

## Residència Francisco Padilla

### **•PRESENTACIÓ**

La **Residència Francisco Padilla** és un centre públic ubicat al barri de Can Serra de l'Hospitalet de Llobregat (av. Electricitat, 35-43) que presta serveis de **residència assistida i de centre de dia** per a la **gent gran** dels **districtes IV (la Florida i les Planes) i V (Can Serra i Pubilla Cases)**.

L'edifici de la Residència –construït pel Departament de Benestar i Família, que n'és el titular– i gestionada pel Consorci Sanitari Integral (entitat jurídica pública de la Generalitat de Catalunya prestadora de serveis sanitaris i socials) compta amb una superfície de **4.329 m<sup>2</sup>** útils, repartits en **sis plantes**. El servei de **residència assistida** té una capacitat de **80 places** distribuïdes en 14 habitacions dobles i 52 individuals. Aquest servei està destinat a persones **grans dependents**. Per la seva banda, el servei **d'acolliment diürn** té una capacitat de **30 places** per a gent gran que necessita **organització, supervisió i assistència** en el desenvolupament de les activitats de la vida diària i que veu completada la seva atenció en l'**entorn social familiar**. L'horari del centre de dia és de 8.00 a 20.00 hores de dilluns a divendres.

A part dels serveis bàsics, la Residència disposa dels **serveis opcionals** de podologia, perruqueria/barberia, odontologia, bugaderia, suport psicològic familiar, transport adaptat, acompanyament en les gestions personals, préstec d'ajudes tècniques, suport en l'assessorament administratiu i servei religiós.

### **•MODEL ORGANITZATIU**

La Residència Francisco Padilla compta amb una plantilla fixa de **51 professionals, 47 d'atenció directa** (36 gerocultors, una responsable higienicosanitària, quatre infermeres, una psicòloga, una treballadora social, una terapeuta ocupacional, dos fisioterapeutes i una dinamitzadora) i **quatre d'atenció indirecta** (una directora tècnica, una administrativa i dos conserges) repartits en diferents torns.

A més, té subcontractats els serveis de neteja, bugaderia, cuina i manteniment amb una plantilla de **12 professionals** (5 netejadores, una bugadera, un cap de cuina, dos cuiners, dos ajudants de cuina i un operari de manteniment).

A més gaudeix dels serveis corporatius del Consorci Sanitari Integral en finances, logística, infraestructures, sistemes d'informació, recursos humans, planificació, comunicació i atenció al client.

### **•ACTIVITAT**

L'activitat en aquest 2011 ha estat fins el 3r trimestre de 21.798 estades, que representen un **99,81% d'ocupació** pel que fa al servei residencial i de 5.618 amb relació al servei d'acolliment diürn, que representen un **99,61% d'ocupació**. Pel proper 2012 està previst mantenir la mateixa activitat.

### **•TREBALLEM AMB I PER A LA COMUNITAT**

Des de la Residència es treballa per mantenir els usuaris i el centre mateix en contacte amb els familiars i la societat. Per aquest motiu s'organitzen diferents grups i activitats.

Per exemple, s'han creat els **Grups de recolzament emocional i d'ajuda mútua a familiars d'usuaris de Residència i del Centre de dia** per detectar i intervenir en familiars amb necessitats especials d'informació.

També s'han endegat **les Sessions psicoeducatives dirigides a familiars i usuaris**, on els diversos professionals del centre tracten diversos temes amb l'objectiu d'apropar aspectes clau per millorar la cura i la convivència de les persones de la tercera edat. Algunes de les sessions psicoeducatives han estat: l'abordatge de les demències i els trastorns de conducta, cures bàsiques a la vida diària, animació estimulativa i teràpia ocupacional en geriatria.

Cal destacar també **les activitats d'oci dirigides a usuaris i famílies**, com la celebració de la diada de Sant Jordi, el Dia de la gent gran (amb concurs de receptes), el Dia de les relacions intergeneracionals amb la visita d'infants d'escoles bressol o la creació recent de la **Coral Francisco Padilla**, amb l'ajuda de voluntàries de la parròquia Sant Enric d'Ossó.

### **•CONTROL DE QUALITAT I MILLORA CONSTANT**

A la Residència Francisco Padilla treballem per mantenir i millorar la qualitat del servei, constituint grups de treball que analitzen i controlen l'activitat diària.

Per exemple, l'equip interdisciplinari es reuneix setmanalment per establir i revisar els objectius d'intervenció del **Pla integral d'atenció individualitzada (PIAI)** de cada usuari. En aquest pla es defineixen els objectius socials, assistencials, terapèutics i rehabilitadors adequats a cada procés, així com l'assignació dels professionals responsables de les actuacions. Després es fa arribar a les famílies els informes interdisciplinaris de cada usuari, amb l'objectiu d'assolir un canal de comunicació fiable sobre la perspectiva biopsicosocial de l'estat, evolució, seguiment i adaptació de cada usuari, que se'ls fa signar com a novetat d'aquest any.

A més, aquest any 2011 s'ha constituït el **Grup de treball de contencions**, format pels fisioterapeutes, la terapeuta ocupacional, la metgessa, professionals d'infermeria i la Direcció, que setmanalment analitza els casos de cada usuari i les seves necessitats específiques, així com alternatives a la contenció física (barreres físiques), i s'aconsegueix en pocs mesos reduir-les. El grup també ha impartit formació a la resta del personal implicat per tal que la dinàmica de la residència actuï segons un ús racional de les contencions.

Un altre punt destacable és l'organització de reunions mensuals de la **Comissió d'àpats** (coordinada per treball social i amb la presència del responsable de cuina de Sodexo), per copsar l'opinió i la recollida de propostes de millores dels àpats que se serveixen al centre.

#### **•ESTÀNDARDS DE QUALITAT**

La Residència, com tots els centres del Consorci Sanitari Integral, treballa per aconseguir l'excel·lència i la màxima qualitat. La seguretat del pacient és un punt fonamental del treball i per aquest motiu el 2009 es va passar el qüestionari de la *Agency for Healthcare Research and Quality* per detectar la percepció prèvia del personal respecte a la seguretat del resident. Dels resultats s'han endegat les accions de millora plantejades. Entre elles, s'ha de destacar la creació del Nucli de seguretat de la Residència Francisco Padilla, format per una gerocultora, una infermera, la responsable higienicosanitària i participació de la Direcció. S'ha posat en marxa l'ScamP, programa creat específicament per les residències i centres d'atenció primària del CSI, per tal de registrar els esdeveniments adversos (EA) detectats. De cada EA registrats a l'ScamP s'implanten accions de millora.

A més, des d'aquest any conjuntament amb la Residència Collblanc Companys Socials, des del **treball per processos** s'ha elaborat el **Manual de qualitat i Millora continua** de les residència del CSI i s'estan creant i aplicant tots aquells processos i indicadors de qualitat que des de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) i la **norma UNE 158101** es requereixen per tal de en un futur poder assolir la certificació.

Un altre aspecte important, és la implementació del mètode **Lean healthcare** en la gestió de la Residència. Aquest és un sistema de gestió dels processos, que es basa en l'estandardització i en la recerca permanentment de totes aquelles activitats que consumeixen recursos i que no aporten cap valor per l'usuari per tal d'eliminar-les amb la participació directa dels professionals que intervenen en els diferents processos, **i que ha aconseguit millorar el treball dels professionals i la qualitat del servei**. Aquest sistema s'està aplicant als diferents centres del Consorci, pioners a Espanya en aquest sistema de gestió i pel qual el Consorci Sanitari Integral va obtenir el premi nacional de qualitat del Ministerio de Sanidad, entre d'altres reconeixements.

#### **Els projectes *Lean* portats a terme al centre:**

- **Gestió visual**, on mitjançant fitxes amb icones estandarditzades per a cada usuari és fàcil copsar fàcil, a l'abast i ràpidament per qualsevol professional tota aquella informació que en relació a l'usuari es necessita (tipus de dieta, ubicació a les taules, medicació que pren, ajuda a les activitats de la vida diària,...), de forma que minimitzem els possibles errors en l'atenció.

- Projecte **Lean per prevenir accidents laborals en les gerocultores**, que suposa canvis organitzatius de les tasques d'aquest col·lectiu; que han suposat una millora en el desenvolupament de la seva feina i han fet minimitzar esforços i que es treballi optimitzant els recursos humans i tècnics dels que es disposa.

- **Diagnòstic del procés d'atenció higienicosanitari** per analitzar aquells aspectes millorables. Les accions de millora plantejades s'estan portant a terme aquest any. Entre algunes cal destacar, l'establiment de tres procediments (medicació, alimentació i higiene) mitjançant fitxes de gestió visual (fotos i gràfics) on s'estableixen els horaris i

durada de les activitats, les mesures preventives a aplicar per cada activitat, els registres associats a les activitats,... i, també les auditories mensuals del procés amb l'objecte de treballar amb els professionals els punts febles i destacar els forts per tal de mantenir i millorar la qualitat de l'atenció.

- Aplicació de l'eina **5'S**, per tal que als magatzems i a les plantes hi hagi de forma estandarditzada ordre, control i neteja; de tal forma que no hi hagi sobreestocs de material, que els objectes estiguin col·locats on correspongui, que no hi hagi elements mòbils destorbant,...