

QUI SOM:

La Residència Geriàtrica Sant Domènec pertany a l'Associació Residència Geriàtrica Sant Domènec constituïda el 11-03-1981, Entitat sense afany de lucre i declarada d'Utilitat Pública per Consell de Ministres de 13-07-1981, inscrita en el registre d'associacions de Lleida amb núm. 420 i acollida al règim fiscal especial d'entitats sense afany de lucre, llei 49/2002. Està ubicada a la ciutat de Balaguer.

Està dedicada a oferir serveis d'atenció integral a persones majors de 65 anys de Balaguer i de la comarca de la noguera i persones que al llarg de la seva vida hagessin estat vinculades amb la ciutat de Balaguer i comarca . Compta amb els serveis de residència assistida amb 80 places i amb el de llar residència amb 67 places, estem autoritzats per donar atenció a un total de 147 residents.

Som Centre Col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i família de la Generalitat de Catalunya amb un total de 38 places de les 80 de residència assistida.

IDENTIFICACIÓ:

ENTITAT :

NOM : Associació Residència Geriàtrica Sant Domènec

CIF : G-25026774

DOMICILI SOCIAL : Avd. Comte Jaume d'Urgell, 1, 25600 BALAGUER (LLEIDA)

RESPONSABLE LEGAL : Jaume Camarasa i Garcia

NIF : 78.052.908-Q

Nº REGISTRE : E-01013

TIPOLOGIA : Iniciativa Social

CENTRE :

NOM : Residència Geriàtrica Sant Domènec

ADREÇA : Avd. Comte Jaume d'Urgell, 1

MUNICIPI : BALAGUER Codi Postal : 25600

TELEFON: 973447500

E-MAIL: info@resi.cat

WEB: www.resi.cat

RESPONSABLE ASSISTENCIAL: Marta Vilalta Henríquez

Nº REGISTRE : S01208//S03903

DATA OBERTURA : 17-10-82

CAPACITAT REGISTRAL I TIPOLOGIA :

Residència Assistida :80

Llar Residència : 67

RESPONSABLE HIGIÈNIC-SANITARI : Esther Llinàs Carbonell

HOSPITAL DE REFERÈNCIA : Arnau de Vilanova (Lleida)

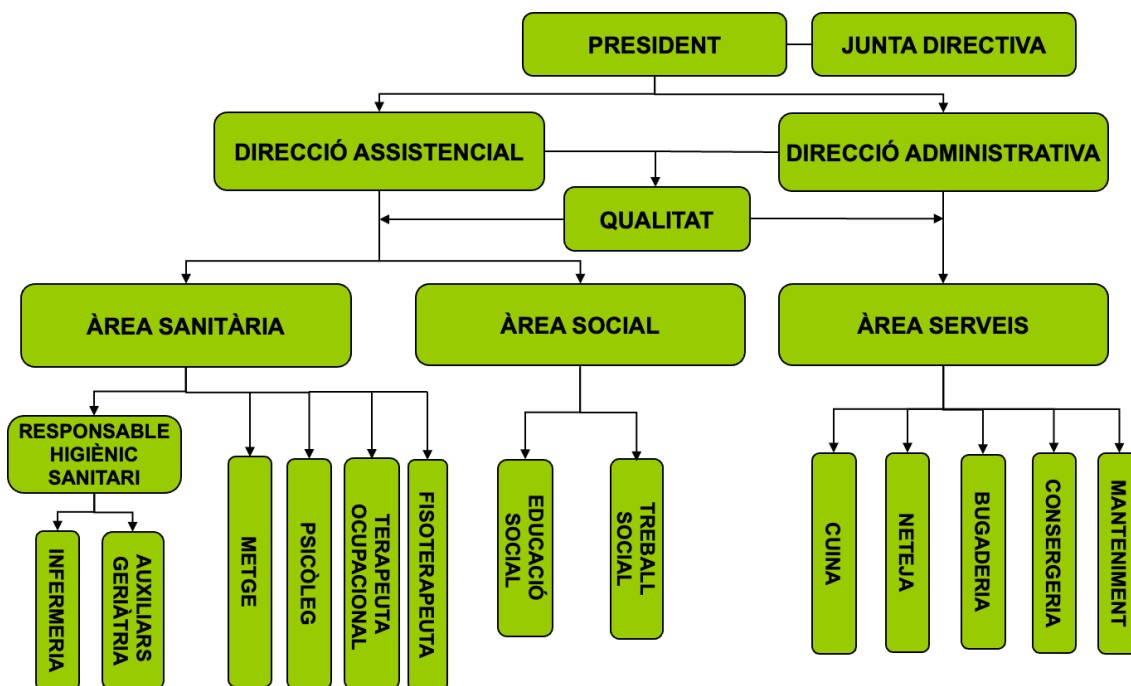
DESCRIPCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS:

La Residència Sant Domènec està ubicada al cor de Balaguer, al costat del riu Segre i front a la muntanya del Santuari del Sant Crist, el que li dona un entorn natural i alhora permet gaudir de la vida urbana gràcies a la seva excel·lent ubicació. Tot emmarcat dins el conjunt arquitectònic i cultural del claustre i església de Sant Domènec.

Edificació d'uns 7.000m² en varies plantes. Tenim 114 habitacions de les quals 81 són individuals i 33 són dobles, totes disposen de bany complet i son exteriors. Totes disposen de punt de presa de telèfon i de televisió. Compta amb les següents zones comuns: Capella, ampli saló amb televisió, sala de lectura, bar-saló activitats, gimnàs, perruqueria, sales de teràpia, zona enjardinada, amplies terrasses exteriors, les zones pròpies de cuina, varis menjadors, bugaderia, magatzem, etc. No existeixen barreres arquitectòniques exteriors ni interiors. Per contribuir a la Sostenibilitat ambiental, totes les zones i habitacions gaudeixen de sistema de calefacció regulable individualment i controlada per un sistema informàtic de sondes detectores de temperatura interior/exterior que optimitzen el grau de confort/consum. Hi ha un sistema de plaques solars per produir aigua calenta sanitària. Tota la il·luminació de la residència es va adaptar amb llum led. Les zones comunes gaudeixen de AA/CC.

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

La Residència s'estructura segons el següent organigrama, donant compliment a totes les àrees d'atenció requerides per a la prestació del servei.



SERVEIS:

LLAR RESIDÈNCIA El servei de llar-residència atén a aquelles persones majors de 65 anys que són independents per realitzar totes o la majoria d'activitats de la vida diària. Tenim 67 places autoritzades. Els serveis que es presten són:

- Allotjament
- Manutenció
- Acolliment i convivència
- Suport personal
- Servei de bugaderia i repàs de la roba
- Servei mèdic i d'infermeria
- Dinamització sòcio-cultural.
- Atenció familiar.

RESIDÈNCIA ASSISTIDA El servei de Residència assistida atén a aquelles persones majors de 65 anys dependents per a realitzar la majoria o totes les activitats de la vida diària. Tenim 80 places autoritzades de les quals 38 son places col·laboradores amb l'administració pública. Els serveis que es presten són:

- Allotjament
- Manutenció
- Acolliment i convivència
- Suport personal
- Servei de bugaderia i repàs de la roba
- Atenció personal a les Activitats de la vida diària (AVD) i hàbits d'autonomia
- Servei mèdic i d'infermeria
- Servei de fisioteràpia
- Servei de treball social
- Dinamització sòcio-cultural
- Atenció familiar

REQUISITS PER SOL·LICITAR ELS SERVEIS:

PLAÇA PRIVADA: Tant de **llar residència com de residència assistida**. Com associació que som, primer s'ha de fer la sol·licitud de soci, un cop aprovada, s'ha de fer demanda d'ingrés, directament al centre, que l'inclourà a la llista corresponent. Un cop li pertoqui, per ordre de llista, es seguirà les pautes marcades al Reglament de Règim Intern de l'entitat en el capítol 2, art. 2 .
ADMISSIONS, on s'observen les següents regles:

A) Atorgament i documentació del contracte: El contracte de prestació de serveis assistencials serà atorgat degudament signat pel representant legal de la residència i pel futur resident o si s'escau el seu tutor legal, en el cas que el primer no pugui fer-ho per ell mateix, i a tal efecte s'aportaran les dades identificaves necessàries:

1. DNI i cartilla de la Seguretat Social.
2. Dades identificaves del familiar, persona responsable o representant.
3. Pòlissa d'assegurança cobrint les despeses de defunció i l'últim rebut si en tingués.

Si no és possible obtenir la manifestació de la lliure voluntat d'ingrés ni de l'usuari ni del seu representant legal, es procedirà segons els terminis previstos en l'article 7 del decret 284/1996, de 23 de juliol de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/00, de 15 de maig.

Amb la firma del contracte, el futur resident, o la persona legalment responsable en el seu nom, manifesta la seva voluntat de fer ingrés en el centre i des d'aquest moment adquireix la condició d'usuari o resident.

Una vegada formalitzat el contracte de prestació assistencial, el centre lliurarà al interessat i/o persones responsables una relació dels objectes i roba personal que, degudament marcada, haurà de portar el resident el dia del seu ingrés.

- B) Valoració de l'estat del futur resident: El futur nou usuari haurà d'aportar un informe mèdic del seu estat físic i psíquic fet dintre dels tres últims mesos abans de l'ingrés, llevat dels casos d'urgències. Aquest informe estarà format de: Dades personals, malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, medicació prescrita, règim dietètic, atenció sanitària o d'infermeria que necessiti i valoració de grau assistencial, quan sigui procedent.

En el cas contrari i abans de l'ingrés es sotmetrà a una revisió pel metge del centre o al que correspongui segons la cartilla, qui emetrà informe per l'expedient personal del resident.

La residència, quan detecti que la persona que vulgui ingressar, presenti patologies que requereixin la seva atenció en centres psiquiàtrics, o que necessitin atenció mèdica especialitzada continuada i requereixin l'atenció, entre altres, de centres hospitalaris o sociosanitaris, informará al peticionari i/o familiars dels diferents centres especialitzats que poden donar el servei que, en aquest cas, el peticionari precisa.

- C) RESERVA DE PLAÇA : Per ingressar a la residència, en una o altre modalitat, es necessari fer una reserva de plaça, a la qual es farà esment la data prevista d'ingrés.

D'igual forma, en el cas que hi hagi una plaça lliure, no serà necessària la referida reserva i el contracte de prestació assistencial podrà ser atorgat directament per tal de fer un ingrés immediat.

(Tindran dret a sol·licitar l'ingrés a la Residència, els qui siguin socis de l'associació, d'acord amb l'article 7 dels seus Estatuts Socials que diuen textualment : "Podran ser socis totes les persones amb capacitat d'obrar i que s'acreditin com a veïns de Balaguer o pobles de la seva comarca. També ho podran ser els nascuts a Balaguer, els seus familiars directes i , a criteri de la Junta Directiva, totes aquelles persones que hagin residit o hagin estat o estiguin vinculades amb la ciutat de Balaguer, així com el Bisbat d'Urgell, com a persona Jurídica, en atenció a la seva predisposició i generositat que van fer possible que la Residència sigui una realitat, ja que van permetre l'adquisició dels edificis i terrenys on estem ubicats". La Junta directiva es reserva el dret d'admetre excepcionalment, persones que no reuneixin les circumstàncies expressades.)

- D) EDAT DEL FUTUR RESIDENT: D'acord amb la normativa vigent l'edat mínima per adquirir la condició de resident s'estableix als 65 anys.

Excepcionalment, seran admesos persones menors de 65 anys, fins a 55 anys, quan l'informe mèdic i social manifesti que la situació sociosanitària d'aquestes persones permeti autoritzar el seu ingrés al centre i no existeixi altre recurs més adequat per atendre'ls, sempre i quan hagi acord exprés de la Junta Directiva.

- E) **PERÍODE DE PROVA:** S'estableix un període de prova que compren els primers noranta dies d'estada, tant a favor del centre com del resident, durant els quals ambdues parts podran resoldre el contracte a la seva voluntat. En aquest cas, el resident tindrà dret a que li sigui retornat el dipòsit de garantia fet, una vegada deduïdes les quantitats que, en aquell moment estiguessin pendents de pagament a la residència. Aquest període de prova no aplica als residents que estan ocupant Plaça Col·laboradora.

PLAÇA PÚBLICA: Servei de Residència Assistida. Cal tenir la resolució de grau II o III de reconeixement de dependència, per tal de sol·licitar la plaça. Presentant la resolució, la nostra treballadora social obrirà document de sol·licitud i l'inclourà a la llista d'accés, que serà la que marcarà l'ordre d'ingrés al centre.

COMPROMISOS ADOPTATS I MESURA:

Nº	Compromís	Mesura
1	Oferir un hàbitat segur, accessible i adaptat a les necessitats funcionals de les persones usuàries en un ambient confortable	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció amb les instal·lacions del centre • Compliment del llistat de manteniment
2	Millorar la qualitat de vida, el benestar subjectiu i la satisfacció dels nostres residents amb el propi procés de necessitat de suports, afavorint l'autoestima, el desenvolupament personal i la integració socioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció dels usuaris/usuàries • Satisfacció dels familiars • Valoració integral inicial • PIAI inicial • Revisió del PIAI • Objectius PIAIS vinculats a ACP
3	Canalitzar les iniciatives i suggeriments dels residents, per obtenir una major eficàcia i serveis de la residència	<ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de reclamacions contestades dins el plaç • Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions
4	Proporcionar una convivència harmoniosa entre les persones usuàries en interrelació amb l'entorn comunitari, respectant la intimitat i privacitat individuals.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activitats realitzades sobre les programades • Participants en accions socio-culturals
5	Tenir un bon equip assistencial i fomentar la formació, la sensibilització i motivació personal	<ul style="list-style-type: none"> • Formació continuada • Formació i prevenció de riscos
6	L'ús de la tecnologia i instal·lacions adequades i condicionades als residents.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció amb les instal·lacions del centre • Resolució d'avaries

Nº	Compromís	Mesura
7	El compliment de les normes ètiques de la nostra professió	<ul style="list-style-type: none"> • Signatura document recepció i acceptació per part dels treballadors
8	La implantació de la millora continua per aconseguir l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat	<ul style="list-style-type: none"> • Observacions i oportunitats de millora de l'auditoria interna • Observacions i oportunitats de millora de l'auditoria externa
9	Satisfer els requisits aplicables, així com els compromisos pactats amb els residents.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció dels usuaris/usuàries • Satisfacció dels familiars
10	Promoure, d'acord amb els suggeriments de la Direcció, totes aquelles activitats que enforixin els vincles entre els residents i la comunitat.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activitats realitzades sobre les programades • Participants en accions socio-culturals
11	Ser respectuosos i sostenibles amb el medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> • Objectius anuals mediambientals

- Comptem amb un sistema de gestió de la qualitat conforme a la norma ISO 9001-2015.
- Comptem amb un sistema de gestió de la qualitat conforme a la norma UNE 158101-2015.

DRETS DE L'USUARI (Art. 12 de la Llei/12/2007 d'11 d'octubre)

- Tot usuari té dret a la informació; a rebre voluntàriament el servei social que correspongui, a la intimitat personal (s'entén que l'ús d'una habitació compartida no limita aquest dret); a considerar a la residència com el seu domicili a tots els efectes; a la continuïtat de les condicions contractades, llevat les variables previstes en aquest reglament; a la tutela davant les Autoritats Públiques i a no ser discriminat per raó de sexe, raça, ideologia política, religiosa, filosòfica, així com tots aquells reconeguts per les lleis vigents.
- Previ lliurament del corresponent rebut, la residència es farà dipositaria de quants diners en metàl·lic lliuri l'usuari per la seva custodia. Per poder retirar el dipòsit abans esmentat, es requerirà la presentació del resguard de dipòsit. La residència no es fa responsable de la pèrdua d'objectes de valor que no es dipositin en la forma prevista anteriorment.
- El resident serà tractat per part de tot el personal de l'establiment amb absoluta consideració.
-

- El resident té dret a continuar mantenint la relació amb la seva família amb la major fluïdesa possible, així com també amb el seu entorn social i afectiu, afavorint la comunicació amb l'exterior de l'establiment.
- El resident té dret a rebre informació general de la residència en relació als aspectes que l'inclouen i interessin, així com de tots els serveis socials, en els quals podrà participar democràticament bé de forma personal, bé mitjançant el seu representant legal, quan així ho estableixi la norma reguladora.
- Mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional de totes aquelles dades personals que figurin als seus expedients o historials.
- El resident podrà tenir en l'entorn més proper els objectes i pertinences de més valor emocional.
- El resident té dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.
- El resident té dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquestes siguin estudiades i respostes.
- El resident té dret a morir amb dignitat i acompanyat dels seus éssers estimats a ser possible.
- El resident té dret a la llibertat i a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o retenció física o farmacològica, sense cap prescripció mèdica o supervisió constant, llevat casos de perill imminent per a la seguretat física de l'usuari o de terceres persones.
- La Residència té a la disposició dels clients, familiars, responsables o representants, unes fulles de reclamacions.

OBLIGACIONS DE L'USUARI :

- El resident i la persona responsable són obligats a facilitar la percepció del servei en especial a:
 1. Respectar i facilitar la convivència.
 2. Complir allò disposat en el present Reglament de Règim Intern i en els terminis del contracte subscrit.
 3. Abonar puntualment el preu pactat.

- En quant a les sortides i absències, haurà de comunicar-les amb suficient antelació.
- Incompliment de les obligacions : L'incompliment per part de l'usuari i de la persona responsable de les obligacions en l'article anterior podrà suposar la resolució del contracte i per tant l'acabament de la prestació de serveis, i fent-ho saber al Servei d'Inspecció i Registre de la Secretaria General del Departament de Benestar Social.
- Serà també causa de suspensió de la prestació del servei :
 1. Pertorbació del normal funcionament de la residència per part de l'usuari o de la persona responsable del mateix.
 2. Ebrietat habitual o drogoaddicció.
 3. La desídia i abandonament de la seva higiene personal, negant-se a rebre l'assistència del personal del centre.
 4. Negar-se o impedir que es faci la neteja diària de la seva habitació.
 5. L'intent o assajament sexual o d'altre tipus a qualsevol usuari o personal del centre.
 6. Quan l'estat psíquic de l'usuari impedeixi la normal convivència i requereixi a judici del responsable sanitari del centre el seu trasllat a un centre especialitzat.
 7. Mals tractes al personal o als altres usuaris.
- Els usuaris o familiars d'aquell resident que cesi en el centre (per qualsevol causa) , hauran de retirar del centre tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'improrrogable termini de 7 dies

següents a la baixa, llevat cas de força major, entenent-se que en cas contrari, el centre podrà fer l'ús que estimi pertinent dels béns abans esmentats.

GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Les persones usuàries i les seves famílies tenen al seu abast i en el tauler d'anuncis **models de reclamació/queixes i suggeriments** que , una vegada arriben a la Direcció del centre, es comuniquen al Departament de Qualitat que les estudiarà conjuntament amb la mateixa direcció i es donarà resposta, en un període no superior a 30 dies, a l'usuari o als seus familiars, sempre que no siguin de forma anònima, de la decisió presa en tot moment.

En les **enquestes de satisfacció** de residents i de satisfacció de familiars, enviades anualment en compliment del sistema de gestió de la qualitat, hi ha un apartat on es poden formalitzar reclamacions, queixes i suggeriments. Aquestes són analitzades pel departament de qualitat juntament amb la

direcció del centre i es dona resposta a totes elles en un període no superior a 30 dies.

COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT:

Es pot comunicar amb l'entitat a través del correu electrònic info@resi.cat, per telèfon al núm. 973447500, per WhatsApp al núm. 682197700.

NORMATIVA APLICABLE:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya. DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007.
- Decret 284/1996, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions social de caràcter econòmic. DOGC núm. 4691, de 4 d'agost de 2006.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC núm. 3926, de 16 de juliol de 2003.
- Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment per a persones grans. DOGC núm. 3304, de 12 de gener de 2001.
- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (GDPR) i Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD) en normativa de protecció de dades.
- VII conveni marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal.

Carta de Serveis aprovada per Presidència del centre el 4 d'Abril del 2022