

Reglament de règim intern

Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa



**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 Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa?	
(Article 4).....	7
Què és el servei d'estades temporals?	
(Article 5).....	8
Quins són els objectius del SAUV?	
(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 SAUV?	
(Article 9).....	10
Com s'organitzen els Serveis Residencials d'Estades Temporals i 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 servei	18
Com es pot accedir al servei? (Article 15)	18
Com s'organitzen les admissions i les baixes al centre? (Article 16)	19
Quines són les causes per suspendre o cessar el servei? (Article 17)	20
Drets i deures	21
Quins drets tenen les persones usuàries? (Article 18)	21
Quins deures tenen les persones usuàries? (Article 19)	22
Quins drets tenen les persones de referència, les persones titulars de les funcions de protecció i els referents dels serveis socials municipals? (Article 20)	23
Quins deures tenen les persones de referència, les persones titulars de funcions de protecció i els referents dels serveis socials municipals de les persones usuàries? (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)	28
Quin és l'horari de les activitats del centre? (Article 24)	29

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?	34
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 **Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa**.

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

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

El servei 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 al personal que treballa al centre residencial i també per a les persones usuàries del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa.

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 Servei d'Urgències a la Vellesa i aquestes persones.

A partir d'ara identificarem aquestes persones com les titulars 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.
- L'adreça és:
Passeig de la Vall d'Hebron, 171, edifici Pavelló Nord,
Recinte Mundet, 08035 Barcelona.
- Aquest centre residencial d'estades temporals per a gent gran forma part del Registre d'Entitats, 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.
- Segons aquesta cartera, el Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa està classificat com a servei d'acolliment residencial d'urgència.

Organització interna del servei

Quina és la missió, la visió i els valors del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa?

(Article 4)

Missió:

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

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

Visió:

- Adaptar les estades temporals a les necessitats de les persones usuàries i les seves famílies.
- 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 construir una societat més igualitària, justa i solidària.

Valors:

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

Què és el servei d'estades temporals?

(Article 5)

El Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV) és un suport d'acolliment temporal per a persones grans de més de 60 anys que viuen a la província de Barcelona i que es troben en situació d'urgència social, abandonades, indefenses o desamparades per la manca de domicili.

La **durada màxima** del programa és de 6 mesos.

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 SAUV?

(Article 6)

- Acollir de manera temporal persones (de més de 60 anys) que es troben en situació d'urgència social i necessiten ajuda de manera ràpida.
Mentre la persona està al centre residencial, els serveis socials del seu municipi d'origen hauran de buscar el centre més adequat a les seves necessitats.
- Col·laborar amb l'equip d'atenció primària de la persona i fer un diagnòstic individual.

- 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 els següents:
 - 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 farà 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. Els serveis socials del municipi també han de complir el contracte assistencial.

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 SAUV?

(Article 9)

El Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa ofereix una gran varietat de serveis, com ara:

- Allotjament i acolliment. Lloc per dormir i viure durant l'estada.
- Dietes especials i control de la nutrició.
- Cuina pròpia: el menjar es cuina al centre residencial.
- Supervisió i suport per a la cura personal i les activitats de la vida diària.
- Atenció sanitària: personal sanitari disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Avaluació cognitiva i suport psicològic.
- 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.
- Programes de rehabilitació i fisioteràpia.
- Programes per estimular la ment i els sentits, per exemple a través de la música.
- Activitats lúdiques com festes populars, sortides, cinema, teràpia amb gossos o cuidar un hort urbà.
- Servei de perruqueria i barberia.
- Servei de podologia.
- Servei de farmàcia.
- Programes d'activitats ocupacionals i psicomotrius.
- Bugaderia.

El centre té les instal·lacions següents:

- Habitacions amb bany.
- Sala de lleure.
- Racó infantil.
- Jardí i un entorn natural.
- Hort urbà.
- Menjador i sala d'estar amb televisió.
- Aparcament gratuït.
- Connexió a Internet (wifi).
- Màquines de venda automàtica.
- Sala de fisioteràpia.
- Aules taller.
- Cafeteria i bar.

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

(Article 10)

Els Serveis Residencials d'Estades Temporals i 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 treballen:

- 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.
- Integrar i coordinar els diferents àmbits de treball.
- Assegurar que el servei funcioni bé.
- Vetllar pels 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 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)

Els Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir tenen mecanismes per atendre:

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

Aquests mecanismes els poden fer servir 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 fan estudis i enquestes per conèixer el grau de satisfacció de:

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

Aquesta informació serveix per avaluar si és necessari fer millores dels serveis.

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

- 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**:

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 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 sobre la possibilitat de presentar reclamacions, queixes, suggeriments i agraïments, i sobre la possibilitat de 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 setmanal 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.
- Qualsevol altra informació d'interès.

Què és l'espai de reflexió ètica?

(Article 13)

Els Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir, i 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 es 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.
- Organitzar 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 servei

Com es pot accedir al servei?

(Article 15)

Els serveis socials dels diferents municipis faran la sol·licitud d'accés urgent al centre quan sigui necessari per mitjà dels canals establerts.

Els **requisits** per accedir-hi són els següents:

- Tenir més de 60 anys.
- Viure a la província de Barcelona.
- Trobar-se en situació d'abandonament, indefensió o desempament per manca de domicili o impossibilitat de viure-hi.
- No presentar malalties infeccioses ni contagioses ni problemes psíquics aguts que impliquin un risc per a la mateixa persona o per a d'altres.
Caldrà un informe mèdic on s'acrediti que es compleixen aquests requisits i la pauta de medicació.
Els 2 documents han de tenir una antiguitat màxima de 15 dies abans de l'ingrés.
- Presentar tota la documentació que es demana.
- Donar les dades de contacte: telèfon i, si es té, l'adreça de correu electrònic de la persona de referència i del responsable legal.
- 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 titular de les funcions de protecció o la persona referent dels serveis socials del municipi.

- Pagar la part corresponent de l'estada, segons els preus públics aprovats per la Diputació de Barcelona (copagament).
- Pagar la part del preu dels medicaments que no cobreix el Sistema Nacional de Salut.

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 de les sol·licituds i la disponibilitat.
- La comissió d'admissions valora les situacions excepcionals.

Baixes: una persona pot deixar el centre per qualsevol dels 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.
- Derivació a un recurs residencial assignat pel referent dels serveis socials municipals de forma prèvia a l'alta planificada al centre.

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 aquest incompliment del contracte suposa una estada més llarga al centre de la prevista, la persona usuària n'ha de pagar la diferència.

- L'estat físic o mental de la persona empitjora i impedeix que el centre l'atengui bé. També quan la persona va a l'hospital i no torna al centre.
- La persona titular de les funcions de protecció 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 establertes per la normativa.

Si passa alguna d'aquestes situacions, la direcció del centre és la que pren la decisió de cessar o no l'estada.

Per fer-ho, ha de redactar un informe que s'ha d'afegir 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 establerts per la llei:

- Dret a rebre el servei de forma voluntària.
- Dret a rebre informació clara i adaptada a les seves capacitats i situació personal.

Les persones usuàries o la persona de referència també poden participar en els serveis del centre, quan així s'estableixi.

- Dret a decidir si volen rebre visites durant l'estada.
- Dret a no donar informació mèdica si la persona usuària no ho vol.
- Dret a la intimitat: ningú pot accedir a les seves dades personals sense permís.
- Dret a mantenir la relació amb la seva família i entorn social.
- Dret a no ser discriminades per cap motiu (raça, religió, opinió, sexe, orientació sexual, identitat de gènere, etc.).
- Dret a ser tractades amb respecte i dignitat.
- Dret a 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 el seu expedient.
- Dret a rebre protecció de les autoritats públiques per garantir que es compleixin aquests drets.
- Dret a utilitzar les instal·lacions i recursos del centre, adaptats a les seves necessitats.
- Dret a gaudir dels serveis i les activitats que ofereix el centre.

- Dret a escollir les activitats en què volen participar, respectant la seva autonomia.
- Dret a fer queixes o suggeriments, al Servei d'Atenció a les Persones Usuàries.
- Dret a 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.
- Dret a 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.

- Dret a saber abans de ser ateses si hi ha estudiants en formació presents, 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.
- Pagar de forma puntual el copagament del Sistema Nacional de Salut responsable de la prestació farmacèutica ambulatoria.
- Fer-se càrrec del transport necessari per anar a casa, al metge, etcètera.

Quins drets tenen les persones de referència, les persones titulars de les funcions de protecció i els referents dels serveis socials municipals?

(Article 20)

Les persones de referència i les persones titulars de les funcions de protecció o dels referents dels serveis socials municipals de les persones usuàries tenen els drets següents, a més dels que diu la llei:

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

Quins deures tenen les persones de referència, les persones titulars de funcions de protecció i els referents dels serveis socials municipals de les persones usuàries?

(Article 21)

A més del que marca la llei, les persones de referència, les persones titulars de funcions de protecció i/o els referents dels serveis socials municipals de les persones usuàries tenen el deure de:

- Donar tota la documentació legal, mèdica, personal i econòmica que demani el personal del centre per garantir una bona atenció.
 - El dia de l'ingrés, cal portar un informe mèdic i un document amb la medicació, així com la pauta d'administració, signats per un metge o una metgessa com a màxim 15 dies abans.
 - Informar abans de l'ingrés de qualsevol canvi en les dades donades amb anterioritat, 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 cites que convoquin els professionals del centre.
 - Fer-se càrrec del transport de la persona usuària quan hagi d'anar a casa, a les proves mèdiques o a les visites mèdiques, i no pugui fer-ho ella mateixa.
- Si la persona de referència o la persona que té les funcions de protecció no poden fer-se'n càrrec, ho faran els serveis socials de referència.

- Comunicar tan aviat com sigui possible qualsevol problema que pugui afectar l'ingrés, el trasllat o la recollida de la persona usuària.
- Assegurar que la persona usuària estigui acompanyada quan entri al centre, quan s'hagi de desplaçar o quan rebi l'alta. L'han d'acompanyar la persona de referència i el referent dels serveis socials municipals.
- Garantir que la persona usuària estigui acompanyada per la persona de referència i el referent de serveis socials municipals 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 que avisi amb antelació a la persona responsable de la unitat residencial.
- Durant les activitats de portes obertes, la participació de familiars o persones cuidadores és lliure, sempre que la persona usuària no hi estigui en contra.

Durant aquestes activitats i els àpats, els familiars o 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, però sempre 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.
No obstant això, la persona usuària pot decidir no seguir el tractament.
Abans ha de signar un document per informar-ne i acceptar-ho.
També pot administrar-se 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 titular de les funcions de protecció.
- El centre no es fa responsable de pèrdues o danys de roba o objectes personals.
Si després de l'alta, queda alguna peça de roba al centre, es guarda durant 2 mesos.
- Es posa el nom i les inicials dels cognoms de la persona usuària a la porta de la seva habitació, per tal que la pugui identificar.

- El centre ha d'informar la família cuidadora o 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, d'acord amb el que dicta la llei. La resta de documents es conserven durant el temps necessari.

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

(Article 23)

Els horaris d'atenció a les famílies o 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

- **Horari:** de dilluns a divendres, durant les hores concertades.
- **Per concertar una cita:**
Telèfon: 934 022 586, de 8.30 hores a 14.00 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, durant les hores concertades.
- **Per concertar una cita:**
Telèfon: 934 022 587, de 8.30 hores a 14.00 hores.
 Fora d'aquest horari hi ha una bústia de veu.
Correu electrònic: respir.atencio@diba.cat

Treball social

- **Horari:** de dilluns a divendres, hores concertades.
- **Per concertar una cita:**

Telèfon: 934 049 085 o 934 049 284, de 9.00 hores a 17.00 hores.

Fora d'aquest horari hi ha una bústia de veu.

Correu electrònic: respir.atencio@diba.cat

Quin és l'horari de les activitats del 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 10.00 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 16.15 h	Berenar
De 16.00 a 18.00 h	Activitats manuals, lúdiques i de dinamització: cinema, informàtica, tallers manuals, etcètera.
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: dels els seus ingressos, el patrimoni i la situació familiar.

Això es pot saber per 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 titular de les funcions de protecció ho sol·liciten, poden fraccionar o ajornar el pagament de la quota, segons el que diu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, 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 i pugui fer ús del Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa.

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 no pot, 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 a les noves normes i 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

(Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa)

REUNITS:

Dades de les parts signants:

- **Centre:** Nom: 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 i la professional del municipi**

- Nom i cognoms:
- Data de naixement:
- DNI o NIF:
[en cas d'una entitat tutelar o referent dels serveis socials municipals]
- 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'ajuntar el document.
- Si la persona que signa el contracte és assistent legalment designada, se n'ha d'adjuntar la sentència de nomenament.
- També pot signar la referent dels serveis socials municipals.

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 del mes de de l'any,

al dia del mes de de l'any

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 d'aquest reglament.
- Participació en activitats fora del centre del Recinte Mundet amb consentiment previ:

Sí, ho autoritzo.

No ho autoritzo.

3. Preu

La persona usuària, la persona de referència o la persona titular de les funcions de protecció 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 comptarà com a dia d'estada i no caldrà 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 pagament es fa a final del mes següent.

El pagament es fa mitjançant domiciliació bancària amb les dades recollides al document SEPA.

Si per motius d'urgència el centre no pot donar un pressupost, s'ha d'informar del preu tan aviat com sigui possible, però el preu mai serà de més de 37,05 euros al dia.

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.

4. Documents que cal portar el dia de l'ingrés

El dia de l'ingrés, la persona usuària, la família cuidadora o la persona de referència han de portar els documents següents:

- Informe mèdic i pauta de medicació.

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

Si canvia l'estat de salut de la persona, cal portar un informe mèdic i una pauta de medicació actualitzats.

Durant l'estada al centre, els professionals només donaran els medicaments que apareguin als informes mèdics actualitzats.

El tractament pot canviar durant l'estada al centre, segons l'estat de salut i les necessitats de la persona.

- Informe del servei de psiquiatria, si la persona usuària rep atenció en aquest servei. Aquest informe ha d'estar fet com a màxim 3 mesos abans de l'ingrés.

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 meua 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 dicta 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 altra 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

Durant l'estada, la persona usuària, o la seva representació legal, pot fer el següent:

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

Per fer-ho, s'ha de dirigir 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.

<https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/default.asp>

10. Drets d'imatge

Durant l'estada al servei de 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 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 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 signen dues còpies amb la data i el 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 o la persona titular de les funcions de protecció

Per part dels serveis socials municipals:

Signa la persona referent



**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/>