



Fundació Privada AVAN

# REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

93 715 64 85

[avan@avan.cat](mailto:avan@avan.cat)

[www.avan.cat](http://www.avan.cat)

# 1 SISTEMA D'ADMISSIÓ

Una professional de la Fundació AVAN realitzarà una primera entrevista amb la família i/o la persona usuària interessada a participar en algun dels programes. Es recolliran les seves demandes i necessitats i es procedirà a informar dels programes que millor s'ajusten a cada cas particular.

1. La família i/o persona usuària hauran de facilitar tota la documentació mèdica o un certificat mèdic oficial on consti el seu diagnòstic i la informació mèdica rellevant.
2. La persona responsable del centre, juntament amb l'assessorament de l'equip tècnic, avaluarà les característiques conductuals i sanitàries de la persona usuària i es reservarà el dret a l'admissió al centre. No s'admetrà en el supòsit que es consideri que pugui suposar un perill per a si mateixa, per a les altres persones usuàries o per a la plantilla.

## 2 CONTRACTE

2.1. Totes les persones usuàries del centre firmaran un contracte que regularà tots els aspectes de la relació amb l'entitat, des de l'ingrés fins la baixa. Es considera persona usuària la destinatària del servei o serveis que figuren en el contracte, no obstant això, la família i/o persones cuidadores, també es podran beneficiar del servei de psicologia i dels cursos de formació per a famílies i grups d'ajuda mútua.

2.2. En el cas que la persona usuària no pugui signar el contracte, es deixarà constància de l'impediment. El personal tècnic de l'entitat valorarà si és necessària la signatura d'alguna persona de la família responsable per a complementar la capacitat d'obrar de la persona usuària. Per fer un canvi de la persona familiar responsable serà necessari que aporti un document oficial (administratiu, notarial o judicial) que ho justifiqui.

2.3. Si la persona usuària no sabés signar, posarà l'empremta dactilar de l'índex dret, al lloc reservat per la seva signatura, davant dues persones que signaran a sota de l'empremta dactilar, com a testimonis. De no saber signar la persona responsable, s'actuarà de la mateixa forma que per la persona usuària.



## 3 RÈGIM ECONÒMIC

3.1. Els preus vigents de cada programa estaran a disposició de qualsevol persona usuària que els demani. Els preus podran variar segons sigui sòcia o no de l'entitat.

3.2. Les condicions econòmiques per a cada programa estaran especificades a cada contracte.

3.3. Els pagaments es faran per mes avançat, entre els dies 5 i 10 de cada mes, en efectiu o per domiciliació bancària.

3.4. Es donarà rebut dels pagaments en efectiu.

3.5. Els increments de tarifes es comunicaran per escrit a totes les persones usuàries amb un mes d'antelació com a mínim.

3.6. A partir del cinquè dia consecutiu d'absència als serveis d'atenció diürna, amb dinar inclòs, es procedirà a aplicar un descompte en el servei de menjador, de 5.5€ per dia.

3.7. Anualment, els preus dels serveis, podran ser actualitzats de forma automàtica, sense necessitat de comunicar-ho a les persones usuàries, aplicant l'Índex de Preus al Consum del mes de novembre.

3.8. El Centre podrà oferir ajudes a aquelles famílies que, per la seva situació econòmica, no puguin pagar el servei. L'ajuda es sol·licitarà al o la professional de treball social de l'entitat, qui ho tramitarà i farà un estudi de les necessitats i circumstàncies familiars específiques. Per a la realització del referit estudi, serà necessari que la persona usuària o la família aporti al centre tota documentació que se li sol·liciti. Des de treball social es farà una proposta a la direcció de l'entitat qui, en última instància, és qui decidirà la concessió o no de l'ajuda familiar. L'estudi es podrà fer una vegada a l'any o quan es tinguin indicis de que han canviat les condicions econòmiques de la persona usuària.

3.9. La falta de pagament de les quotes corresponents podrà donar lloc a la resolució del contracte i, per tant, a la finalització de la prestació dels serveis.



# 4 NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CENTRE

4.1. Els horaris d'obertura al públic de les diferents seus estaran disponibles a cadascuna d'elles. Els horaris dels diferents programes estaran a disposició de les persones usuàries. Les persones que de forma periòdica estiguin al centre més temps del pactat en el contracte, ja sigui per davant o per darrere, l'entitat podrà facturar aquest temps a preu de servei d'atenció diürna.

4.2. Durant les vacances d'estiu, Nadal o setmana santa, els òrgans directius del centre, segons les demandes de les persones usuàries, decidiran si tancar els serveis o bé oferir una alternativa de caràcter més lúdic. Aquesta circumstància es notificarà amb un mes d'antelació.

4.3. Les faltes d'assistència per part de la persona usuària no es recuperaran. Les faltes per part de l'equip de professionals de l'AVAN, en cas que no hi hagi substitució, sí que es recuperaran.

4.4. L'AVAN tanca 2 dies a l'any. Aquest dies no s'oferirà cap servei i no són recuperables.

4.5. Les visites de psicologia que estiguin pactades amb la o el professional i no siguin anul·lades amb una antelació mínima de 24 hores, es facturaran.

4.6. La persona responsable del centre es compromet a rebre a totes les persones usuàries i les seves famílies que així ho sol·licitin amb prèvia cita concertada. Les famílies que ho desitgin podran sol·licitar reunions amb alguna de les persones professionals del centre, prèvia cita concertada. Sense cita prèvia no hi haurà reunió.

4.7. Les persones usuàries, visitants i responsables tenen a la seva disposició el Full de Reclamacions.

4.8. La direcció del centre no es fa responsable dels articles de valor o diners en metàl·lic que les persones usuàries portin al centre. Únicament se'n farà responsable en el servei CAE.

4.9. La persona usuària o família hauran de proveir, a petició del centre, de roba de recanvi, bolquers, medicació a administrar, espessant, material d'higiene per la dutxa, així com tot allò que necessiti la persona usuària.



4.10. En els programes que ho requereixin i prèvia notificació a la família, les persones usuàries dipositaran les seves pertinences (bosses, etc) en una sala restringida només a la plantilla. Les persones usuàries no podran portar a sobre objectes que puguin originar un perill per a elles o la resta.

4.11. En els programes que ho requereixin, tota la roba d'ús personal haurà d'estar marcada per facilitar la seva distribució.

4.12. La medicació es guardarà fora de l'abast de les persones usuàries.

4.13. La medicació i la pauta de la mateixa que s'hagi d'administrar a la persona usuària haurà de constar en una recepta mèdica i s'haurà de fer arribar al centre dins del seu blister original. Tanmateix, els canvis de medicació hauran d'estar justificats per escrit per prescripció facultativa. No s'administrarà cap medicació sense la pauta mèdica.

4.14. Sempre que es produeixi un ingrés o algun canvi mèdic, la família està obligada a fer-ho saber a la direcció del centre i fer arribar els informes mèdics que ho constatin per assegurar una correcta atenció a la persona usuària.

4.15. La persona usuària pot demanar un informe a l'any. Aquesta sol·licitud s'ha de fer amb un mínim de 15 dies d'antelació i cal especificar el motiu pel qual el necessiten: judicial, visita mèdica, gestions com ara llei de dependència, etc.

4.16. La persona usuària, la família i les persones cuidadores estan obligades a respectar les normes de convivència, tractant amb respecte al personal, a les altres persones usuàries i acompanyants, i en particular a:

- o Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i no malmetre l'entorn
- o Respectar els horaris i participar de forma activa en les activitats proposades
- o No cridar, insultar o agredir
- o Queda prohibida la ingesta de drogues o alcohol dins del centre
- o Queda prohibit fumar fora dels espais destinats per a aquest motiu i fora dels horaris estipulats pel centre



# 5 MOTIUS DE FINALITZACIÓ DE LA RELACIÓ AMB LA PERSONA USUÀRIA

5.1. La falta de pagament de la quota, si no hi ha un acord especial amb la direcció del centre, podrà donar lloc a la finalització de la relació.

5.2. La persona usuària podrà donar-se de baixa voluntàriament previ avís a la direcció del centre. Per tal de no generar el nou rebut, cal fer-ho abans del dia 5 del mes en curs.

5.3. La direcció del centre es reserva el dret a rescindir el contracte quan valori que les característiques conductuals de la persona usuària puguin ser un perill per sí mateix/a, per a les altres persones usuàries o professionals. En cas que es produeixi una compensació mèdica de l'alteració conductual, la família haurà de facilitar informes mèdics que avalin aquest fet i l'equip tècnic considerarà la idoneïtat o no d'una reincorporació. El centre elaborarà un pla d'incorporació gradual específic per a cada cas. En el supòsit que l'alteració conductual persisteixi es tornarà a indicar a la família l'itinerari a seguir.

# 6 NORMES D'ÚS DEL TRANSPORT ADAPTAT

6.1 El servei de transport es prestarà mitjançant vehicles adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda, complint amb tota la normativa vigent en matèria de seguretat, accessibilitat i transport de persones amb discapacitat. Les cadires de rodes de les persones usuàries del servei han d'estar homologades per al seu transport segons la norma ISO 7176-19. El sistema d'ancoratge ha de ser adequat, garantint que la cadira de rodes estigui fermament ancorada al xassís del vehicle.

6.2 Caldrà estar a l'hora acordada al lloc de recollida i de retorn. El lloc de recollida habitual serà el més a prop de la porta d'accés al domicili. Si passats 5 minuts de l'hora pactada la persona usuària o la família no s'ha posat en contacte amb la persona de transport, aquesta seguirà fent la ruta i no es podrà garantir que pugui disposar d'un altre moment per anar-la a buscar.



6.3 En cas que la persona no sigui autònoma cal que hi hagi un familiar acompanyant fins que arribi el transport. De la mateixa manera, a la tornada hi haurà un familiar esperant, ja que no es fan acompanyaments fins a dintre del domicili.

6.4 La persona usuària haurà de mantenir una actitud de respecte i bon tracte cap a les persones professionals o voluntàries que presten el servei i cap a la resta de persones usuàries amb qui comparteix el transport.

6.5 S'haurà de comunicar per telèfon, com a mínim amb 24 hores d'antelació, qualsevol circumstància que pugui afectar al servei tals com:

- a. Visites mèdiques programades.
- b. Ingressos hospitalaris programats.
- c. Vacances o estades fora del domicili programades.

6.6 S'haurà d'informar al centre, el més aviat possible, mitjançant trucada telefònica, de qualsevol circumstància sobtevinguda i/o incidència que pugui afectar al servei com ara:

- a. Visites mèdiques d'urgència.
- b. Ingressos hospitalaris urgents.

6.7 S'haurà de comunicar, mitjançant trucada telefònica o presencialment a la seu de l'AVAN, la voluntat de donar de baixa el servei i el seu motiu. L'AVAN facilitarà el document de renúncia, que s'haurà de signar per a fer efectiva la baixa.

6.8 S'ha de comunicar amb un mínim de 15 dies laborables d'antelació qualsevol canvi d'horari o de domicili, ja sigui a la mateixa ciutat o no.

6.9 Si a l'arribar al lloc de recollida, la persona de transport observa que la persona usuària presenta alguna lesió o cop i/o es troba clarament malalta, requerirà a la família o persona responsable que se'n faci càrrec i no la traslladarà a la seu de l'AVAN.

6.10 Qualsevol petició de canvi puntual o permanent que es vulgui sol·licitar respecte el servei de transport cal fer-la a la seu de l'AVAN de referència, on es donarà resposta.



# 7. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

**Transcripció dels drets i deures de les persones usuàries previstos pels articles 12 i 13 de la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials.**

## **7.1. Drets: Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets:**

- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat una persona professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
  - Els serveis i les prestacions. En concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació i els seus drets i deures.
  - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
  - Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
  - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- Presentació de queixes i reclamacions.
- En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

## **7.2. Deures: Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:**

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

