

Reglament de règim intern

Programa Respir per a persones grans



**Diputació
Barcelona**

Taula de continguts

Disposicions generals.....	5
Què és aquest reglament?	
(Article 1).....	5
A qui s'aplica aquest reglament?	
(Article 2).....	5
Quines són les dades d'identificació del centre?	
(Article 3).....	6
Organització interna del servei.....	7
Quina és la missió, la visió i els valors del programa Respir?	
(Article 4).....	7
Què és el programa Respir?	
(Article 5).....	8
Quins són els objectius del programa Respir?	
(Article 6).....	8
Què pot fer el centre?	
(Article 7).....	9
Quines obligacions té el centre?	
(Article 8).....	10
Quines activitats i serveis ofereix el programa Respir?	
(Article 9).....	10
Com s'organitzen els Serveis Residencials d'Estades Temporals i el programa Respir?	
(Article 10).....	12
Sistemes d'informació i participació.....	14
Com es poden presentar queixes, suggeriments o agraïments al centre?	
(Article 11).....	14
Quina altra informació hi ha disponible per a les persones usuàries i les seves famílies?	
(Article 12).....	15

Què és l'espai de reflexió ètica?	
(Article 13)	16
Què fa el centre en relació amb la responsabilitat social corporativa?	
(Article 14)	17
Funcionament intern del programa.....	18
Com es pot accedir al programa Respir?	
(Article 15)	18
Com s'organitzen les admissions i les baixes al centre?	
(Article 16)	20
Quines són les causes per suspendre o cessar el servei?	
(Article 17)	21
Drets i deures.....	22
Quins drets tenen les persones usuàries?	
(Article 18)	22
Quins deures tenen les persones usuàries?	
(Article 19)	23
Quins drets tenen les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció?	
(Article 20)	24
Quins deures tenen les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció?	
(Article 21)	24
Normes de funcionament.....	26
Quines són les normes generals de funcionament i de convivència?	
(Article 22)	26
Quan i com poden visitar el centre les famílies o les persones cuidadores?	
(Article 23)	29
Quin és l'horari d'activitats al centre?	
(Article 24)	30

Règim econòmic.....	31
Quin és el preu del servei i com es fa el pagament?	
(Article 25)	31
Disposicions.....	33
Què és el contracte assistencial i per a què serveix?	33
Què passa si canvia la normativa	
o hi ha una crisi de salut pública?	33
Quines normes queden anul·lades	
amb aquest nou reglament?.....	34
Quan entra en vigor aquest reglament?	34
Annex. Contracte assistencial.....	35
Contracte assistencial del centre residencial	
d'estades temporals per a persones grans	
de la Diputació de Barcelona.....	35

Disposicions generals

Què és aquest reglament?

(Article 1)

Aquest reglament explica com funciona i com s'organitza el **programa Respir** per a persones grans al centre residencial d'estades temporals.

Aquest centre pertany a la Gerència de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir de la Diputació de Barcelona.

Aquest centre funciona tots els dies de l'any, durant les 24 hores del dia.

El programa segueix unes normes que protegeixen les persones grans:

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- El Decret 284/1996, de 23 de juliol, que regula el Sistema Català de Serveis Socials.
- També altres normes actuals sobre serveis i centres socials.

A qui s'aplica aquest reglament?

(Article 2)

Aquest reglament és per als que treballen al centre i també per a les persones que veniu al Respir.

Si una persona no pot entendre la informació del reglament perquè el seu estat físic o mental no ho permet, la informació es donarà a una de les persones següents:

- La persona que ha signat el document de voluntats anticipades.
- L'assistent legal designat.
- La persona que exerceix de representant legal.
- La persona que té la guarda de fet.
- Un familiar o algú proper a la persona usuària.

Aquest reglament també s'aplica en la relació entre el centre residencial i aquestes persones.

A partir d'ara anomenarem aquestes persones, «persona titular de les funcions de protecció».

Quines són les dades d'identificació del centre?

(Article 3)

- El nom del centre és:
Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir per a persones grans de la Diputació de Barcelona.
- L'adreça és:
Passeig de la Vall d'Hebron, 171, edifici Pavelló Nord, Recinte Mundet, 08035 Barcelona.
- Aquest centre està inscrit com a centre d'estades temporals per a persones grans.
- El centre forma part del Registre d'Entitats de Serveis i Establiments Socials amb el codi: S08078.
- La cartera de serveis socials, aprovada pel Decret 142/2010, explica quins serveis ha d'oferir el sistema públic de serveis socials.
- El programa Respir està classificat com a:
servei de centre residencial temporal per a persones grans, amb graus de dependència 1, 2 i 3.

Organització interna del servei

Quina és la missió, la visió i els valors del programa Respir?

(Article 4)

Missió:

Que les persones grans amb dependència puguin estar durant un temps al centre amb l'objectiu de donar descans als familiars cuidadors o atendre persones grans que es troben en situació de desemparament.

Els serveis socials bàsics dels municipis de la província de Barcelona ofereixen aquests serveis.

Visió:

- Adaptar les estades temporals a les necessitats de cada persona usuària i la seva família.
- Organitzar el servei pensant en cada persona i millorar-lo sempre perquè sigui de qualitat i sostenible.
- Fer que les persones confiïn en el servei.
- Ajudar a fer una societat més igualitària, justa i solidària.

Valors:

- Compromís social.
- Hospitalitat.
- Respecte.
- Professionalitat.
- Proximitat.
- Honestat.
- Ètica i dignitat.

Què és el programa Respir?

(Article 5)

El programa Respir és un suport temporal per a les famílies cuidadores de persones grans que tenen un determinat grau de dependència.

S'adreça a persones de més de 65 anys que viuen a la província de Barcelona.

El seu **objectiu** és millorar la qualitat de vida de les famílies cuidadores, oferint-los temps de descans i ajuda en situacions imprevistes.

La **durada màxima** del programa és de 60 dies a l'any, en estades mínimes de 15 dies.

Entre els mesos de juliol i setembre, les estades són com a màxim d'un mes.

La durada pot canviar si ho demanen les autoritats sanitàries.

Les persones que treballen als serveis socials dels municipis han de facilitar les dades de la persona usuària i la seva família.

També demanaran dades sobre:

- La salut.
- L'alimentació.
- La situació econòmica.

Si és necessari, es demanarà el consentiment per tractar aquestes dades.

Quins són els objectius del programa Respir?

(Article 6)

- Donar un temps de descans a les famílies o les persones cuidadores que cuiden les persones grans amb dependència.
- Atendre persones grans que viuen en família i tenen més de 65 anys.

- Donar una **atenció completa**, tenint en compte la salut, els sentiments, la manera de viure i les coses importants de la vida de cada persona. L'objectiu és millorar la qualitat de vida i mantenir i reforçar les seves capacitats.
- Donar una **atenció personalitzada**, segons les característiques, els interessos i els desitjos de cada persona.

Aquesta atenció es fa seguint els principis de l'ètica assistencial, que són:

- Respectar les decisions de la persona.
- Tractar tothom per igual.
- No fer mal.
- Fer el bé.

Què pot fer el centre?

(Article 7)

El centre pot fer diverses accions per assegurar el bon funcionament del servei:

- Organitzar els serveis i horaris com consideri millor per oferir un bon servei.
Això es fa seguint el reglament intern del centre i la normativa vigent.
- Tenir normes de convivència i fer complir les normes per assegurar una bona atenció a les persones usuàries.
- Cobrar pels serveis que ofereix (copagament).
- Fer complir el contracte assistencial, és a dir, garantir que es respecten els acords pactats entre el centre i la persona usuària o la seva família.

Quines obligacions té el centre?

(Article 8)

El centre té una sèrie d'obligacions segons la Llei de serveis socials i la normativa vigent:

- Orientar la feina dels professionals per garantir la dignitat, el benestar i el respecte a l'autonomia i la intimitat de les persones usuàries.
- Fomentar els valors de l'organització.
- Respectar i garantir els drets de les persones usuàries.
- Respectar els drets de protecció de dades personals.
- Oferir els serveis amb els recursos materials, humans i estructurals necessaris per fer-ho bé.
- Dur a terme programes d'atenció individual dirigits per professionals especialitzats.
- Tenir una assegurança de responsabilitat civil i patrimonial.
- Comunicar qualsevol canvi en les condicions que puguin afectar la persona usuària.

Quines activitats i serveis ofereix el programa Respir?

(Article 9)

El programa Respir ofereix una gran varietat de serveis, com ara els següents:

- Allotjament i acolliment. Lloc per dormir i viure durant l'estada.
- Habitacions amb bany.
- Àpats.
- Cura personal i suport a activitats de la vida diària.
- Atenció sanitària: hi ha metge o metgessa i infermer o infermera cada dia, les 24 hores, tots els dies de l'any.
- Assessorament i orientació social per a la persona usuària, per a la persona de referència i per a la persona responsable legal.

- Ajuda i assessorament per obtenir suports tècnics, com per exemple cadires de rodes o caminadors.
- Valoració de com funciona el pensament i la memòria, i si es necessita, el suport d'un psicòleg o psicòloga.
- Programes de rehabilitació i fisioteràpia.
- Programes per estimular la ment i els sentits.
- Activitats lúdiques com festes populars, sortides, cinema, teràpia amb gossos o cuidar un hort urbà.
- Dietes especials i control de la nutrició.
- Cuina pròpia: el menjar es cuina al centre.
- Sala de lleure.
- Jardí i un entorn natural.
- Hort urbà.
- Menjador i sala d'estar amb televisió.
- Aparcament gratuït.
- Connexió a Internet (wifi).
- Màquines de venda automàtica.
- Programes d'activitats ocupacionals i psicomotrius.
- Servei de perruqueria i barberia.
- Servei de podologia.
- Servei de farmàcia.
- Racó infantil.
- Bugaderia.
- Sala de fisioteràpia.
- Aules taller.
- Cafeteria i bar dins el recinte.

Com s'organitzen els Serveis Residencials d'Estades Temporals i el programa Respir?

(Article 10)

Els Serveis Residencials d'Estades Temporals i el programa Respir tenen una estructura pensada per treballar de manera eficient i assolir els seus objectius.

Als Serveis Residencials d'Estades Temporals i al programa Respir hi treballa:

- Personal que atén directament la persona usuària.
- Personal de suport a l'atenció, però no són cara a cara.
- Altres suports.

Les persones responsables de cada àrea gestionen els recursos que tenen assignats.

Aquests **recursos** poden ser:

- Humans (el personal que treballa al centre).
- Econòmics (els diners que es poden fer servir).
- Tècnics (equips i materials específics).
- Informàtics (ordinadors, programes, xarxes).
- Logístics (organització de materials, espais i transports).

La **Gerència** de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir és l'encarregada de:

- Planificar totes les accions.
- Coordinar els diferents àmbits de treball.
- Assegurar que el servei funcioni bé.
- Garantir que es respectin els drets de les persones usuàries.
- Complir amb la normativa legal aplicable.

El centre té una **direcció tècnica**, és a dir, una persona que lidera i supervisa que tot funcioni bé. I també té una persona **responsable de l'àmbit higienicosanitari**, que vetlla per la salut i la higiene al centre.

A més, hi ha espais i grups de treball per analitzar i millorar situacions concretes.

Aquests espais i grups de treball són:

- La comissió d'admissions, que decideix sobre l'entrada de noves persones usuàries.
- La comissió de nutrició, que valora i adapta les dietes.
- La comissió de subministraments, que gestiona materials i productes necessaris.
- L'espai de reflexió ètica, on es tracten dubtes, situacions complicades relacionades amb l'atenció social i els valors ètics.

Sistemes d'informació i participació

Com es poden presentar queixes, suggeriments o agraïments al centre?

(Article 11)

El centre té un servei per atendre:

- Queixes.
- Reclamacions.
- Suggeriments.
- Agraïments.

Aquest servei està disponible per a la persona usuària, la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció.

Hi ha **bústies amb fulls** a les unitats residencials per fer arribar aquests comentaris.

També es recull l'opinió de:

- La persona usuària.
- La família cuidadora.
- La persona de referència.

Aquesta informació serveix per avaluar si les persones estan satisfetes amb els serveis rebuts i fer-hi millores si cal.

Durant l'estada, la persona usuària, la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció poden demanar a aquest servei:

- Saber quines dades personals es tracten.
- Fer canvis en aquestes dades, si cal.

Després de l'estada, també poden exercir els seus drets relacionats amb la protecció de dades personals.

Les peticions es poden fer:

- **A la seu electrònica de la Diputació de Barcelona:**
<https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/>
- **Per correu postal**, enviant la sol·licitud al Registre de la Diputació de Barcelona:
Rambla de Catalunya, 126, 08008, Barcelona
- **En persona**, anant al Registre de la Diputació de Barcelona:
Rambla de Catalunya, 126, 08008, Barcelona

Per a consultes, queixes o comentaris relacionats amb la protecció de dades, també es pot escriure al **delegat de protecció de dades** de la Diputació de Barcelona:
dpd@diba.cat

Si es considera necessari, també es pot fer una reclamació a l'**Autoritat Catalana de Protecció de Dades** en el mateix enllaç de la seu electrònica:
https://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/reclamar_i_denunciar/

Quina altra informació hi ha disponible per a les persones usuàries i les seves famílies?

(Article 12)

El centre també ofereix informació pública en d'un tauler d'anuncis, on es pot consultar:

- L'autorització oficial que té el servei per funcionar.
- El reglament de règim intern, que explica les normes del centre.
- L'organigrama, que mostra com està organitzat el personal i quines són les seves funcions.
- Un avís que informa que hi ha fulls per presentar reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments, i que també es pot reclamar directament al departament corresponent.

- Un avís que explica com presentar queixes, consultes o comentaris sobre la protecció de dades personals al delegat de protecció de dades de la Diputació, i com fer reclamacions a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- El calendari amb l'horari de les activitats.
- Els preus actualitzats del servei.
- Instruccions per a casos d'emergència, amb indicacions específiques per al personal i per a les persones usuàries segons les seves necessitats.
- L'horari d'atenció als familiars i a les persones usuàries per part del director o directora tècnic i de la persona responsable d'higiene i salut.

Aquest tauler es pot actualitzar amb qualsevol altra informació rellevant.

Què és l'espai de reflexió ètica?

(Article 13)

Els Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir, junt amb els seus professionals, han de garantir que:

- La persona usuària sigui tractada amb dignitat.
- Es respecti l'autonomia de la persona, és a dir, que pugui decidir per ella mateixa.
- Es preservi la intimitat i respecti la seva privacitat.
- Es mantingui la seva identitat personal.
- Per ajudar a complir aquests objectius, el centre disposa d'un espai anomenat Espai de Reflexió Ètica en Serveis d'Intervenció Social (ERESS).

Aquest espai està pensat per als professionals del centre i els ajuda a:

- Pensar i parlar sobre com actuar correctament amb les persones que atenen.
- Fer la feina d'acord amb aquests valors.
- Decidir millor a l'hora d'atendre les persones usuàries.

Què fa el centre en relació amb la responsabilitat social corporativa?

(Article 14)

El centre es compromet a:

- Rebre visites de centres educatius.
- Acollir estudiants que facin pràctiques al centre.
- Participar en treballs o investigacions d'estudiants.
- Comptar amb l'ajuda de voluntaris de la Creu Roja.
- Tenir un espai de reflexió ètica en serveis d'intervenció social.
- Tenir un programa comunitari perquè persones de diferents edats puguin relacionar-se i compartir activitats.
- Comprar productes i contractar serveis que respectin els criteris socials.
- Comprar i utilitzar productes que respectin el medi ambient.
- Tenir un programa de reciclatge i gestió correcta dels residus.

Funcionament intern del programa

Com es pot accedir al programa Respir?

(Article 15)

Com es fa la sol·licitud?

Les persones interessades en el programa Respir han d'anar als serveis socials del seu municipi.

Els professionals i les professionals dels serveis socials els explicaran com funciona el programa i quins requisits són necessaris.

Si cal, faran la sol·licitud per entrar al programa.

Quan es pot sol·licitar?

Es pot demanar en qualsevol moment de l'any.

El calendari de les estades es comença a organitzar 90 dies abans del primer dia del mes sol·licitat.

El centre avisarà la família o la persona cuidadora si hi ha plaça disponible, com a mínim 30 dies abans de l'inici.

Si la sol·licitud es fa amb menys de 90 dies d'antelació, el centre n'informarà tan aviat som sigui possible.

Abans d'entrar:

Per planificar l'estada, cal que la persona de referència o qui tingui la responsabilitat legal faci tantes entrevistes com demani l'equip tècnic del centre.

També cal fer una primera visita al centre.

Durant l'entrevista, s'entregarà el reglament intern del centre.

Requisits per accedir al programa:

- Tenir més de 65 anys.
- Algunes persones menors de 65 anys poden venir si la Comissió d'Admissions ho troba justificat.
- Viure a la província de Barcelona.
- Tenir una persona cuidadora que se'n faci càrrec abans i després de l'estada.
- Viure a casa abans de l'ingrés i no tenir cap residència.
- Presentar tota la documentació que es demana.
Els informes mèdics i la pauta de medicació han de ser com a màxim de 3 mesos abans de l'ingrés.
- Donar les dades de contacte: telèfon i, si es té, l'adreça de correu electrònic de la persona de referència i del responsable legal.
- No tenir deutes pendents de pagament d'altres estades al centre.
- Tenir l'aprovació de l'equip psicosocial o de la comissió d'admissions, si el cas és complex.
- Signar el contracte d'ingrés.
Ho ha de fer la persona usuària, la persona de referència o la responsable legal.
- Pagar la part corresponent de l'estada, segons els preus públics aprovats per la Diputació de Barcelona (copagament).
Abans de l'ingrés, el centre informará sobre la quota diària que s'ha de pagar.

Com s'organitzen les admissions i les baixes al centre?

(Article 16)

Admissions: entrada al programa

L'equip de treball social del Centre assigna les places segons la valoració tècnica i la disponibilitat.

Té en compte sobretot si la família cuidadora està molt sobrecarregada.

Si es dona un cas especial, la comissió d'admissions, formada per professionals de l'àmbit assistencial i psicosocial, serà qui en farà la valoració i prendrà la decisió.

Baixes: sortida del programa

Una persona pot deixar el programa pels motius següents:

- Alta voluntària: la persona decideix marxar del centre.
Si no pot decidir per si mateixa, ho decideix la persona responsable legal.
- Trasllat o derivació a un altre servei: la persona ha de marxar a un altre lloc i no tornarà abans que acabi l'estada prevista.
- Defunció: la persona usuària mor.

Quines són les causes per suspendre o cessar el servei?

(Article 17)

La **suspensió** és l'aturada temporal d'una estada programada.

Pot ser per decisió de la persona o per causes de força major.

La **cessació** és la finalització definitiva d'una estada programada.

Els motius de la cessació poden ser:

- La persona té un mal comportament que impedeix la convivència amb altres persones usuàries o amb el personal del centre.
- La persona usuària, la seva família o els cuidadors no compleixen les normes del centre, no compleixen les indicacions de l'equip tècnic o no compleixen el contracte d'ingrés.

Si la persona es queda al centre més temps del que diu el contracte sense permís, haurà de pagar el preu públic més alt segons la tarifa vigent.

- L'estat físic o mental de la persona empitjora i fa difícil que el centre l'atengui bé.
També quan la persona va a l'hospital i no torna al centre.
- La persona responsable legal pren decisions que poden posar en perill la salut o la seguretat de la persona usuària.
- El centre no té els recursos necessaris per donar una bona atenció.
- Altres causes que digui la normativa.

Qui decideix la cessació del servei?

Si passa alguna d'aquestes situacions, la direcció del centre decideix si cal aturar el servei.

Per fer-ho, primer ha de fer un informe que s'afegeix a l'expedient de la persona.

Drets i deures

Quins drets tenen les persones usuàries?

(Article 18)

Les persones usuàries tenen aquests drets, a més dels que digui la llei:

- Rebre el servei de forma voluntària.
- Rebre informació clara i adaptada a les seves capacitats i situació personal sobre el servei i tot el que els afecta.
Les persones usuàries o la persona de referència també poden participar en els serveis del centre, quan així s'estableixi.
- Decidir si volen rebre visites durant l'estada.
- No donar informació mèdica si la persona usuària no ho vol.
- Respecte a la intimitat: ningú pot accedir a les seves dades personals sense permís.
- Mantenir la relació amb la seva família i entorn social.
- No ser discriminades per cap motiu (raça, religió, opinió, sexe, orientació sexual, identitat de gènere, etc.). Ser tractades amb respecte i dignitat.
- No ser immobilitzades o medicades contra la seva voluntat, excepte si hi ha perill per a si mateixes o altres persones. Aquestes mesures s'han de justificar en l'expedient.
- Rebre protecció de les autoritats públiques per garantir que es compleixin aquests drets.
- Utilitzar les instal·lacions i els recursos del centre adaptats a les seves necessitats.
- Gaudir dels serveis i les activitats que ofereix el centre.
- Escollir les activitats en què volen participar i respectar la seva autonomia.

- Fer queixes o suggeriments,
al Servei d'Atenció a les Persones Usuàries.
- Rebutjar tractaments mèdics si ho volen,
signant un consentiment informat.
Aquest document és per consentir el tractament,
i hi diu que s'ha entès la informació donada pels professionals.
- Mantenir l'autonomia i que es respectin les seves preferències
en les activitats diàries.
En casos de deteriorament cognitiu avançat,
es tindran en compte les voluntats anticipades
o, si no en té, es vetllarà pel seu benestar
segons la persona responsable legal i la llei.
- Abans de ser ateses
saber si hi ha estudiants en formació,
i decidir si volen que hi siguin.

Quins deures tenen les persones usuàries?

(Article 19)

A més dels que marca la llei,
les persones usuàries tenen el deure de:

- Respectar el personal del centre,
les altres persones usuàries, les persones de referència
i les persones responsables legals.
- Complir les normes de convivència
i fer un bon ús de les instal·lacions.
- Signar el contracte assistencial
i les altres autoritzacions que calguin.
- Respectar aquest reglament.
- No fer fotos, vídeos o àudios dins del centre
que puguin afectar la intimitat d'altres persones.
- Pagar de forma puntual la quota acordada per l'estada.
- Fer-se càrrec del transport propi
per anar a casa, al metge, etcètera.

Quins drets tenen les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció?

(Article 20)

Les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció tenen els drets següents, a més dels que diu la llei:

- Rebre informació assistencial sobre la persona usuària, sempre que aquesta no hagi dit el contrari.
Aquesta persona és la que consta com a «persona de referència» al contracte assistencial.
Si es demana informació per telèfon, caldrà donar un codi secret (que està en al contracte).
Si hi ha altres persones que volen informació han de parlar amb la persona de referència.
- Ser ateses i escoltades pel personal responsable del programa, en l'horari concertat, per resoldre dubtes o rebre informació sobre el que necessitin.

Quins deures tenen les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció?

(Article 21)

Les persones de referència i les persones titulars de funcions de protecció tenen els deures següents, a més dels que diu la llei:

- Donar tota la documentació legal, mèdica, personal i econòmica que demani el personal del centre per garantir una bona atenció.
- Abans de l'ingrés, informar de qualsevol canvi en les dades donades abans, sobretot si hi ha canvis en l'informe mèdic o la medicació.
Els documents actualitzats s'han de portar abans de l'ingrés.

- Firmar el contracte assistencial i altres autoritzacions que demani el centre, si cal.
- Assistir a les reunions i les cites que convoquin els professionals del centre.
- Fer-se càrrec del transport, adaptat o no, quan la persona usuària no pugui, per anar a casa, a les proves mèdiques o a les visites mèdiques.
- Comunicar el més aviat possible qualsevol problema que pugui afectar l'ingrés, el trasllat o la recollida de la persona usuària.
- Garantir que la persona usuària estigui acompanyada quan entri al centre, quan s'hagi de desplaçar o quan rebi l'alta.
- Si no poden acompanyar-la, han de donar una autorització signada a qui ho farà.
- Respectar la dignitat i les funcions del personal del centre, de les altres persones usuàries i de les persones de referència o responsables legals.
- No fer fotos ni gravacions dins del centre sense autorització escrita.
- Conèixer, acceptar i complir totes les normes de funcionament del centre.

Normes de funcionament

Quines són les normes generals de funcionament i de convivència?

(Article 22)

Aquestes són les normes principals per garantir el funcionament i la convivència al centre:

- El centre decideix a quina habitació i unitat s'allotja cada persona, segons l'organització interna i les necessitats.
- Si hi ha problemes de convivència, el centre pot canviar la persona d'habitació.
- Durant l'estada, els professionals poden fer imatges o vídeos per motius sanitaris o assistencials (per exemple, per al seu historial mèdic), sempre respectant la privacitat de la persona.
- Es poden comunicar dades personals i de salut als serveis sanitaris, serveis socials, autoritats o hospitals, si és necessari per atendre de forma correcta la persona. També es pot donar informació a les autoritats o als jutjats si cal.
- Si la persona usuària s'absenta durant l'estada, cal avisar abans a la persona responsable del centre.
- Durant les activitats de portes obertes, la participació de familiars és lliure, sempre que la persona usuària no hi estigui en contra.

Durant aquestes activitats i els àpats, els familiars o les persones cuidadores poden acompanyar la persona usuària si l'equip assistencial ho autoritza.

- No es poden fer fotos ni gravar vídeos o àudios de la persona usuària sense el seu permís. Tampoc si això afecta la seva intimitat, la d'altres usuaris o professionals, o el funcionament del centre.

- Només el personal del centre pot donar la medicació seguint la pauta mèdica.
El centre ha de dispensar la medicació de la pauta en el moment de l'ingrés.
- Si cal, l'equip mèdic del centre pot modificar el tractament segons l'estat de salut de la persona.
- L'equip mèdic vigila que els tractaments que seguia la persona abans de venir al centre continuïn o es modifiquin si cal.
La persona usuària pot decidir no seguir el tractament.
Abans ha de signar un document per informar-ne i acceptar-ho.
També es pot administrar alguns medicaments sota la seva responsabilitat, i si ho ha comunicat abans.
- Si cal, el centre pot decidir a quin centre sanitari derivar la persona.
- No es pot portar menjar ni begudes al centre, excepte si l'equip assistencial ho autoritza.
- Per higiene i convivència, es poden revisar armaris i calaixos seguint les normes del centre.
No es poden tenir objectes perillosos dins l'habitació.
- Si la persona usuària participa en activitats fora del centre, cal autorització prèvia de la persona de protecció.
- El centre no es fa responsable de les pèrdues o danys de la roba o els objectes personals.
Després de l'alta, la roba oblidada es guarda durant 2 mesos.
- Les peces de roba de la persona usuària han de portar el nom segons les instruccions donades en l'ingrés.
- Es posa el nom i les inicials dels cognoms a la porta de l'habitació, perquè la persona usuària pugui identificar-la.

- El centre ha d'informar la família cuidadora o la persona de referència sobre l'estada mitjançant correu electrònic o telèfon, segons el que s'hagi acordat en el contracte. També es poden enviar imatges enregistrades si hi ha autorització.
- Un cop acabada l'estada, les dades mèdiques es conserven entre 5 i 15 anys segons la llei. Altres documents es conserven el temps necessari per raons legals i administratives.

Quan i com poden visitar el centre les famílies o les persones cuidadores?

(Article 23)

Els horaris d'atenció a les famílies o les persones cuidadores, la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció són els que es detallen a continuació:

Suport administratiu, responsables assistencials i altres professionals del centre de persones grans

Horari: de dilluns a divendres, en hores concertades.

Per concertar una cita:

- **Telèfon:** 934 022 586, de 8.30 a 14 hores.
Fora d'aquest horari, hi ha una bústia de veu.
- **Correu electrònic:** respir.info@diba.cat

Servei d'Atenció a les Persones Usuàries

Horari: de dilluns a divendres, hores concertades.

Per concertar una cita:

- **Telèfon:** 934 022 587, de 8.30 h a 14 hores.
Fora d'aquest horari hi ha una bústia de veu.
- **Correu electrònic:** respir.atencio@diba.cat

Quin és l'horari d'activitats al centre?

(Article 24)

El centre presta servei a les persones usuàries les 24 hores del dia.

L'horari de les activitats, de **dilluns a divendres**, és el següent:

De 8.00 a 10.00 h	Higiene, esmorzar i activitat física
De 9.30 a 13.00 h	Perruqueria i barberia
De 10 a 13.00 h	Fisioteràpia, estimulació cognitiva, activitats manuals, activitats lúdiques i de dinamització
De 13.00 a 14.00 h	Dinar
De 14.00 a 15.45 h	Descans
De 14.30 a 16.00 h	Perruqueria i barberia
De 15.45 a 16.15h	Berenar
De 16.00 a 18.00 h	Activitats manuals, lúdiques i de dinamització, cinema, informàtica o tallers manuals
De 19.00 a 20.30 h	Sopar

A més, el centre organitza sortides programades fora d'aquests horaris.

Les persones usuàries fan les activitats seguint el Pla d'atenció individualitzat (PAI) elaborat per l'equip interdisciplinari del centre.

Règim econòmic

Quin és el preu del servei i com es fa el pagament?

(Article 25)

Qui fixa el preu?

El preu del servei el determina la Diputació de Barcelona, i es pot consultar:

- A la seu electrònica.
- Al tauler d'anuncis del centre.

Com es calcula el preu?

El preu depèn de la situació econòmica de la persona usuària, tenint en compte els seus ingressos, el patrimoni i la situació familiar, segons la declaració que es fa abans de l'ingrés i les comprovacions posteriors.

Abans que la persona usuària entri al centre, s'entrega un pressupost amb la quota diària.

Com es fa el pagament?

La persona usuària, la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció han de pagar cada dia d'estada, des del primer dia d'ingrés fins al dia de l'alta.

Si la persona surt abans de les 13.30 hores, aquell dia no es cobra.

Si l'estada s'allarga per motius de salut, també cal pagar aquests dies de més.

Quan es cobra?

La quota es cobra cada mes.

Es cobra mitjançant domiciliació bancària al compte de la persona usuària o de la família, o de la persona de referència, a principi del mes següent.

Amb 15 dies d'antelació, el centre envia un avís per correu postal amb l'import que es facturarà.

Si no es paga, l'Organisme de Gestió Tributària reclamarà el deute per la via legal.

Altres situacions:

- Si la persona usuària o la persona que exerceix la protecció demana marxar del centre abans de la data prevista, ho ha de comunicar tan aviat com sigui possible a la responsable de la unitat residencial, que farà els tràmits necessaris.
- Si la persona usuària s'absenta sense comunicar-ho, es considera una suspensió voluntària, i es continua cobrant l'estada.
- Si es deriva la persona usuària a un hospital i no torna al centre, es considera que el servei acaba el dia i l'hora de la derivació.
- Si la persona usuària, la persona de referència o la persona que exerceix la protecció ho sol·liciten, poden fraccionar o ajornar el pagament de la quota, segons el que diu la Llei 58/2003, general tributària.

Disposicions

Què és el contracte assistencial i per a què serveix?

El contracte assistencial és un document que se signa abans que la persona usuària entri al centre.

Serveix per:

- Confirmar que la persona usuària (o qui la representa) i el centre accepten totes les normes del reglament.
- Establir el compromís de les dues parts per un temps concret (la durada de l'estada).

El signa:

- La persona responsable del centre.
- La persona usuària (si pot).
- Si la persona usuària no pot signar, el signa la persona de referència o titular de les funcions de protecció.

Si alguna de les 2 parts vol fer canvis importants en el que s'havia acordat, ho ha de comunicar a l'altra part per prendre decisions conjuntament.

Què passa si canvia la normativa o hi ha una crisi de salut pública?

Si una llei estatal o autonòmica que afecta aquest reglament es modifica, aquest reglament també es considera modificat de manera automàtica.

Si hi ha una crisi sanitària (com una pandèmia), el centre ha d'adaptar el funcionament seguint les normes i els protocols de les autoritats sanitàries.

Això pot afectar la manera com es fan les estades, les activitats o les visites.

Si algun càrrec, departament o àrea de la Diputació canvia de nom o d'organització, es considera actualitzat dins el reglament de manera automàtica.

Quines normes queden anul·lades amb aquest nou reglament?

Queden anul·lades totes les normes anteriors de la Diputació de Barcelona que siguin contràries o incompatibles amb aquest nou reglament.

Quan entra en vigor aquest reglament?

Aquest reglament es començarà a aplicar quan es publiqui oficialment al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB).

Aquest reglament continuarà vigent, és a dir, s'aplicarà, fins que es canviï o s'anul·li mitjançant una nova norma.

Annex. Contracte assistencial

Contracte assistencial del centre residencial d'estades temporals per a persones grans de la Diputació de Barcelona

(Respir per a persones grans)

REUNITS:

Dades de les parts signants:

- **Centre:** Centre Residencial d'Estades Temporals per a gent gran de la Diputació de Barcelona
 - NIF: P0800000B
 - Número d'inscripció al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament de Drets Socials: S08078
 - Domicili: Passeig de la Vall d'Hebron, 171 (Pavelló Nord – Recinte Mundet), 08035, Barcelona.
 - Representat per:
[Nom i càrrec de la persona responsable del centre]
- **Persona usuària:**
 - Nom i cognoms:
 - Data de naixement:
 - DNI:
 - Domicili:
 - Telèfon:
 - Codi d'expedient:

- **Familiar, persona cuidadora o de referència:**

- Nom i cognoms:
- Data de naixement:
- DNI:
- Domicili:
- Telèfon:

- Si la persona que signa el contracte és familiar, se n'ha d'indicar el grau de parentiu i presentar l'acreditació conforme la persona usuària no té capacitat per expressar la seva voluntat.
- Si la persona que signa el contracte és representant legal, s'ha d'adjuntar la sentència que la nomena tutora i s'ha d'indicar a l'expedient assistencial.
- Si la persona que signa el contracte és guardadora de fet, s'ha d'adjuntar la comunicació feta al jutge o ministeri fiscal i s'ha d'indicar a l'expedient assistencial.
- Si la persona que signa el contracte és la persona designada en el document de voluntats anticipades, se n'ha d'adjuntar el document.
- Si la persona que signa el contracte és assistent legalment designada, se n'ha d'adjuntar la sentència de nomenament.

MANIFESTEN:

Sobre el centre:

El centre és un lloc d'estada temporal per a gent gran amb dependència.

Ofereix atenció completa a les activitats del dia a dia, com menjar, higiene, suport, etcètera.

Està autoritzat per fer aquesta funció segons el que diu el Decret de serveis socials del 1996).

Sobre el coneixement del servei:

La persona usuària i la família cuidadora o la persona de referència:

- Coneixen el centre i els seus espais.
- Saben quins serveis s'hi ofereixen.
- Entenen com funciona el servei i quines són les condicions econòmiques.

Sobre el reglament:

Quan se signa aquest contracte, el centre també entrega una còpia del reglament de règim intern.

Aquest reglament explica:

- Els objectius del servei.
- Els serveis i les atencions que s'hi ofereixen.
- Les normes de funcionament i convivència.
- Les condicions econòmiques aplicables.

Aquest reglament és obligatori i s'ha de respectar.

Sobre la capacitat de la persona usuària:

La persona usuària o la persona titular de les funcions de protecció manifesta que:

Té prou capacitat per entendre i signar el contracte,
i ho fa voluntàriament.

Manifesta la seva conformitat voluntària i lliure
per ingressar a la residència.

No pot signar, però entén el contingut del contracte.

No pot entendre ni signar el contracte,
i per això la persona titular de les funcions de protecció
expressa la seva voluntat en nom seu.

Sobre l'acord final:

Totes les persones implicades estan d'acord
amb el que s'ha explicat aquí
i amb tot el que diu el reglament de règim intern.

Per això, signen el contracte assistencial, en què s'especifiquen:

- Els serveis que es donaran.
- Les normes i condicions de l'estada.
- Les responsabilitats de cada part.

ACORDEN

1. Durada del contracte

Aquest contracte és vàlid des del dia de l'ingrés de la persona usuària a la residència fins que finalitza la seva estada.

Del dia al dia

2. Serveis i activitats inclosos

- Serveis d'allotjament, manutenció, atenció personal i sanitària.
- Activitats educatives, lúdiques, rehabilitació, estimulació cognitiva, etcètera.
- Altres serveis detallats a l'article 9 del reglament.
- Participació en activitats fora del centre del Recinte Mundet amb consentiment previ:

Sí, ho autoritzo.

No ho autoritzo.

4. Preu

La persona usuària, la família cuidadora o la persona de referència han de pagar cada dia d'estada al centre, des del primer dia d'ingrés fins al dia de l'alta.

Si la persona usuària marxa abans de les 13.30 hores, aquest dia no es compta com a dia d'estada i no cal pagar-lo.

Si la persona usuària vol marxar de forma voluntària abans del que està previst, ho ha de comunicar tan aviat com sigui possible a la persona responsable de la residència.

El preu del servei que ofereix la residència està fixat per:

- L'Ordenança fiscal de la Diputació de Barcelona.
- La Tarifa de la Gerència de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir.
- L'article 25 del reglament de règim intern del centre.

L'Ordenança marca un preu màxim per l'estada.

Però el preu que paga cada persona pot ser diferent, en funció de:

- Els ingressos que té.
- El patrimoni, per exemple, si té pisos, estalvis, etcètera.
- La seva situació familiar.

Aquest càlcul es fa en el moment en què es demana l'estada, i s'indica en un pressupost que s'adjunta a aquest contracte.

Aquest preu no es pot canviar mentre duri aquest contracte.

El preu per dia és el que apareix al pressupost.

El pagament es fa a final del mes següent, un cop ja s'ha fet l'estada.

El pagament es fa mitjançant domiciliació bancària.

Si la persona usuària, la família cuidadora o la persona de referència no paguen, l'Organisme de Gestió Tributària cobrarà l'import de manera obligatòria.

Les dades bancàries són les que consten al document SEPA:

- Nom de l'entitat bancària:
- Oficina:
- Localitat:
- Nom del titular del compte:
- Número de compte:

4. Documentació

La persona que entra al servei, la seva família o la persona de suport han de portar els documents següents:

- Informe mèdic.
- Pauta de medicació.

Aquests documents han d'estar fets com a màxim 3 mesos abans de la data d'ingrés.

Si la salut de la persona canvia, cal portar un nou informe mèdic i una nova pauta de medicació actualitzada.

5. Drets i deures de la persona usuària

La persona usuària té drets i deures reconeguts per la llei i explicats als articles 18 i 19 del reglament intern del centre residencial.

La persona usuària pot decidir si vol rebre visites o no.

També pot decidir si vol que es doni informació sobre el seu ingrés i sobre quant de temps s'hi estarà.

Si la persona usuària no ho pot entendre o decidir per ella mateixa, aquesta decisió la prendrà la persona que té la seva tutela o protecció legal.

Vull rebre visites durant la meva estada residencial?

Sí

No

Autoritzo a donar informació sobre el meu ingrés i sobre quant de temps hi estaré?

Sí

No

El centre pot compartir informació assistencial amb persones vinculades a la persona usuària, com familiars o persones de confiança, sempre que no s'hagi expressat el contrari.

En cas que la persona usuària no tingui capacitat legal o cognitiva per decidir, aquesta informació s'ha de comunicar a la persona titular de les funcions de protecció.

Autoritzo a donar informació a familiars o persones de confiança?

Sí

No

6. Drets i deures de la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció

La persona de referència o la persona que té la tutela o protecció legal de la persona usuària té drets i deures reconeguts per la llei.

Aquests drets i deures es troben explicats als articles 20 i 21 del reglament de règim intern.

7. Responsabilitats i obligacions del centre residencial

El centre ha de seguir totes les lleis i normatives que regulen els serveis socials, com:

- El Decret del Sistema Català de Serveis Socials.
- La Llei 12/2007 de serveis socials.
- Altres normatives vigents aplicables.

Això garanteix que:

- Es respectin els drets de les persones usuàries.
- El servei funcioni de manera correcta i adequada.

A més, el centre té les responsabilitats i els poders següents:

- Pot organitzar els serveis i horaris com cregui més convenient per oferir una bona atenció.
- Ha de cobrar pel servei prestat, segons el que s'estableixi en el reglament.
- Pot establir i fer complir les normes de convivència per garantir el bon funcionament del centre.

Aquestes funcions es regulen als articles 7 i 8 del reglament de règim intern.

8. Motius per a la resolució del contracte

El contracte es pot acabar si la persona usuària no compleix les obligacions que diu l'article 6 del Reial decret 284/1996, de 23 de juliol, que regula el Sistema Català de Serveis Socials.

Aquestes obligacions són:

- Respectar tothom i ajudar perquè hi hagi una bona convivència amb les altres persones.
- Complir el reglament intern del servei o centre.
- Pagar el preu segons la normativa vigent.

També es pot finalitzar el contracte per altres causes descrites en l'article 17 del reglament de règim intern.

9. Protecció de dades de caràcter personal

Les dades personals inclouen informació com el nom, l'adreça, el número de telèfon, el correu electrònic i qualsevol informació que pugui identificar la persona.

La Diputació recull i tracta aquestes dades per gestionar els serveis que ofereix, i en garanteix la privacitat i la seguretat d'acord amb la normativa de protecció de dades.

A continuació s'explica com es tracten les dades personals:

Responsable

Diputació de Barcelona

Objectiu

Signar el contracte, prestar el servei i comunicar informacions i notificacions sobre el compliment i el control del contracte.

Base jurídica

Signar i complir el contracte.

Conservació

El temps necessari per:

- Complir amb l'objectiu del tractament.
 - Determinar les responsabilitats derivades del tractament.
-

Cessió

Només es comparteixen les dades necessàries i justificades amb els serveis següents:

- Centres mèdics o hospitalaris.
- Serveis sanitaris.
- Transports sanitaris.

- Altres serveis implicats en l'atenció de la persona usuària.

També s'envien a l'Organisme de Gestió Tributària si no es fa el pagament dins del termini.

Drets

La persona usuària, o la persona representant legal, poden fer el següent:

- Consultar les seves dades.
- Modificar-les.
- Esborrar-les.
- Limitar-ne l'ús.
- Oposar-se al tractament.

Durant l'estada ho poden fer:

- Al Servei d'Atenció a les Persones Usuàries del mateix centre.

Després de l'estada:

- A la seu electrònica de la Diputació:
<https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/>
- Presencialment o per correu postal:
Rambla de Catalunya, 126, 08008 Barcelona

Queixes sobre protecció de dades

Es pot presentar una reclamació al delegat de protecció de dades dpd@diba.cat.

I, si és el cas, davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

http://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/reclamar_i_denunciar/

10. Drets d'imatge

Durant l'estada al servei Respir es poden fer fotos o vídeos per ajudar en l'atenció de la persona usuària o fer-ne seguiment.

Per poder enregistrar aquestes imatges, cal que la persona usuària hi estigui d'acord.

Si no pot decidir per ella mateixa, ho farà la persona responsable que en tingui la tutela o la protecció.

Aquestes imatges només es poden fer servir per a ús personal de la pròpia persona usuària.

També es pot donar permís al centre perquè faci arribar aquestes imatges a la família cuidadora o a la persona de referència, perquè estiguin informades i puguin fer un seguiment de l'estada.

La Diputació de Barcelona es compromet a respectar la intimitat i la imatge de la persona usuària.

Si es vol utilitzar alguna d'aquestes imatges per a altres finalitats, se n'ha de demanar l'autorització expressa.

Dono el meu permís perquè es facin fotos o vídeos on surti jo en les activitats que fem al centre residencial?

Sí

No

Dono el meu permís perquè es facin fotos o vídeos on surti jo en les activitats que fem al centre residencial, es puguin compartir amb la meva família cuidadora o amb la persona de referència?

Sí

No

11. Resolució de conflictes

Si hi ha algun desacord entre el centre i la persona usuària sobre la interpretació o l'aplicació d'aquest contracte o reglament intern, primer s'ha d'intentar arribar a un acord amistós entre les parts.

Si no s'arriba a cap acord, el conflicte es portarà als tribunals administratius, que corresponen al domicili de la Diputació de Barcelona.

Per deixar constància que totes les parts estan d'acord amb el contracte, se'n signen dues còpies amb la data i lloc indicats.

Barcelona, de de

Per part de la Diputació de Barcelona:

Signa la persona responsable del centre

Per part de la persona usuària:

Signa la persona usuària en nom propi o la persona titular de les funcions de protecció



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Sostenibilitat Social,
Cicle de Vida i Comunitat

**Gerència de Serveis Residencials
d'Estades Temporals i Respir**

espir.info@diba.cat

www.diba.cat/respir

Comunitat virtual <http://respir20.diba.cat/>