



# *Règim intern*

## Centre Residencial La Llum

Última revisió Març 2023  
Dr Albert Estiarte. Direcció de la Divisió d'Atenció a la dependència  
Rosa Zamora. Coordinadora Centre Residencial La Llum

# Índex

	Pàg.
1. Definició del centre .....	3
2. Admissió de persones usuàries .....	4
3. Tarifes de preus.....	5
4. Serveis del centre.....	5
5. Normativa general de funcionament i convivència.....	7
6. Drets i deures de la persona usuària .....	13
7. Règim sancionador.....	15



## 1. Definició del centre

Dins dels diferents serveis assistencials que ofereix la Fundació Althaia, el Centre Residencial La Llum forma part de l'Àrea d'atenció a la dependència.

Som un centre obert, proveïdor del sistema Català de Serveis Socials, que oferim 30 places residencials per a persones amb diversitat funcional física que requereixin cures i atencions de forma continuada, així com teràpia rehabilitadora de manteniment, per tal de donar resposta a les necessitats des d'un model d'atenció centrat en la persona.

Aquest centre és una entitat proveïdora del Sistema Català de Serveis Socials del Departament de Drets Socials o altre organisme que pugui substituir-lo en un futur.

Està situat al carrer Caputxins, 26-28 de Manresa, telèfon 93 874 44 90, i està inscrit amb data 27/06/2002, amb el núm. SO5225, al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, amb una capacitat registral de 30 places. També disposem de 10 places de centre de dia privades amb el número d'inscripció al Registre S07227.

Els **principis del servei** són els següents:

- Ser un centre on les persones puguin sentir-se com a casa, personalitzant en la mesura del possible, tot allò que els faci sentir bé.
- Mantenir la vinculació de la família i els amics per tal que se sentin estimats i amb el suport que necessiten.
- Fomentar la participació de les persones i les famílies en el centre, en els serveis i en les activitats comunitàries, seguint les bases del principi de normalització.
- La persona i els seus familiars són el centre de la nostra intervenció, escoltant els seus suggeriments.
- Acompanyar i donar suport a la persona per tal que pugui desenvolupar el seu propi projecte de vida potenciant l'apoderament des de la participació responsable i proactiva de la persona i els seus familiars.
- Respectar la integritat de la persona així com el seu dret a la intimitat i a l'autodeterminació.
- Formació continua dels professionals que hi treballen per millorar l'excel·lència en el tracte i del servei.
- Millora continuada del servei en funció de les necessitats del conjunt de residents i professionals.



## 2. Admissió de persones usuàries

Per a l'admissió en el centre s'observaran les següents normes:

**2.1.** Les persones usuàries hauran de tenir una edat compresa entre els 18 i 65 anys, i s'ingressaran a proposta del Departament de Drets Socials o qualsevol altre organisme que pugui substituir-lo en un futur.

El dia de l'ingrés s'haurà de respectar l'hora acordada i portar els medicaments i bolquers pels primers 15 dies. Si es té la recepta electrònica llavors amb una setmana serà suficient.

En qualsevol moment posterior a l'ingrés, segons evolució, independentment de l'edat, s'anirà valorant periòdicament si el recurs és l'adequat i es treballaran conjuntament amb el resident i/o familiars o tutors altres alternatives per tal d'afavorir el confort i l'apropament familiar.

**2.2.** S'aportaran els següents documents:

- DNI de la persona usuària (document original) i fotocòpia.
- **Fotocòpia** del DNI de la persona de referència, o persona assistent si s'escau.
- Número d'afiliació a la Seguretat Social (document original).
- Targeta sanitària.
- Certificat de grau de discapacitat (document original i fotocòpia).
- Resolució de la Llei de la Dependència.
- Certificat/s de la/es pensió/ns que rep la persona usuària (document original o declaració jurada d'ingressos).
- Llibreta d'estalvis de la persona usuària, i **fotocòpia** de la 1a pàgina. L'original l'haurà de tenir la persona que ingressa i guardar-la en la seva caixa forta.
- Història mèdica actualitzada, informes especialistes i carnet de vacunes.
- Recepta electrònica actualitzada si es té.
- Pòlissa d'assegurança de defunció, fotocòpia de la 1a pàgina o últim rebut, si en té.
- Fotocòpia de les mesures judicials adoptades o document notarial en relació amb la capacitat jurídica.
- Certificat d'empadronament.
- En cas de divorci, el conveni regulador i el llibre de família si hi ha menors a càrrec fins als 23 anys que estiguin estudiant i no treballin o persones amb discapacitat a càrrec seu.

**2.3.** Voluntàriament s'oferirà la signatura dels següents documents a la persona usuària o en cas que aquesta no pugui, a la persona assistent:

- Contracte de prestació de serveis



- Autorització de sortides
- Autorització dret d'imatge personal
- Autorització canvi de metge de família
- Autorització farmàcia
- Dret a informar a terceres persones

### 3. Tarifes de preus

**3.1.** La tarifa mensual vindrà determinada per la resolució dictada pel Departament de Drets Socials o altre organisme que pugui substituir-lo en un futur.

**3.2.** El copagament que realitzi la persona usuària per la prestació del servei, es farà segons el que estableix la legislació vigent de la Generalitat de Catalunya. La persona usuària resta obligada a efectuar la seva aportació econòmica fins al moment de la seva baixa definitiva del centre. En cas de places reservades la persona usuària ha d'efectuar la seva aportació, però, es podrà deduir, en cas de fer l'aportació màxima establerta a la Cartera de Serveis, el 150% del preu públic d'alimentació.

Les absències voluntàries amb reserva de plaça no poden superar els 30 dies/any, les absències forçoses per ingressos hospitalaris amb reserva de plaça podran ser de 60 dies i, en casos excepcionals es podrà ampliar previ informe motivat dels respectius Serveis d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials.

**3.3.** Els preus es veuran modificats cada primer d'any pel que determini el Departament de Drets Socials o altre organisme que pugui substituir-lo en un futur.

**3.4.** El pagament de la mensualitat s'efectuarà per mes vençut durant la primera setmana del mes següent per domiciliació bancària.

### 4. Serveis del centre

#### 4.1 Serveis inclosos

Els serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat física han d'oferir els serveis bàsics d'acord amb la normativa vigent, i concretament:

1. Allotjament.
2. Acolliment i convivència.
3. Manutenció.

4. Supervisió o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària:
  - a) Supervisió i suport per a l' higiene personal (bany, dutxa, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar ungles, afaitar-se, depilar-se), vestit, enllitar, etc.
  - b) Supervisió i suport per realitzar els àpats (manejar coberts i estris, manejar gerres i gots, tallar la carn, etc.). Provisió del material necessari per a la seva realització: estris adaptats ...
  - c) Bugaderia i repàs de la roba personal.
  - d) Administració de la medicació.
  - e) Contenció en situació de crisi.
5. Provisió de productes d'higiene personals bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la realització de la higiene personal.
6. Garantir el servei els festius i en el període de vacances, així com l'atenció en supòsit de malaltia.
7. Atenció a la salut.
8. Trasllat mèdic d'urgències en cas de ser necessari.
9. Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
10. Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
11. Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
12. Foment de l'oci i del lleure.
13. Assessorament i supervisió.
14. Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
15. Atenció conductual i emocional

#### 4.2 Serveis Disponibles:

- Cuina pròpia: elaboració de dietes especials, control dietètic dels aliments i supervisió d'higiene i manipulació d'aliments. Assessorament per part de la dietista.
- Neteja
- Manteniment
- Voluntariat
- Farmàcia
- Servei d'espiritualitat
- Servei wifi per dispositius electrònics (excepte mòbils)



### 4.3 Serveis no inclosos

- Els prestats per professionals aliens al centre (odontòlegs, optometristes, podòlegs, perruquers, ortopedista, fisioterapeutes privats, etc.).
- Metges especialistes privats.
- Mitjans de transport (Taxi, autobusos, etc.).
- Telèfons i altres despeses de caràcter personal.
- Medicaments, apòsits i tractaments no finançats per la Seguretat Social.
- Acompanyaments privats.

## 5. Normativa general de funcionament i convivència

### 5.1 Atenció Integral

Té com a principis la dignitat i l'autonomia, així com l'empoderament de la persona en la seva àmplia visió multidimensional (vessant biològic, psicològica, social, mediambiental i espiritual).

El poder de decisió de la persona és la base assistencial, sent els professionals assessors, per arribar a un pla d'actuació comú.

En els casos en què la persona ha perdut el seu poder de decisió per poder elaborar un pla individual assistencial, s'empodera la seva família o amitats per cercar eines o instruments que ens ajudin a conèixer a la persona i a entendre què és el que li proporciona benestar o malestar. I així poder reconèixer els objectius dintre de les esferes de qualitat de vida (benestar emocional, relacions interpersonals, benestar material, desenvolupament personal, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets).

L'atenció es realitza mantenint el secret professional, respectat per tot el personal, tant en l'atenció directa com en la indirecta.

L'atenció integral comporta el compromís de la persona i l'equip en la seva salut física i mental, benestar i autocura.

L'equip interdisciplinari està format per:

- Equip administratiu tècnic (director/a, coordinador/a, secretària)
- Equip cuidador
- Equip mèdic assistencial (personal facultatiu internista i infermeria)
- Equip rehabilitador (metge/ssa rehabilitador/a, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta)
- Equip psicosocial (treballador/a social, psicòleg/loga)

### 5.2 Habitació



Poden ser d'ús individual o compartida de 2 llits amb connexió wifi de contrasenya, exclusivament pel televisor, PC o tauletes (però no pels telèfons mòbils).

L'habitació consta de llit articulad, tauleta, armari de paret i panell. Cada persona podrà personalitzar-la com ho desitgi, sempre que no atempti contra la dignitat d'altres persones.

Per la col·locació d'objectes personals o mobles s'haurà de demanar autorització a la Direcció del centre i es valorarà cada cas.

La persona resident repartirà equitativament l'espai amb el seu company/a, facilitant en tot moment la col·locació dels estris personals.

Les persones residents amb autonomia seran les responsables de la neteja i cura dels objectes de la seva propietat que estiguin col·locats en la seva habitació. La resta ajudarà en la mesura que li sigui possible.

Anirà a càrrec de la persona resident portar l'ordinador, la televisió i els cascos sense cable per tal de no molestar a la resta de persones convivents.

No es guardarà a les habitacions aliments susceptibles de descomposició, o que puguin produir males olors, per tal d'evitar intoxicacions o malalties. En cas de tenir-ne bombons o galetes, entre d'altres, hauran d'estar ben guardades per no crear problemes d'higiene i de convivència. En cas de crear-ne, ens reunirem amb les parts afectades per trobar una solució pactada.

No es permetrà el consum d'alcohol i tabac dins de l'habitació per qüestions de seguretat, higiene i salut.

No es pot fumar a l'habitació, ni encendre espelmes o altre material inflamable que pugui ser susceptible de provocar un incendi, ni endollar aparells calefactores. L'habitació disposa d'aire condicionat.

Per no entorpir les tasques de neteja la persona usuària l'haurà de deixar lliure fins que finalitzi.

La distribució dels llits es decideix en funció de les necessitats bàsiques/mèdiques de cada persona o de compatibilitat de caràcters.

En cas de conflictes de convivència entre les persones d'una mateixa habitació es buscarà sempre el màxim benestar i consens per ambdues parts, sempre que el canvi no comporti malestar a altres persones.

S'informarà a la persona resident o familiar p persona assistent i se'n deixarà constància per escrit amb el consentiment del resident, si és possible.



### 5.3 Àpats

Els àpats comprenen l'esmorzar, dinar, berenar i sopar, i el ressorpó pels residents que ho tinguin pautat.

Les dietes estan supervisades pel personal especialitzat, amb la finalitat de garantir l'aportació dietètica i calòrica adequada.

Qualsevol persona usuària que, per indicació sanitària, hagi de mantenir un règim alimentari determinat, se li recomanarà el seu seguiment.

Els àpats se serviran preferentment al menjador, i se serviran durant els horaris que determini el centre exposats al tauló d'anuncis. Qualsevol canvi d'horaris o ubicació es comunicarà a les persones usuàries de manera convenient.

Hi ha l'opció de demanar pícnic si es preveu no ser-hi durant algun àpat, sempre que es demani, com a mínim, entre 6 h i 12 h abans.

Fora d'aquest horari, el centre guardarà el menjar sempre que es comuniqui amb antelació i sigui justificable.

Si reiteradament no s'avisa que no es vindrà a fer algun dels àpats i s'ha de llençar el menjar, la persona usuària podrà ser penalitzada fent una aportació econòmica simbòlica, sempre que aquesta mesura s'hagi aprovat en reunió mensual de les persones usuàries. En cas de ser d'aplicació, aquesta es revisarà anualment i constarà al tauler d'anuncis. La recaptació estarà destinada a l'adquisició de material per a les activitats lúdiques i es justificarà periòdicament.

Si una persona usuària vol convidar a menjar a un o diversos familiars, haurà de comunicar-ho amb 24 hores d'antelació per facilitar la gestió de la infraestructura. El menjar l'haurà de portar la família, només es facilitarà l'àpat de la persona resident

Es disposa d'una font d'aigua per tal que puguin reomplir les ampolles o bidons. En cas d'utilització d'ampolles es recomana anar-les canviant sovint pel deteriorament que pateix el plàstic i en el cas dels bidons es recomana a les persones autònomes que vetllin per la seva neteja. En els casos a on la persona és dependent serà la família i el personal cuidador qui vetllarà per les condicions higièniques, prenent les mesures que es creguin oportunes.

### 5.4 Higiene

El centre proveirà els productes d'higiene personals bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la realització de la higiene personal (com ara esponges sabonoses, gel de bany, cos i cabell i crema hidratant ...). Si una persona resident vol utilitzar una marca concreta anirà a càrrec seu.



## 5.5 Bugaderia

Tota la roba d'ús personal serà facilitada per la pròpia persona usuària o família i haurà d'estar marcada a fi i efecte de facilitar la seva distribució i el seu control. És responsabilitat de la persona usuària i la família de tenir-la marcada.

El centre no es fa càrrec del deteriorament que pugui patir la roba per desgast o per alteració del teixit. En el cas de pèrdua de roba per part del centre dins el circuit de bugaderia, l'eventual reclamació del seu import o la seva reposició per part de la persona resident haurà de venir justificada pel tiquet o factura d'adquisició.

La bugaderia del centre tindrà cura de la roba personal de vestir, pitets, roba de la llar pròpia del resident. La roba plana de llit i les tovalloles es renten en un servei extern a la Fundació

## 5.6 Participació

El centre disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposen el reglament de règim intern, la tarifa de preus actualitzada, l'organigrama de l'establiment, l'avís de disponibilitat de fulls de reclamacions, l'acta i els acords del darrer Consell de Participació, el programa mensual d'activitats i l'autorització oficial com a entitat proveïdora del Sistema Català dels Serveis Socials.

El centre disposa d'un horari d'informació i d'atenció a la persona resident i als seus familiars per part de la direcció del centre i dels professionals de l'equip tècnic responsables de la seva atenció.

El centre du a terme mensualment una reunió amb els residents i, mínim 1 cop l'any hi ha la reunió del Consell de Participació del Centre.

S'utilitzen les reunions amb les persones usuàries per consensuar pactes davant aquells temes no regulats en el règim intern.

El centre distribueix anualment una enquesta de satisfacció del servei entre les persones usuàries i els seus familiars.

Les activitats de lleure i excursions estan obertes a la participació i col·laboració de familiars, amics, personal assistent o entitats tutelars.

S'informa la família de les activitats organitzades al centre, dels canvis estructurals i d'organització. Preferentment, s'utilitza el correu electrònic o el medi pactat.

Per a suggeriments o queixes, les persones usuàries o els seus familiars poden adreçar-se al responsable de la unitat d'atenció al client de la Fundació Althaia.

## 5.7 Horari de visites

Seguint el principi que el centre pretén ser l'autèntica llar de les persones usuàries, no s'estableixen horaris de trucades telefòniques ni horaris de visita, però per respecte a la seva intimitat s'aconsella no venir abans de les 11 h. En cas d'arribar abans, els familiars podran restar a la sala d'estar de l'entrada del centre i serà un professional que avisarà o anirà a buscar a la persona i la portarà amb el familiar que l'ha vingut a visitar.

Les visites seran ateses preferentment a les sales comunes, zones enjardinades o sala d'espera de l'entrada. En cas de voler rebre visites a les habitacions, es demanarà sempre autorització al company/a d'habitació.

Es pot adaptar l'horari en funció de les sortides o visites, amb previ avís.

En cas de visita acompanyats d'un menor d'edat, aquests no es podran quedar sols dins la residència sense la presència d'un dels adults visitants.

## 5.8 Sortides i comunicacions dels usuaris amb l'exterior

Tant les sortides com la comunicació de les persones usuàries amb l'exterior són lliures i sense cap mena de limitació per part del centre.

En el moment de l'ingrés es signarà un document d'autorització per a les sortides.

El centre no es fa responsable dels danys i perjudicis que rebi o provoqui la persona usuària a tercers quan es trobi fora del centre, sempre que no s'esdevinguin durant una sortida proposada pel propi centre.

Les persones que ho necessitin, a criteri de l'equip i amb la finalitat de la seva protecció, sortiran acompanyades. Serà necessari avisar amb antelació per coordinar aquest suport amb el servei de voluntaris/cuidadors privats/família.

## 5.9 Informació als familiars o responsables

Es recomana a la família o tutor legal acompanyar al resident a consultes o visites mèdiques, en cas de no poder-ho realitzar s'aconsella aportar un acompanyant extern. S'agraeix aportar la informació per escrit de centres externs a la Fundació Althaia per garantir la continuïtat assistencial.

Quan sigui necessari l'ingrés en un centre sanitari, la família o tutor legal serà el responsable de fer-li l'acompanyament i seguiment fins que retorni a la residència.

La família o tutor legal haurà d'implicar-se i col·laborar en el canvi de recurs residencial.

## 5.10 Control d'aliments i medicaments

Recomanem a familiars i amics que no lliurin a les persones usuàries aliments no controlats pel personal del centre. En tot cas, caldrà comunicar-ho a la persona cuidadora de referència, amb la finalitat de respectar, si correspon, les dietes específiques establertes per prescripció facultativa, així com per evitar el deteriorament dels productes.

Per motius de salut i higiene no es recomana menjar al llit. El personal del centre no ho facilitarà.

No s'aconsella guardar a la seva habitació cap classe d'aliment, medicament ni tampoc lleixiu, detergents o altres productes perillosos.

La medicació serà guardada i administrada pel personal responsable del centre. En el cas de ser visitat per un metge privat, el metge del centre en tindrà coneixement i supervisarà la seva administració.

No s'aconsella automedicar-se. En cas de fer-ho, el centre declina qualsevol responsabilitat.

Es recomana fer un ús responsable del consum de cafeïna per tal que no interfereixi en els tractaments prescrits o accentuar alteracions en el comportament.

Al menjador hi ha una nevera comuna per a totes les persones usuàries a on poden deixar aliments. El control i manteniment de la nevera és responsabilitat de la persona resident amb suport del personal del centre.

La tinença i consum d'aliments peribles (fruita, galetes, etc.) està condicionada al bon estat dels aliments, sota la responsabilitat de la persona usuària, amb la supervisió del personal del centre.

Neveres a les habitacions se'n poden tenir, però és responsabilitat de la persona usuària amb suport de la família/amics/assistent. Els aliments que s'hi guardin han d'estar amb la data de caducitat correcta i la nevera neta i endreçada.

## 5.11 Custòdia de béns

Les habitacions disposen d'una caixa metàl·lica que es podrà tancar amb clau amb la finalitat que les persones usuàries que ho desitgin dipositin els efectes personals que considerin oportuns. Hi ha dues còpies, una estarà en possessió de la persona usuària i en els casos de les persones que necessitin una persona assistent per a l'exercici de la capacitat jurídica serà la qui decidirà si la té ella o la persona usuària. I l'altra, la té el servei de manteniment per tal de poder fer una còpia en cas de pèrdua o trencament.

Si la persona usuària perd la clau, anirà a càrrec seu l'import de la còpia. També aniran a compte i càrrec de la persona usuària les reparacions i/o substitucions de la caixa per ús indegut o per la seva inutilització.

Althaia no inventaria ni coneix el contingut de les caixes metàl·liques, motiu pel qual no es pot fer càrrec de reposar l'eventual contingut d'aquestes, declinant qualsevol responsabilitat per la pèrdua o sostracció d'objectes personals. Per aquest motiu es recomana a les persones usuàries no tenir o custodiar efectes personals innecessaris.

## 5.12 Hàbits tòxics

- Queda prohibit fumar en tot el centre, excepte en els llocs autoritzats.
- Queda prohibit el consum de substàncies tòxiques.
- No s'aconsella el consum d'alcohol.

## 6. Drets i deures de la persona usuària

### 6.1 Drets de la persona usuària

L'usuari/usuària té els drets reconeguts a les lleis i especialment als articles 8,9,10 i 12 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, això és:

- a) Que es respecti la dignitat de les persones, llur benestar i llur autonomia i intimitat.
- b) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure.
- d) Accedir a llurs expedients individuals.
- e) Exercir la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment, i per a sortir-ne, llevat les limitacions establertes per la legislació vigent.
- f) Conèixer el reglament intern del servei, i especialment, els seus drets i deures.
- g) Rebre una atenció personalitzada.
- h) Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.
- i) Comunicar i rebre lliurement informació.
- j) El secret de les comunicacions.
- k) Presentar suggeriments, queixes i reclamacions i rebre resposta.
- l) Gaudir de la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.

- m) Considerar com a domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- n) Participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament.
- o) Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen.
- p) Exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa.
- q) Obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades.
- r) Rebre de manera continuada la prestació dels serveis.
- s) No ser sotmesos a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o de terceres persones.
- t) Conèixer el cost dels serveis que reben i, si escau, conèixer la contraprestació de l'usuari o usuària.

## 6.2 Obligacions de la persona usuària

La persona usuària, la persona assistent o familiar de referència, tenen els deures previstos a l'art. 13 de la Llei 12/2007, especialment:

- a) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- b) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- c) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- d) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- e) Complir el Reglament de règim intern.
- f) Abonar puntualment el preu establert

De conformitat amb el que disposa l'anterior lletra e), i tenint en compte el règim sancionador que es desplega en el punt setè del present Reglament, la conducta distorsionadora que es derivi del comportament de la persona usuària pot ser sancionada amb una setmana de suspensió del servei, fet que comportaria que aquesta persona hagi de retornar al domicili de referència indicat en el contracte.

El cas que el comportament distorsionador hagi de comportar la pèrdua de la plaça, l'organisme competent de la Generalitat que gestiona els serveis Socials valorarà la proposta d'expulsió presentada pel Centre.

## 7. RÈGIM SANCIONADOR

### 7.1 Règim de disciplina intern

D'acord amb el que preveu l'article 18.3.b del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, que obliga a les entitats que siguin titulars d'establiments de serveis socials a portar entre altra documentació, un Reglament de Règim Intern, es tipifiquen a continuació les causes i les conseqüències de les conductes distorsionades que puguin manifestar les persones usuàries.

En tots els casos s'intentarà arribar a un acord previ entre la persona usuària i l'equip tècnic per resoldre el conflicte de la forma menys perjudicial.

### 7.2 Causes de les conductes distorsionades

La tipologia de faltes queda recollida en:

#### **Lleus:**

- No tenir cura de la conservació dels materials i dels espais on es realitzen les activitats.
- La manca d'higiene personal.

#### **Greus:**

- La indisciplina o desobediència en el servei.
- Faltar al respecte als/a les companys/es o al personal de suport.
- La reincidència en la comissió de tres faltes lleus, encara que siguin de diferent naturalesa, dins d'un mateix trimestre.
- Apropiació indeguda de material.
- Destruir o fer malbé el material.
- L'embriaguesa o toxicomania, quan aquesta afecti o es doni dins del centre o a fora, però ens afecti a la convivència dins del centre

#### **Molt greus:**

- Qualsevol conducta constitutiva de delictes dolós, com ara robatori o furt a companys o companyes, o al personal de suport, o fins i tot a la pròpia residència; o danys a la propietat.
- L'agressió física o verbal als/ a les companys/es o al personal de suport.
- Qualsevol conducta d'assetjament sexual o d'altres comportaments intimidatoris (físics, verbals o no verbals) que afectin la dignitat dels seus companys o del personal de suport.
- La reincidència en faltes greus, malgrat que siguin de diferent naturalesa, en el període de sis mesos naturals.





### 7.3 Conseqüències de les conductes distorsionades

Per determinar les conseqüències a aplicar per cada conducta es tindran en compte les circumstàncies de cada persona usuària, com són: els trastorns de comportament i de personalitat associats al diagnòstic, el nivell de comprensió, el grau de voluntarietat i els antecedents.

#### **Per una causa lleu:**

- Amonestació verbal.
- Retornar el material apropiat indegudament, o pagar el valor del qual s'ha fet malbé, en funció de cada cas.
- Arreglar o reintegrar el material malmès.

#### **Per una causa greu o molt greu:**

En aquests supòsits, a banda de la possibilitat de practicar una amonestació verbal i per escrit, la direcció del centre elevarà una comunicació a l'organisme competent de la Generalitat perquè en tingui precís coneixement i emprengui les mesures que estimi més adients o convenients, entre les quals s'inclouen:

- Canvi d'unitat de convivència.
- Suspensió del servei de fins a una setmana.
- Expulsió del servei.

En cas de suspensió del servei, s'haurà de comunicar al Departament competent i la persona usuària afectada haurà de retornar al domicili de referència indicat en el contracte.

Les conseqüències internes dels comportaments antireglamentaris de les persones usuàries no exclourà les eventuais responsabilitats civils o penals de les seves actuacions, que s'hauran de gestionar a dret llei en funció de cada cas, situació i circumstància.

El Departament competent informará en tot moment a la persona responsable de la residència dels diferents serveis del mateix als que s'ha d'enviar qualsevol notificació generada a l'empara del compliment del present règim.

### 7.4 Procediment a seguir per determinar existència de conductes distorsionats

L'equip tècnic que haurà de resoldre l'existència de conductes distorsionades i les conseqüències estarà format pel responsable de la residència, una persona de l'equip de cuidadors i un representant de les persones usuàries. Es reuniran per valorar el cas i, prèvia audiència amb la persona interessada, resoldran el que creguin oportú, tenint en compte el que disposa l'apartat anterior.



**XARXA ASSISTENCIAL  
UNIVERSITÀRIA DE MANRESA**  
Dr. Joan Soler, 1-3 - 08243 Manresa

**Tel.** 93 875 93 00  
**Fax** 93 873 62 04

[info@althaia.cat](mailto:info@althaia.cat)  
[www.althaia.cat](http://www.althaia.cat)