

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	1 de 17

Índex

0. Presentació
1. Identificació dels serveis de la Fundació
2. Objectius de l'atenció sociosanitària
3. Persones destinatàries i sistema d'admissió
4. Serveis i activitats
5. Organigrama i Recursos humans
6. Normes generals de funcionament i convivència
7. Pagament del servei
8. Mecanismes d'informació i de participació
9. Drets i deures
10. Infraccions i sancions
11. Cuidadors Externs
12. Sistema de baixa
13. Àmbit d'aplicació

0. PRESENTACIÓ

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

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

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

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

La **missió:** continuar la missió de l'antic Hospital Asil Santa Susanna, atenent les persones en situació de vulnerabilitat a causa de la seva malaltia i/o procés d'envelliment, potenciant la seva qualitat de vida i acompanyant també a les seves famílies.

La **visió:** ser un centre sociosanitari de referència, fent xarxa amb la resta del sistema sanitari i social, per poder seguir oferint serveis integrals i de qualitat i adaptant-nos als canvis socials i tecnològics.

El **propòsit:** cap als 1.000 anys cuidant des del cor a les persones.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	2 de 17

Els **valors** que defineixen la nostra activitat són:

La persona al centre. Promovem el respecte als valors i les decisions de les persones ateses.

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

Compromís. Creiem en la finalitat de les nostres accions i treballem per fer-les realitat.

Confiança. Volem que la persona se senti compresa i acompanyada i tingui la creença que complirem amb coherència i sinceritat sense desistir.

Expertesa. Llarga trajectòria assistencial del centre i experiència i eficiència dels professionals.

1.IDENTIFICACIÓ DELS SERVEIS DE LA FUNDACIÓ

La Fundació Sociosanitària Santa Susanna té el domicili al carrer Font i Boet núm. 16 de Caldes de Montbui, amb telèfon 93 7377833, correu electrònic info@fundaciostasusanna.cat i web www.fundaciostasusanna.cat.

Com a centre sociosanitari, en data 27/03/1992 llarga estada, al 1996 cures pal·liatives i en data 19/05/2004 la unitat d'atenció diürna sociosanitària, hospital de dia, amb el número de registre H08002424, a la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària de la Generalitat de Catalunya, amb una capacitat registral de 99 places d'internament (augment realitzat el 2021) i 20 places d'hospital de dia.

Com a servei de recuperació funcional i fisioteràpia amb autorització amb data 4/5/1999 i número de E08043741 pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

L'atenció sociosanitària ofereix una assistència integral al pacient i a la família que pateix un problema de salut com ara: malalties cròniques en persones grans amb dependència que necessiten rebre cures de mitja intensitat; malalties del sistema nerviós degeneratives o causades per lesions; persones a qui se'ls ha practicat alguna intervenció quirúrgica o han patit una fractura i no estan del tot recuperades; malalties terminals i d'evolució progressiva sense possibilitat de resposta al tractament específic.

Els serveis que ofereix són: **mitja estada polivalent** (convalescència i cures pal·liatives), **llarga estada, estada temporal, serveis d'internament privats, hospital de dia** (reeducació funcional i psicoestimulació cognitiva), **serveis diürns, PADES, consultes especialitzades, atenció al dol i a les pèrdues i servei de rehabilitació.**

 <p>SANTA SUSANNA SOCIOSANITÀRIA</p> <p>FUN DA CIÓ</p>	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	3 de 17

El pla director sociosanitari (PDSS) és l'instrument d'informació, estudi i proposta mitjançant el que el departament de Salut determina les línies directrius per a impulsar, planificar i coordinar les actuacions a desenvolupar en els àmbits de l'atenció sociosanitària.

El centre disposa de:

- **places concertades:** l'entitat responsable és el Servei Català de la Salut (CatSalut). La normativa vigent d'aquets serveis és la publicada a la pàgina web de la Generalitat.
- **places d'internament privades**

2. OBJECTIUS DE L'ATENCIÓ SOCIOANITÀRIA

Els objectius de l'atenció sociosanitària són:

- la valoració de les necessitats d'atenció,
- el tractament de rehabilitació i/o psicoestimulació,
- l'estimulació i/o el manteniment de l'autonomia dels pacients per les seves activitats de la vida diària,
- el suport a les situacions clíniques de final de vida a partir del tractament pal·liatiu i el bon control dels símptomes, i
- facilitar el retorn a la comunitat sempre que sigui possible.

Es té en compte, en tot el procés d'atenció, la participació del pacient i la família.

La metodologia de treball és:

- Avaluació geriàtrica integral
- Rehabilitació funcional
- Cures d'infermeria
- Estimulació cognitiva – Psicoestimulació
- Tractament simptomàtic
- Oferir educació sanitària i proporcionar informació, assessorament i suport a les famílies.
- Treball interdisciplinari
- Participació pacient i família en les decisions.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	4 de 17

3. PERSONES DESTINATÀRIES I SISTEMA D'ADMISSIÓ

3.1. Places concertades

Les persones destinatàries són les persones grans que després de patir un procés agut o subagut necessitin un període de rehabilitació, estabilització i cures diàries per poder dur a terme, amb la major autonomia possible, les activitats de la vida diària.

També són tributaries aquelles persones amb malaltia avançada o situació de final de vida que necessitin tractaments pal·liatius.

Els **perfiles** són:

- Persones grans que necessiten avaluació geriàtrica integral, tractaments mèdics, cures d'infermeria i/o rehabilitació: fractures, MPOC, AVC, Diabetis, HTA.
- Persones grans que necessiten cures mèdiques o d'infermeria que no es poden donar a casa: control de símptomes, úlceres per decúbit, vasculars (arterials o varicoses), maneig d'ostomies...
- Persones amb trastorns cognitius i/o afectius que necessiten cures mèdiques o d'infermeria i tractament psicoestimulatiu que requereixen atenció amb règim d'internament.
- Persones en situació de final de vida i amb necessitat de tractaments simptomàtics i atenció complexa (sanitària i/o per dependència).

Exclusió:

- Persones grans que només necessitin ajudes socials i que, per tant, serien tributàries d'atenció residencial convencional.

L'avaluació dels pacients que han d'ingressar es fa mitjançant els equips interconsultors (UFISS en el cas de malalts ingressats en hospitals d'aguts o en el cas de domicili per l'equip de PADES, EARS i Gestores de cassos).

El Circuit d'admissió i alta és el següent:

- **Admissió:** Els usuaris poden ser derivats dels hospitals d'aguts, o des de l' Atenció Primària mitjançant sol·licitud de recursos sociosanitari a través dels correus mvargas@fundaciostasusanna.cat o aayguasanos@funfaciostasusanna.cat. Les peticions s'acompanyaran d' un informe mèdic i social i són comentats en una sessió que assigna la prioritat i confirma l'adequació de l'ingrés i la data.
- **Alta:** L'alta serà quan s'hagin acomplert els objectius terapèutics fixats per l'equip o es

 <p>SANTASUSANNA SOCIOSANITÀRIA FUNDA CIÓ</p>	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	5 de 17

demostra que no són objectius assolibles i es replanteja un nou pla terapèutic. L'usuari i/o la seva família seran informats amb anterioritat per preparar les condicions del domicili si s'escau o cercar recurs residencial. Així mateix, es farà coordinació amb l'equip d'atenció primària mitjançant el protocol PREALT per garantir la continuïtat de l'atenció.

L'ingrés a les Unitats de Llarg Estada no es definitiu i els pacients seran donants d'alta en el moment en que els objectius terapèutics fixats per l'equip s'hagin complert o es demostrï que no són objectius assolibles.

El circuit de la demanda:

- PADES. Els metges de capçalera d'atenció primària valoren la necessitat i tramiten la sol·licitud al nostre centre. Fan el full de derivació i l'envien via correu electrònic a pades@fundaciostasusanna.cat.
- LLARGA ESTADA. Cal presentar una sol·licitud a les unitats socio sanitàries de la comarca a través d'una comissió amb una llista d'espera CIMSS (Tant per estades temporals com per les llargues estades). La presentació dels casos ho fan des de la primària les gestores de casos i PADES, excepte les estades temporals que ho presenten les treballadores socials de la primària. I la presentació de casos de persones ingressades a l'hospital ho fan les UFISS i des dels socio sanitàris els propis centres.
- MITJA ESTADA POLIVALENT. La sol·licitud la fan des de les unitats hospitalàries (UFISS) o les Gestores de casos des de primària. Es demana via correu electrònic amb informe mèdic i social a mvargas@fundaciostasusanna.cat o aayguasanos@fundaciostasusanna.cat.
- HOSPITAL DE DIA. La sol·licitud es fa via correu electrònic amb informe mèdic a hospitaldedia@fundaciostasusanna.cat.

3.2. Places privades

El circuit de la demanda:

- SERVEIS D'INTERNAMENT PRIVATS. Cal fer la sol·licitud a treball social o coordinadora assistencial, demanant hora a la mateixa recepció del centre.

LLITS DE LLARGA ESTADA PRIVATS: Destinats per donar continuïtat assistencial en casos d'alta dependència, discapacitat en situacions d'espera d'altres recursos, per descans familiar, vacances, intervencions del cuidador o obres al domicili.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	6 de 17

LLITS DE CONVALESCÈNCIA PRIVATS: Destinats a rehabilitació activa i control sanitari per millorar l'estat de salut després d'un accident o intervenció.

- SERVEIS DIÛRNS. Cal fer la sol·licitud a treball social o coordinadora psicosocial i demanat hora a la mateixa recepció del centre.

Aquest servei dona resposta a usuaris amb dèficits de memòria i proposa tot d'activitats terapèutiques en grup dissenyades i supervisades per a mantenir i potenciar el grau d'autonomia.

- CONSULTES ESPECIALITZADES. Cal fer la sol·licitud al servei d'admissions i la persona responsable valora la demanda i dona dia i hora de visita.
- SERVEIS D'ATENCIÓ AL DOL I LES PÈRDUES. Cal fer la sol·licitud al servei d'admissions i demanar hora per fer una primera entrevista d'acollida amb la psicòloga responsable del servei.
- SERVEIS DE REHABILITACIÓ. Cal fer la sol·licitud al servei d'admissions.

3.3. L'ingrés

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

- Original del DNI i de la Targeta Sanitària
- Telèfons, adreces i correus electrònics dels familiars de referència

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

Durant l'ingrés es realitzaran entrevistes de seguiment conjuntes. És molt important el treball conjunt, la participació i l'intercanvi d'informació entre els professionals, el pacient i la família per vetllar pel benestar i qualitat de vida de la persona ingressada.

Per efectuar l'ingrés serà condició necessària la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona a ingressar o del tutor o representant legal.

Si no fos possible obtenir-la s'haurà de procedir d'acord amb el que preveu l'article 7 del Decret 176/2000 de 15 de maig que modifica parcialment el Decret 284/1996, de 23 de juliol i la Llei de Serveis Socials 12/2007.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	7 de 17

A l'hora de signar el contracte, és necessari avaluar la competència de l'usuari a fi de mesurar el nivell d'implicació en la presa de decisions durant el procés d'intervenció. S'entén per **competència**¹ per a prendre decisions i en aquest cas per a signar el contracte d'ingrés: *estat de la persona que li permet el ple exercici de les facultats volitives i cognitives i, per tant, entendre la informació, assimilar-la i prendre l'opció que més s'ajusta als seus criteris i valors.* La competència és un estat dinàmic i fluctuant per factors diversos en el context de la malaltia, i per tant cal que sigui avaluada pels professionals sempre que hi hagi indicis de competència dubtosa o qüestionada.

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

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

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

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

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

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

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

 SANTASUSANNA SOCIO SANITÀRIA 	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	8 de 17

4.SERVEIS I ACTIVITATS

Els serveis que ofereix la Fundació són:

- Serveis Assistencials:
 - Medicina
 - Infermeria
 - Higiene personal
 - Atenció personal en les activitats de la vida diària
 - Dietista
 - Fisioteràpia
 - Teràpia ocupacional
 - Manteniment de les funcions físiques
 - Psicologia
 - Treball social
 - Oxigeno teràpia
 - Logopèdia
 - Dipòsit de Farmàcia
 - Neteja

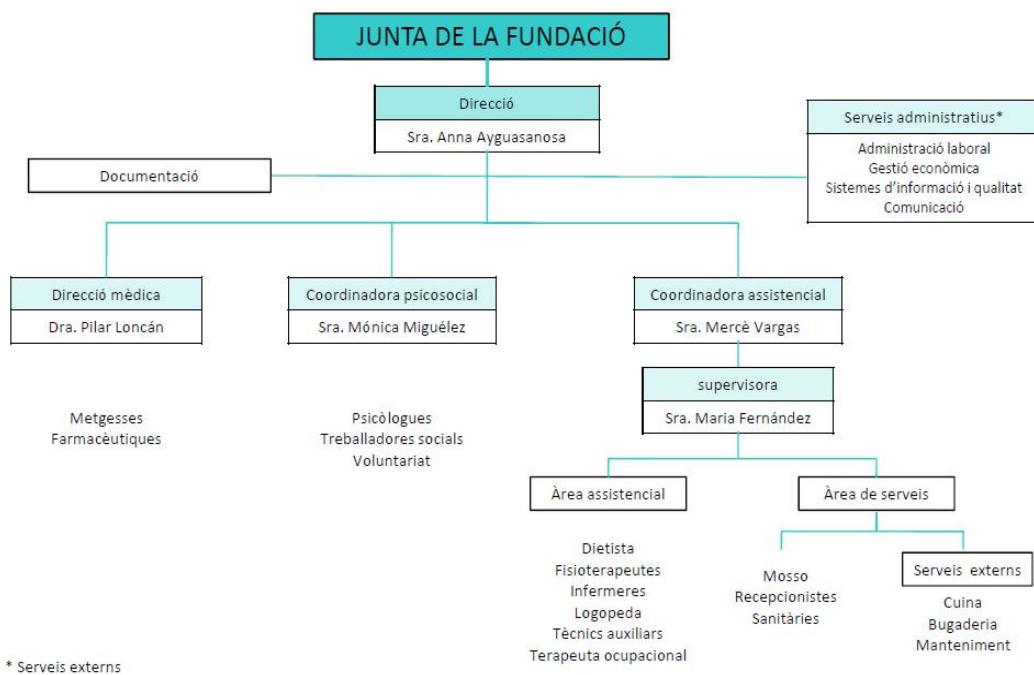
- Serveis Centrals:
 - Allotjament
 - Administració
 - Servei d'admissions
 - Recepció
 - Cuina
 - Manteniment
 - Telèfon, fax i wifi
 - Atenció al client
 - Capella
 - Sala de vetlles
 - Jardí, terrasses
 - Sala d'actes
 - Sales d'activitats
 - Biblioteca
 - Aigua termal

- Serveis Opcionals / Complementaris:
 - Transport adaptat
 - Perruqueria / estètica
 - Podologia
 - Menjador / cafeteria per les famílies

5. ORGANIGRAMA I RECURSOS HUMANS

La Fundació Sociosanitària Santa Susanna disposa d'un equip responsable de la direcció i del funcionament i de personal tècnic i d'atenció directa suficient per a donar resposta a les necessitats globals de les persones.

L'organigrama de la Fundació és el següent:



	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	10 de 17

6. NORMES GENERALS DE FUNCIONAMENT I CONVIVÈNCIA

El centre disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposen l'autorització del servei, el reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, el programa anual d'activitats, les instruccions per a casos d'emergència i l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions així com la possibilitat de reclamar directament al Servei Català de la Salut.

El centre disposa d'un horari d'informació i d'atenció al pacient i als seus familiars per part de la direcció assistencial del centre i dels professionals responsables de la seva atenció.

La recepció del centre està oberta entre les 8 i les 22 hores. Cal respectar l'horari establert dels àpats i comunicar a la planta i a recepció de la sortida del centre.

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

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

Per mesures de salut i seguretat i seguint la normativa vigent, està prohibit fumar dins les instal·lacions del centre, i es recomana que totes les persones ingressades facin un consum responsable de substàncies tòxiques i en cas de reiteració en l'incompliment de la norma pot suposar l'expulsió del centre.

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

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

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

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

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

Tanmateix, es recomana no tenir objectes de valor o diners al centre. El centre no assumeix aquesta responsabilitat.

 SANTA SUSANNA SOCIO SANITÀRIA 	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	11 de 17

La persona usuària pot rebre i efectuar trucades telefòniques de les 8 a les 22 h i, si és urgent, durant les 24 hores del dia.

El centre enregistrarà i tractarà informàticament les dades de les persones ingressades guardant-ne confidencialitat, en compliment de la normativa vigent de Protecció de Dades de Caràcter Personal previ consentiment escrit en el Contracte d'ingrés.

El centre realitza activitats que tenen difusió pública. No es pot difondre la imatge de cap persona sense el seu consentiment previ escrit en el contracte d'ingrés.

Normes de funcionament del servei menjador

El menú garantirà l'alimentació correcta i variada, guiada pel servei de dietista del centre i amb adaptació de dietes.

El menú diari estarà exposat al tauler d'anuncis.

No se serviran begudes alcohòliques.

No es poden portar ni treure aliments i utensilis del menjador.

L'horari dels àpats és:

- 9.00 Esmorzar
- 13.30 Dinar
- 16.00 Berenar
- 19.00 Sopar
- 23.00 Suplement nocturn

El centre vol facilitar la relació dels usuaris amb familiars i amats, i un bon moment per a compartir-ho és l'hora dels àpats. Per aquest motiu posem a la seva disposició el menjador familiar(situat a la cafeteria del centre a la planta 1) per tal que es puguin reunir i menjar plegats. Es podrà fer ús del servei de menjador sempre que se sol·liciti abans de les 10 h, acordin amb l'equip assistencial, i s'aboni el preu del servei.

Normes de funcionament del servei d'habitacions

S'ha de respectar l'ordre i la imatge de l'entorn, les condicions d'habitabilitat i d'higiene.

La distribució de l'espai en el cas d'habitació compartida, es durà a terme amb respecte i de mutu acord.

La persona ingressada tindrà cura en: la utilització dels llums i les aixetes; l'ús del WC i el desguàs,

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	12 de 17

evitant d'abocar materials que l'espatllin; dels seus objectes personals i de la decoració de l'habitació amb les seves pertinences.

No es poden tenir aliments a l'habitació que es puguin fer malbé.

No es pot tenir medicaments de cap tipus sense el consentiment previ de l'equip assistencial.

No es poden tenir productes inflamables ni tòxics com llegiu, amoníac o alcohol que puguin ocasionar accidents.

No es pot fumar ni encendre espelmes a les habitacions.

Les deixalles es deixaran als llocs destinats per aquest ús. Les piles o altres materials que necessitin un reciclatge especial es donaran a recepció.

Normes de funcionament en relació a l'atenció sanitària

Les persones de l'equip directiu disposen d'un horari d'atenció. Cal demanar cita prèvia a recepció.

Els desplaçaments i acompanyaments a metges/metgesses especialistes, proves mèdiques, o altres, aniran a càrrec de la persona usuària, del representant legal o dels familiars. En cas de no tenir-ne, el centre l'ajudarà a buscar una cuidadora privada i se'n farà càrrec econòmicament la persona usuària.

En cas d'urgències hospitalàries el centre localitzarà a la família per l'acompanyament, sempre que sigui possible.

L'administració de medicaments i de dietes la realitzarà el personal d'infermeria, qualsevol qüestió relacionada amb l'alimentació o medicació cal comunicar-l'hi.

7.PAGAMENT DEL SERVEI

Els usuaris dels serveis de Llarga Estada i Hospital de Dia han d'efectuar una aportació econòmica anomenada mòdul de suport social, segons estableixen les normatives corresponents.

En el cas del servei de Llarga Estada, l'aportació s'iniciarà a partir dels 90 dies d'ingrés dins el mateix any natural i fins el dia que sigui donat d'alta del centre.

En referència als usuaris d' Hospital de Dia, només hauran d'efectuar aportació aquells que utilitzin el servei de menjador i serà a partir del primer dia d'ingrés i fins el dia d'alta.

 <p>SANTA SUSANNA SOCIOSANITÀRIA FUNDA CIÓ</p>	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	13 de 17

L'import de l'aportació de l'usuari, i si s'escau de les persones obligades envers aquest (cònjuge i/o fills menors d'edat o amb disminució) es determinarà d'acord a les disposicions normatives aplicables de la Generalitat de Catalunya. Els pagament de les aportacions econòmiques corresponent s'efectuarà mitjançant domiciliació bancària. Les aportacions econòmiques seran revisades anualment en el cas de variació del preu públic i sempre sota les directrius del Departament de Salut i de l' Institut Català d' Assistència Social.

Tanmateix, l'usuari i les persones obligades envers aquest hauran de comunicar qualsevol modificació de la situació econòmica i sociofamiliar a la persona responsable del servei per tal d'actualitzar la aportació corresponent d'acord amb la nova situació.

8.MECANISMES D'INFORMACIÓ I DE PARTICIPACIÓ

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

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

Cada planta té un tauler d'anuncis amb la informació general del centre i informació específica d'activitats que es realitzen.

Editem periòdicament un butlletí electrònic amb les novetats i informacions, etc que enviem per correu electrònic a les famílies, treballadors, voluntaris i persones que ho sol·liciten.

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

9.DRETS I DEURES

Les persones usuàries tenen el dret a...

- una atenció integral continuada i personalitzada de la seva salut, que inclogui les accions terapèutiques necessàries, orientades a la millora o el manteniment de les màximes capacitats funcionals, cognitives i de relació, amb l'objectiu final de la màxima qualitat de

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	14 de 17

vida del malalt i el seu entorn i, sempre que sigui possible, el seu entorn a la comunitat

- ser tractats amb respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense cap tipus de discriminació, tot reconeixent les seves conviccions ideològiques i religioses.
- rebre informació sobre els serveis a que pugui accedir i sobre els requisits necessaris per al seu ús.
- la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el seu procés.
- rebre informació, completa i continuada, verbal i escrita, i en llenguatge comprensible, tant directament o per mitja del seu familiar o persones properes.
- la lliure determinació davant les opcions que li representi l'equip assistencial del seu cas, llevat en les circumstàncies de perill per a la salut pública i/o d'urgència vital.
- conèixer els professionals integrants del seu equip assistencial.
- la constatació documental de tot el seu procés a través de la història clínica i a poder disposar de la informació que conté, garantint la seguretat d'aquesta, així com també al lliurament de l'informe d'alta en finalitzar la seva estada en la institució.
- ser-li demanat el consentiment previ per escrit per a la realització d'aquells tractaments mèdics, procediments o proves menys habituals.
- participar, a través de les institucions representatives, en les activitats sanitàries i sociosanitàries en els termes establerts en la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya i el Decret legislatiu d'ordenació de serveis socials de Catalunya, i disposicions que les desenvolupin.
- utilitzar les vies establertes per presentar reclamacions i suggeriments i a obtenir-ne resposta que, en tot cas, serà per escrit respecte d'aquelles queixes o reclamacions que hagin estat formulades d'aquesta manera.
- deixar el centre en el moment en que ho desitgi, amb la signatura prèvia de l'alta voluntària.
- morir amb dignitat, facilitant l'atenció i el suport necessaris, tant al pacient com a la família, en el lloc on el pacient sigui atès, respectant les seves últimes voluntats.

Les persones usuàries tenen el deure o la responsabilitat de...

- facilitar les dades personals i familiars verdares i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- respectar les normes de la institució, col·laborant en el seu funcionament, vetllant per les instal·lacions i tractant amb respecte tot el personal i els altres usuaris.

 <p>SANTASUSANNA SOCIOSANITÀRIA FUN DA CIÓ</p>	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	15 de 17

- responsabilitzar-se del bon ús dels serveis i les prestacions sanitàries que li ofereix el sistema sociosanitari.
- col·laborar amb els serveis sociosanitaris en la posada en marxa de les mesures que s'adoptin per tal de millorar el nivell de salut de la comunitat.
- col·laborar i participar amb els serveis sociosanitaris per assolir el pla d'atenció que s'acordi.
- facilitar les dades necessàries, completes i actualitzades i responsabilitzar-se de l'aportació econòmica que li pertorqui, segons la normativa vigent.

10. INFRACCIONS I SANCIONS

Es consideren **faltes lleus**:

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

Es consideren **faltes greus**:

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

Es consideren **faltes molt greus**:

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

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	16 de 17

Procediment en cas d'incompliment de normes i deures

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

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

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

La negativa a arribar a un acord o l' incompliment d'aquest es podria contemplar la baixa del servei.

11.CUIDADORS EXTERNS

En al cas que la família vulgui contractar a un cuidador extern, aquest no podrà suplir les cures d'infermeria que han de proporcionar els professionals del centre. Poden fer companyia, acompanyar a l'usuari a fer una volta pel centre o pel carrer (sempre amb autorització de l'equip) o donar-li de menjar.

En cap cas podrà fer una mobilització tot sol, administrar medicació, donar de menjar per sonda o fer dutxa o higiene sense el consentiment del personal d' infermeria del centre. Això respon a un motiu de seguretat del pacient i del propi cuidador.

12.SISTEMA DE BAIXA DEL SERVEI

En els recursos sociosanitaris la baixa ve determinada per la situació de salut i els objectius de l' ingrés. L'equip assistencial determinarà i informarà a la persona usuària i/o la persona referent la data pactada d'alta.

Podran demanar l'alta per voluntat expressa de l' usuari o del seu representant legal.

Pot fer-se cessació o suspensió de l' ingrés per les següents causes:

- Quan deixi de tenir els criteris considerats per l' ingrés.
- Per ocultació de bens o aportació de dades incorrectes o falses que hagin suposat l'accés a la prestació sense reunir requisits.

	REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Codi Procés:	PE 02
		Revisió:	Núm. 00
		Data:	Abril 2021
		Pàgina	17 de 17

- Per incompliment de les normes de funcionament i convivència del reglament de règim interior.
- Per incompliment de l'obligació de pagament.

En el moment de l'alta del centre, la família i/o el pacient han de recollir l'informe d'alta, els objectes personals i omplir l'enquesta de satisfacció que li facilitarà l'equip o el servei d'admissions.

13. ÀMBIT D'APLICACIÓ

a. Aquest reglament ha estat revisat i modificat el abril de 2021 i el seu compliment obliga a tots els que integren el centre.

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

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

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

Elaborat	Revisat	Aprovat
Assumpció Ros, Anna Pineda i Anna Ayguasanosa	Equip Directiu	Anna Ayguasanosa
Abril 2021	Abril 2021	Abril 2021

