

BONES PRÀCTIQUES

en els centres residencials per a
Gent Gran

Eines per una atenció integral i
centrada en la persona

Silvia Hoyas Contreras
Coordinadora d'activitats i Treballadora
Social

Jèssica Miranda Iglesias
Coordinadora assistencial i infermera

Àrea Social

Gestió de Serveis sanitaris



**Residència i Centre de dia
per a Gent Gran Lleida - Balàfia**



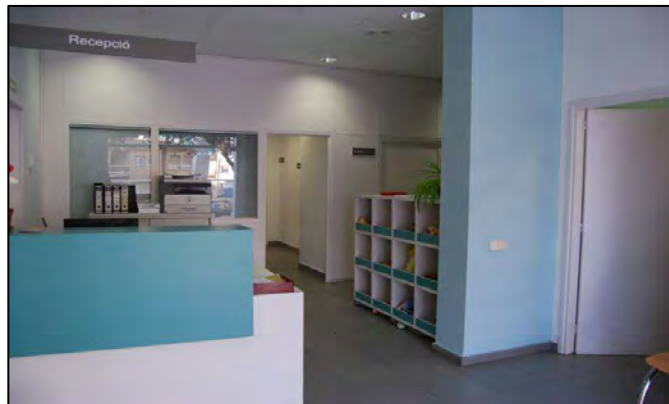
Atenció Social Ambulatòria
Centre d'Atenció Social Ambulatòria (Lleida)

Dispositius de l'Àrea Social de GSS

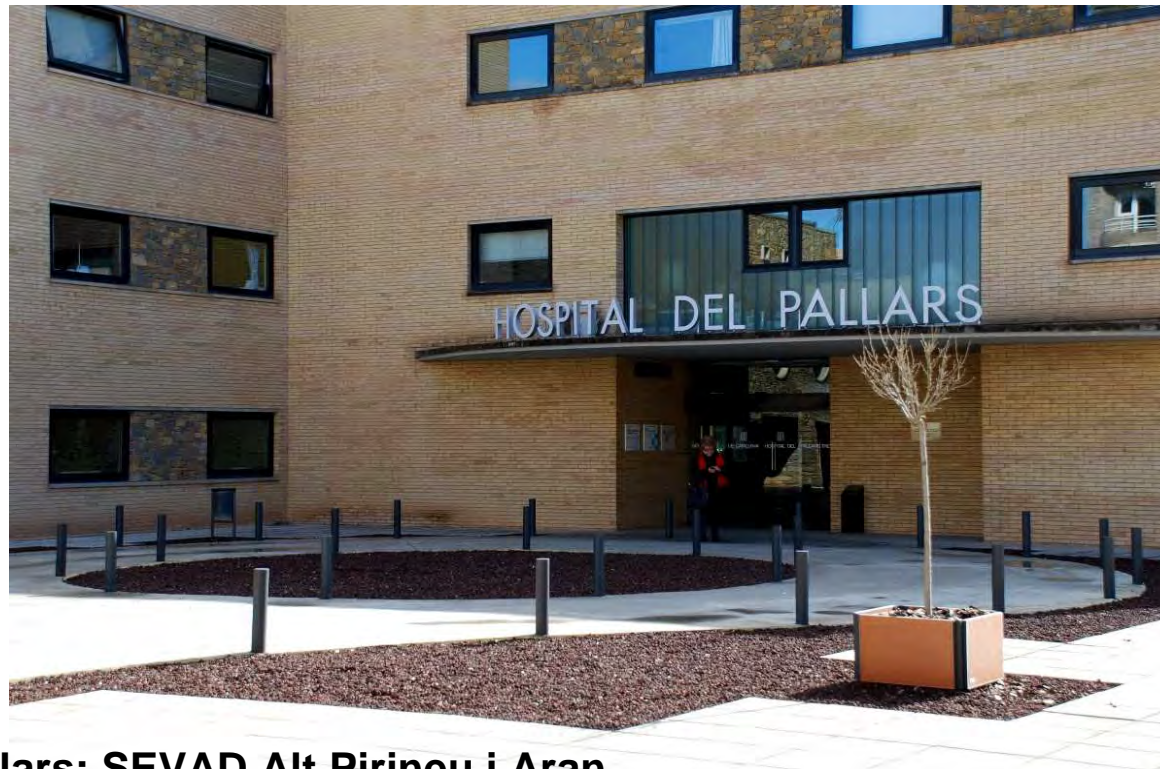
- 2005: **Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida – Balàfia**
- **Atenció Social Ambulatòria:**
Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència i Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya.
 - **A Lleida:**
 - 2007: **SEVAD Lleida:**
Servei de Valoració de la Dependència
 - 2007: **CAD Lleida GSS:** Centre d'Avaluació de les Discapacitats
 - 2009: **CDIAP Lleida GSS:**
Centre de desenvolupament infantil i atenció precoç:
Des del 5/2009 els tres s'ubiquen al **Centre d'Atenció Social Ambulatòria (CASA)**
 - **A Tremp:**
 - 2007: **SEVAD Alt Pirineu i Aran:** Servei de Valoració de la Dependència

Atenció Social Ambulatòria: SEVAD's, CAD i CDIAP

**Centre d'Atenció Social Ambulatòria
SEVAD Lleida, CAD i CDIAP**
Plaça Amics de Lleida, 1 Lleida



Atenció Social Ambulatoria: SEVAD's, CAD i CDIAP



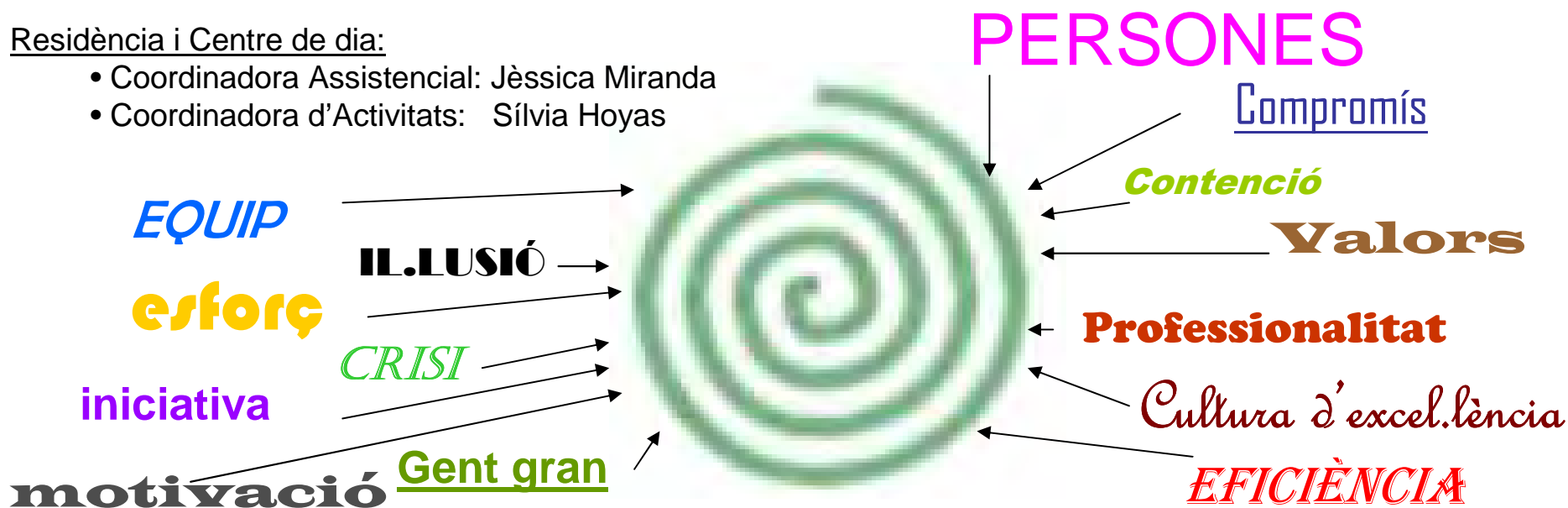
Hospital del Pallars: SEVAD Alt Pirineu i Aran
Pau Casals, 5 - Tremp

Àrea Social 2013-14: ?

Objectiu: maduració via QUALITAT

Residència i Centre de dia:

- Coordinadora Assistencial: Jèssica Miranda
- Coordinadora d'Activitats: Sílvia Hoyas



Objectiu: aconseguir millors resultats

mitjançant la implicació de tots els professionals de l'Àrea Social,
per la millora contínua dels processos.

Accreditació dels centres d'atenció a la Gent Gran

Qualitat
Professional

Desenvolupament

Fem-ho millor

Fem-ho bé

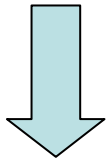
Fem -ho

Compromís

Fem-ho junts

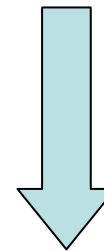
Accreditació com a model de qualitat

EFQM
Model de
Qualitat
Europeu
*European
Foundation Quality
Management*



**Estàndards
descrits i
especificats**

El Departament de Benestar i
Família Generalitat de
Catalunya



**Model de qualitat sectorial
Accreditació**

Indicadors de Qualitat

Dimensions bàsiques a partir de les quals s'ha d'estructurar la millora i la definició d'indicadors:

- Atenció a la persona i la família
- Relacions i aspectes ètics de l'atenció
- Coordinació i continuïtat de l'atenció
- Aspectes organitzatius del Centre

Per a què?

- Avalua les activitats que es duen a terme en el centre.
- Guia i impulsa la millora de la qualitat de la institució.
- Dóna informació i garantia de confiança en professionals i ciutadans.
- Dóna prestigi a la institució.
- Atorga un nivell de Qualitat i competència per l'Organització

Per a què?

- Millorar la qualitat assistencial de les institucions sanitàries
- Optimitzar els recursos econòmics

Cost No qualitat

Cost qualitat

cost prevenció

planificació
revisió
formació
auditories
internes
projectes
millora

cost avaluació

auditoria
externa
certificació

errors interns

- temps perdut
- accions correctives
- cost nosocomials
- augment de l'estada
- més consum de recursos
- retards en el treball planificat

errors externs

- reclamacions clients
- demandes judicials

Costos Intangibles

Repercussió en la salut

Imatge

CULTURA DE L'EMPRESA

- Professionals compromesos fan empreses eficients.
- L'Organització es creativa e innova
SI HI HA
- CULTURA + EINES / METODOLOGIA

On Som?



On Som ?... Estat del Benestar ?..

Prensa "ante la situación de ahogo económico, hay que priorizar las necesidades de las personas más vulnerables. ¿Tan grave es la situación? Entre el 2011 y el 2013, el presupuesto del Estado para las políticas sociales se ha reducido un 92%. La mayor rebaja se produce en la aplicación de la ley de la Dependencia (rebaja del 15% en el apoyo a los cuidadores, rebaja del mínimo garantizado y reducción de los planes acordados), pero también en los programas sociales cofinanciados, en la supresión de los planes de acogida a inmigrantes y la reducción de otros planes.

- Geriátricos al límite
- Al impago de la factura de julio se añaden retrasos en el cobro de las ayudas a los dependientes
- El sector también vivió su burbuja y ahora se resiente
- El impago de conciertos y subvenciones a los proveedores de servicios sociales, que asciende a 70 millones de euros, mantienen al límite a los geriátricos catalanes.

Amb que comptem?

Compromís



Rigor



Entusiasme



Excel·lència



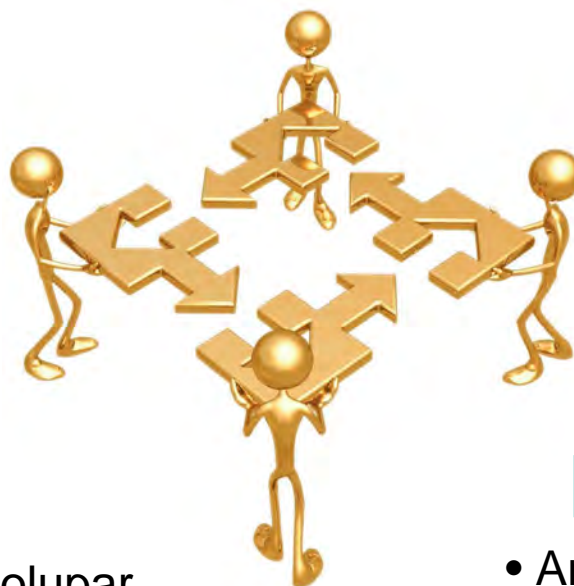
Amb que comptem?

Compromís

- Dels professionals
- De l'organització
- De les Institucions
- Amb el client i amb els resultats

Entusiasme

- Única forma per desenvolupar reptes i emprendre iniciatives.
- Única forma d'assolir èxits: la il·lusió i la força.



Rigor

- Autoavaluació, Anàlisi i evidència científica
- Formació i recerca
- Suport dels serveis centrals de GSS

Excel·lència

- Amb el tracte humà i amb la bona praxis.
- Acreditacions
- Millora en els Sistemes de la Informació

On anem?



Futur

- Som grans creadors i poc mesuradors de resultats ens cal assegurar la continuïtat dels programes i defensar intervencions útils a la població.
- Els resultats ens donen seguretat i eliminen incerteses.



Futur....

- Experiències integradores de grups de professionals de primària /especialitzada que comparteixen coneixement i experiències essent una autèntica comunitat practica .



- Noves eines i formes de treballar .

Futur....

- Implantar nous models d'atenció a la Necessitat.
- Iniciatives per promoure el canvi amb i des dels agents implicats:
 - Ciutadans
 - Professionals
 - Gestors
 - Administració
- Propostes a partir de tots els nivells:
 - A. Primària/domiciliària/especialitzada/social
- Aspectes qualitatius i de recerca



Ètica i compromís de servei

- **Vivim moments de dificultat i incertesa per a les persones i el seu benestar**
- **Esta en risc la sostenibilitat de les organitzacions sanitàries i socials**
- **La societat mostra signes de “crisis de valors”**

- ***Ens pertoca repensar com a professionals al serveis de les persones, perquè la practica quotidiana incideix directament en la vida de les persones .***
- ***Els professionals son el motor del canvi .***

Ètica- gestió i compromís

- No existeix capacitat d'influència ,ni de *canvis.....*
- Sense creureu
- Sense creure amb l'altre
- Sense tenir en compte les emocions

Perfil de l'usuari/ària

Sexe: 78% dona
Residents > 80 anys: 84%
Edat mitjana: 85,1 anys

Dependència:

Pendent resolució	0		
Sense dependència	9	9	9%
Grau I Nivell 1	5		
Grau I Nivell 2	1	6	6%
Grau II Nivell 1	10		
Grau II Nivell 2	7	17	18%
Grau III Nivell 1	41		
Grau III Nivell 2	23	64	67%
Total	96	96	100%

Perfil de l'usuari/ària



Deteriorament cognitiu, segons l'Escaleta de Deteriorament

Global de Reisberg (GDS):

- 22%: deteriorament lleu - molt lleu (GDS 2 i 3)
- 61%: deteriorament cognitiu moderat, greu o molt greu (GDS 4, 5, 6 i 7)

DEMÈNCIES:

	Persones	% del total d'usuaris/àries (96)
Alzheimer	29	28%
Demència Lewis	1	1%
Demència Senil	7	6%
Demència Vascular	17	17%
TOTAL	54	52%

Què son les Bones Pràctiques?

“Són un conjunt d’accions que introdueixen millores en les relacions, els processos i les activitats; orientades a donar resultats positius sobre la qualitat de vida de les persones en situació de dependència i/o amb discapacitat”

Es poden donar en 2 àmbits específics: l’organitzatiu i el relacional.

L’àmbit organitzatiu. S’ha de vetllar per:

- ✓ El reconeixement i l’exercici quotidià dels drets de les persones usuàries, la seva capacitat per optimitzar les oportunitats de participació.
- ✓ La qualitat dels processos, relacions, punts de recolzament i cures proporcionades.
- ✓ La seva capacitat per potenciar les dimensions bàsiques d’autonomia, moral i independència funcional.
- ✓ La continuïtat i coherència des d’una perspectiva de temporalitat (continuïtat assistencial i continuïtat de procés)
- ✓ El caràcter integral i integrador de cadascuna de las àrees, temps i espais gràcies al treball en equip interdisciplinar.

Què son les Bones Pràctiques?

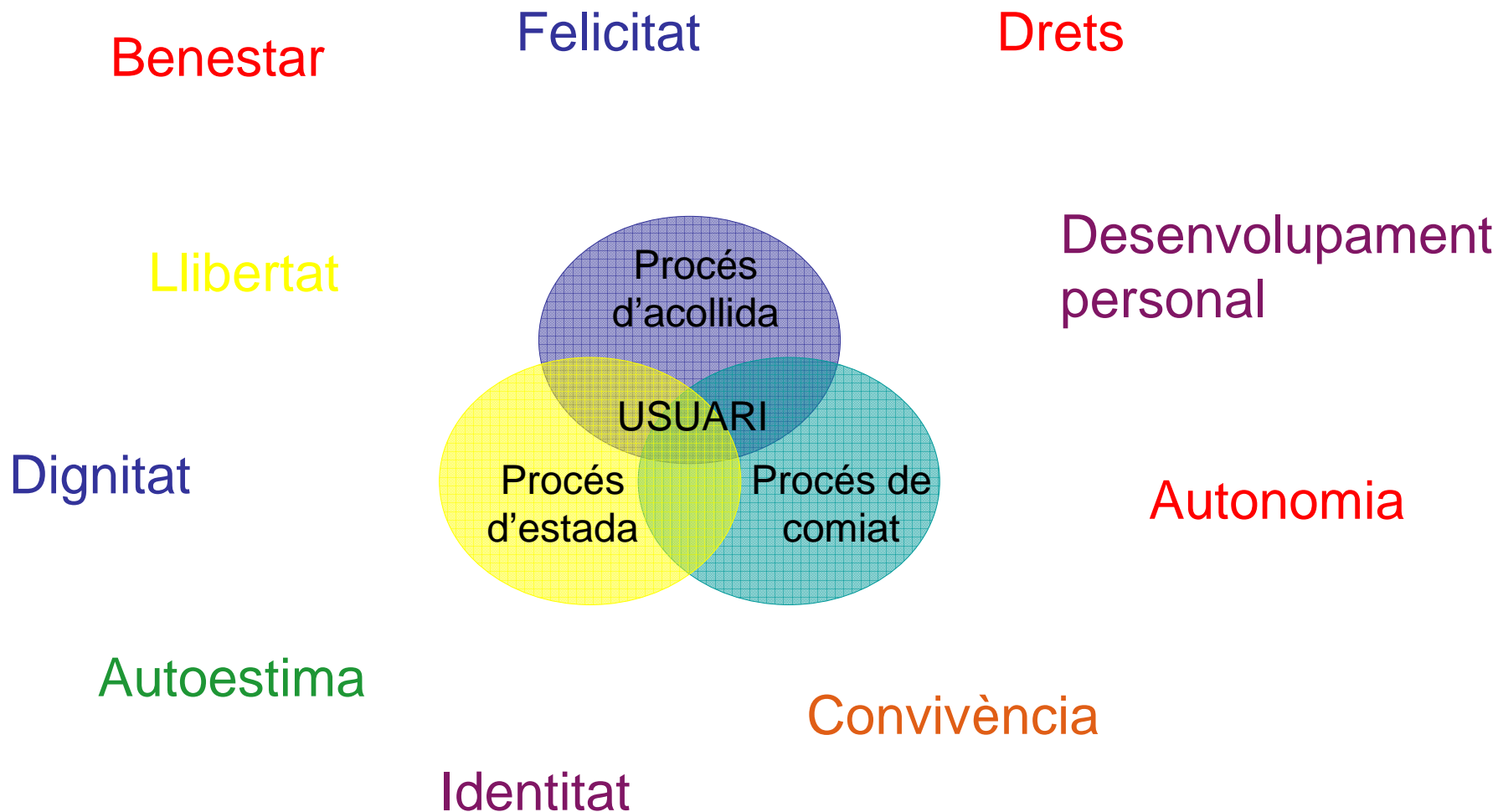
L'àmbit relacional. Contemplant les relacions entre:

- ✓ **Persona usuària (o la seva família) i el professional.** A partir dels drets i deures de la persona (que definirà aspectes relacions com la manera de dirigir-nos a ells, la confidencialitat, la intimitat o el respecte en el tracte). Es tracta d'aconseguir una perspectiva més humana en la interacció professional/usuari/ària.
- ✓ **Persones usuàries,** pretenem que els nostres centres siguin llocs de vida on existeixin espais per la comunicació, les relacions i les emocions. Entorns diversos que facilitin estar sol/a, en parella o conviure en petits o grans grups.
- ✓ **Persona usuària i els seus familiars i amics,** han de tenir facilitats pel manteniment de les seves relacions prèvies.
- ✓ **Persona usuària i la comunitat,** oferint oportunitats de participar en la comunitat i que siguin acceptades i integrades com a membres de la mateixa.

Com ha de ser una Bona Pràctica?

1. Actual
2. Consensuada
3. Ecològica
4. Sostenible
5. Eficaç
6. Èticament acceptable
7. Interdisciplinar
8. Jurídicament conforme
9. Objecte d'aprenentatge
10. Participativa
11. Perdurable
12. Pertinent
13. Planificada
14. Realista
15. Resultat del sentit comú i l'experiència
16. Satisfactòria
17. Segura i de qualitat
18. Sistematitzada
19. Transmissible
20. Verificable i avaluable

Què comporta una Bona Pràctica?



Bones pràctiques - Procés d'acollida

El procés d'acollida es divideix en 3 fases:

1. Fase de pre - ingrés
2. Fase d'ingrés
3. Fase d'adaptació i seguiment

En totes 3 fases, diferenciarem dos tipus d'acollida en funció de l'estat cognitiu de l'usuari/ària:

- Persones amb absència de deteriorament cognitiu o deteriorament cognitiu lleu.
- Persones amb deteriorament cognitiu moderat, greu o molt greu.

Eixos fonamentals per una BP:

- ✓ Establir un professional de referència
- ✓ Generar confiança i oferir recolzament
- ✓ Donar un tracte personalitzat
- ✓ Realitzar la història social
- ✓ Personalitzar el seu espai



Bones pràctiques - Procés d'estada

Eixos fonamentals per una BP:

- ✓ Respectar la privacitat i la intimitat
- ✓ Respectar la imatge personal, creences i valors
- ✓ Valorar les necessitats de l'usuari/ària, respectant:
 - ✓ El dret a decidir i les seves preferències.
 - ✓ El dret a la informació
- ✓ Fomentar una continuïtat assistencial
- ✓ Fomentar la convivència
- ✓ Fomentar la participació en la dinàmica del centre
- ✓ Fomentar l'autonomia
- ✓ Gestionar els conflictes entre les persones usuàries
- ✓ Oferir recolzament familiar



Bones pràctiques - Procés de comiat

Eixos fonamentals per una BP:

- ✓ Donar una atenció integral al final de la vida
- ✓ Respectar la privacitat i la intimitat
- ✓ Oferir benestar i confort
- ✓ Oferir recolzament familiar
- ✓ Donar acompanyament en el procés de dol



Bones pràctiques:

La figura del/la treballador/a social

FUNCIONS FONAMENTALS PER UNA BP

- Ser el professional referent al llarg de tot el procés d'acollida, estada i comiat de la persona i la seva família al centre, vetllant per la continuïtat de l'atenció
- Vetllar pels drets i deures de la persona atesa
- Informar la persona i realitzar, si s'escau, diverses gestions burocràtiques: PIA i modificació de PIA, comunicació de trasllats, empadronaments, aspectes de tutela, document de voluntats anticipades, etc.
- Coordinar l'àrea social del centre, especialment en els programes d'intervenció en famílies, i el programa de relació amb la comunitat
- Participar en els programes de millora organitzats al centre
- Participar en l'aplicació dels indicadors i processos per a la millora contínua de la qualitat assistencial de la resolució de 3 de novembre de 2012 de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials
- Coordinar-se amb la resta de l'equip

Bones pràctiques: Programa Específic d'Atenció a les Demències

□ Definició:

És un programa sanitari i d'activitats elaborat pels professionals del centre, ajustat a la situació de les persones ateses amb diagnòstic de demència, que pretén aconseguir el màxim benefici terapèutic i de satisfacció en els afectats/des, mitjançant intervencions específiques.

□ Objectius:

- ✓ Aconseguir el màxim confort i benestar de la persona
- ✓ Mantenir l'autonomia tant personal com social
- ✓ Potenciar les relacions socials
- ✓ Oferir un suport i atenció adequats a l'estadi evolutiu de cada usuari/ària

□ Destinataris:

- ✓ Usuaris/àries amb diagnòstic de demència i/o un GDS de 4 a 7

□ Intervenció multidisciplinària en 3 eixos fonamentals:

1. Activitats d'estimulació tant funcional com cognitiva
2. Intervencions sanitàries
3. Programa Acompanya'm per un ús adequat de les contencions

Bones pràctiques: Programa Específic d'Atenció a les Demències

EIX 1: ACTIVITATS D'ESTIMULACIÓ FUNCIONAL I COGNITIVA

Les activitats d'estimulació funcional i cognitiva es realitzen en grups, construïts segons els següents criteris:

- ✓ Les característiques i preferències de cada persona.
- ✓ L'estat cognitiu de cada persona, segons la puntuació obtinguda en l'escala de deteriorament cognitiu GDS.

Els grups actius actualment són:

✓ **Psicologia**

- Estimulem la ment
- La ment en moviment I i II
- Musicoteràpia

✓ **Educació social i animació sociocultural:**

- Taller d'Alzheimer
- Estimulació basal
- Estimulació psicocognitiva grupal
- Joc lúdic

✓ **Fisioteràpia:**

- Bipedestació dinàmica
- Estimulació grupal

✓ **Teràpia ocupacional:**

- Treballem les pràxies

Els usuaris/àries amb demència presenten menys resistència a la participació en les activitats quan aquestes es realitzen en el seu entorn més proper.

Bones pràctiques:

Programa Específic d'Atenció a les Demències

EIX 2: INTERVENCIIONS SANITÀRIES

- ❑ ACTUACIONS EN EL GUARIMENT DE NAFRES (NPP):
 - ✓ Definició d'un nou **protocol** que prioritza la **prevenció** amb la dotació de matalassos antiescares, coixins, taloneres i, si s'escau, suplementes dietètics.
 - ✓ Lideratge d'una **infermera responsable** per supervisar l'aplicació del protocol, realitzant el seguiment de les NPP, actualitzant el registre mensualment i realitzant un informe anual amb propostes de millora.
 - ✓ **Reunions multidisciplinars trimestrals** de valoració i seguiment (metge, infermeria, nutricionista i farmacèutica)
 - ✓ **Formació continua** a l'equip, especialment als/les auxiliars de geriatria

- ❑ ACTUACIONS PER UNA CORRECTA NUTRICIÓ:
 - ✓ **Revisió semestral del menú:** dietista, facultatiu, infermeria i farmacèutica
 - ✓ **Adequació nutricional**
 - ✓ **Personalització de les dietes** en funció dels costums culturals i socials
 - ✓ Promoure la **millora amb els suggeriments** dels usuaris/àries
 - ✓ **Control i registre diari** per part de l'equip d'infermeria
 - ✓ **Revisió dels menús** vs. els menús teòrics
 - ✓ **Valoració i registre** de: qualitat, quantitat, temperatura, presentació i acceptació
 - ✓ **Revisió mensual** de les **incidències** del registre per la infermera responsable
 - ✓ Realització d'una **reunió mensual de seguiment amb l'empresa proveïdora** del servei
 - ✓ Realització d'una **enquesta de satisfacció trimestral** als usuaris/àries
 - ✓ Realització d'una **enquesta de satisfacció anual** a usuaris/àries i famílies
 - ✓ **Reunions multidisciplinars trimestrals de valoració** i seguiment dels diagnosticats i en risc (metge, infermeria, nutricionista i farmacèutica)

Bones pràctiques: Programa Específic d'Atenció a les Demències

Resultats amb l'aplicació del nou protocol:

	31/12/2011	31/12/2012
NPP Grau I: solament rojor de la pell	3	0
NPP Grau II: pèrdua de la continuïtat de la pell i fàcil guariment	3	2
NPP Grau III: afectació subdèrmica	1	0
NPP Grau IV: necrosis	0	0
Total NPP	7	2
%	7,3	2,1

Sense considerar el grau I, les NPP s'han reduït el 50%.

Actualment, només tenim una NPP en el centre.

Bones pràctiques:

Programa Específic d'Atenció a les Demències

EIX 3. PROGRAMA ACOMPANYA'M

- L'ús de contencions físiques, (diària i no diàriament) segons la revista *Age and Ageing* (1997) és el següent:

	Dinamarca	França	Islàndia	Itàlia	Japó	Espanya	Suècia	EE. UU.
%	2,2	17,0	18,5	16,6	4,5	39,6	15,2	16,5

- **Objectiu general:**

Promoure l'ús adequat de les contencions físiques i químiques, evitant el seu ús irracional, i utilitzant-les únicament si la vida i la integritat de l'usuari/ària cor perill, i així poder millorar el seu benestar físic, psíquic i emocional.

- **Mètode:**

- ✓ **Valoració de l'equip multidisciplinar:** inici, seguiment i retirada de la contenció, segons el nou protocol, valorant l'estat general de l'usuari/ària
- ✓ **Designació d'un responsable del seguiment** de les contencions físiques (infermera). *El responsable de les contencions és el facultatiu.*
- ✓ **Adaptació de l'entorn** de l'usuari/ària (butaques, coixins,...)
- ✓ Pla d'activitats personalitzat

L'ús de les contencions es pot reduir significativament si tots els professionals de l'organització s'impliquen

Bones pràctiques: Programa Específic d'Atenció a les Demències

□ Resultats del primer any d'aplicació:

	01.10. 2011	30.10. 2012	Diferència	%
Armillas (posturals)	9	10	+ 1 armilla	+ 11 %
Cinturons (dia)	23	4	- 19 cinturons	- 83 %
Cinturons de Nit	7	2	- 5 cinturons nit	- 71%
Total contencions	39	16	- 23 contencions	- 59%
Total (persones)	32 persones	14 persones	- 18 persones	- 56 %
% sobre el total de residents (96)	33 % de residents	15 % de residents		
Contencions sense considerar les armilles, necessàries per una postura correcta	24 persones 25 % de residents	4 persones 4 % de residents	- 20 persones	- 83%

Ús de les contencions físiques en residències assistides a Espanya (1997): 39,6%

Bones pràctiques: Programa Com a Casa

❑ Objectiu general:

Integrar el desenvolupament de les activitats diàries instrumentals al rol personal de l'usuari/ària, facilitant una rutina i ocupacions que li siguin significatives, prenent consciència d'aquestes activitats i fomentant la seva aplicació al seu estil de vida dintre d'un centre.

❑ Objectius específics:

- ✓ Fomentar autonomia funcional
- ✓ Millorar l'estat anímic
- ✓ Oferir un suport i atenció adequats a l'estadi evolutiu de cada usuari/ària
- ✓ Aconseguir el màxim confort i benestar de la persona
- ✓ Afavorir situacions d'independència en entorns quotidians
- ✓ Identificar el seus interessos i rols ocupacionals
- ✓ Participació i implicació de les famílies

Bones pràctiques: Programa Com a Casa

❑ Destinatari:

El **Programa Com a casa** s'adreça a aquells residents i/o usuaris de la Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida - Balàfia que voluntàriament desitgen participar-hi i que compleixin aquests criteris:

- ✓ Puntuació de l'Índex de Barthel, de valoració de les activitats de la vida diària \geq 60 punts, es a dir, independents o amb un grau de dependència lleu.
- ✓ Valoració de l'Escaleta de Deteriorament Global de Reisberg (GDS) amb valors 1,2 o 3, es a dir, amb absència de deteriorament cognitiu o deteriorament cognitiu molt lleu o lleu.

Cal destacar que, la col·laboració de la família, pot implicar la participació d'usuaris/àries que no compleixen els criteris d'inclusió al programa.

❑ Activitats:

- ✓ Fer el propi llit
- ✓ Taller de costura: arranaments de costura bàsics, brodats i altres tècniques
- ✓ Reg i conservació de les plantes de l'interior del centre
- ✓ Reg i conservació de les plantes de l'exterior del centre i l'hortet
- ✓ Taller de jardineria



Bones pràctiques: Programa Apropa't

❑ Objectius:

L'objectiu principal del Programa Apropat' és afavorir l'aproximació entre els infants i les persones grans.

Els punts fonamentals que desenvolupa són:

- ✓ La vellesa, com a procés evolutiu natural de les persones
- ✓ Els valors de la vellesa i l'experiència viscuda
- ✓ La institucionalització
- ✓ La dependència
- ✓ La patologia mental en les persones grans

El Programa *APROPA'T* ! pretén aconseguir que l'infant:

- ✓ Entengui que envellirà, en un procés progressiu i natural.
- ✓ Percebi la gent gran com a persones que han viscut molt temps, valorant la saviesa aportada per l'experiència acumulada al llarg dels anys.
- ✓ Conegui realment què és una residència, un centre on els professionals són especialistes en tenir cura de persones grans que no poden viure sols, per les seves limitacions físiques i/o psíquiques.
- ✓ Compregui que actualment una persona gran amb patologia mental pot estar totalment integrada en la comunitat, sense problemes de convivència, si compta amb assistència sanitària i amb el recolzament de l'entorn.

Bones pràctiques: Programa Apropa't

❑ Destinatari:

- ✓ El Programa *APROPA'T!* va destinat a infants entre 9 i 11 anys, un tram d'edat en què els infants presenten l'edat madurativa suficient per poder adquirir els continguts del programa i reconduir el seu pensament i actuació.

❑ Desenvolupament del programa:

- ✓ Fase 1: formació dels infants, a l'escola: conceptes bàsics
- ✓ Fase 2: visita a la residència, amb intercanvi de coneixement i experiències
- ✓ Fase 3: valoració final, a l'escola

Els resultats de l'acció educativa es mesuren mitjançant una doble enquesta, que permet comparar la percepció prèvia i la percepció final de l'infant respecte a la vellesa, la institucionalització, la dependència i la patologia mental en les persones grans.



**“No sap més qui més coses sap,
sinó qui sap les que més importen”**

(Bernardino de Rebolledo)

Moltes gràcies !



Residència i Centre de dia per a Gent Gran Lleida - Balàfia

C/ José Olondriz Ostiz, 6

25005 Lleida

Tel.: 973 244 172

www.gss.cat/ca/atencio_social