, de les activitats i de la neteja del centre:

De 8:30 a 20 hores

Es recomana als familiars que respectin la intimitat dels companys del seu familiar.

#### ANNEX 7

Horaris d'atenció

Els horaris d'atenció assistencial de les persones grans residents i usuàries està penjat en el taulell d'anuncis del centre.