

acractiva

La revista de l'Associació Catalana de Recursos Assistencials núm. 54 2008

ACRA

Associació
Catalana de
Recursos
Assistencials



L'entrevista

Jordi Tudela,
director del
ProdeP

El reportatge

LAPAD, el sector
planteja preguntes
i demana respostes

Cara i creu de la Llei de Dependència

Sumari

Editorial	3
El reportatge: Llums i ombres de la Llei de Dependència	4
L'entrevista: Jordi Tudela, director del ProdeP	8
Notícies d'ACRA	12
Activitat destacada	14
El sector: El lideratge d'ACRA es referma	15
Agenda ACRA	16
L'associat:	
ACRA mesura la satisfacció dels associats	17
Notícies dels associats	18
ACRA assessora	20
Formació	22
Racó de lectura	23



ACRA, Associació Catalana de Recursos Assistencials, és una associació sense ànim de lucre, fundada l'any 1989, que agrupa entitats de recursos assistencials per a gent gran a tot Catalunya.

ACRA té per missió la promoció del benestar de la gent gran, de la seva qualitat assistencial i qualitat de vida, mitjançant la defensa dels interessos de les empreses i entitats associades, i dels seus clients, en col·laboració amb les administracions.

Junta Directiva:

President, Vicenç Vicente / Vicepresidents: Francesc Puig, Cinta Pascual, Vicenç Redón / Tresorer, Ignasi Aletà / Vocals: Miquel Briones, Dolors Serrano, Carme Sanz, Manel Pons, Juli Martí, Pere Ardite, Montserrat Alsina, Josep Ribera.

Gerència:

Montserrat Llopis

Coordinador editorial:

Daniel Martínez

Consell editorial:

Montserrat Llopis
Juli Martí
Vicenç Redón

Direcció d'art:

Marta Solà

Redacció:

Darío Fernández

Maquetació:

Juan Carlos Moreno

Fotografia:

arxiu d'ACRA,
i BPMP photo

Assessorament lingüístic:

Raül Pelegrín

Publicitat:

Darío Fernández

Producció:

Cristina Prats

Disseny i realització:

BPMP Edigrup,
www.grupobpmo.com

Impremta:

Gutenberg

Tiratge:

1.500 exemplars

Dipòsit legal:

B-50185-2004

Edita:

ACRA, Associació Catalana de Recursos Assistencials
Travessera de Gràcia 40, pral. 2ª
08021 Barcelona • Tel. 93 414 75 52
Fax: 93 414 65 26 • acra@acra.es
www.acra.es

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, distribuïda, comunicada públicament o utilitzada amb finalitats comercials, ni en tot ni en part, ni registrada en, o transmesa per, un sistema de recuperació d'informació, en cap forma ni per cap mitjà, sigui mecànic, electrònic, fotocòpia, registre o qualsevol altra, ni modificada, alterada o emmagatzemada sense la prèvia autorització per escrit de l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA).

ACRA no es fa responsable de les opinions de tercers emeses en qualsevol dels continguts d'aquesta publicació, ni comparteix necessàriament aquestes opinions o les dels seus col·laboradors. En el seu cas, l'ús del contingut d'aquesta publicació no substitueix en cap supòsit la consulta de la normativa vigent.



Editorial

acreactiva núm. 54 · 1r trimestre de 2008

Lideratge en temps complexos

Apuntàvem, en anteriors editorials, que l'àmbit de l'atenció a la gent gran era ja un sector madur, que veia com una onada de canvis que havien de millorar el sistema per a tots els actors es presentava amb dosis de bones intencions i incògnites a parts iguals. No era pas una posició naïf, sinó una actitud impregnada de confiança en les oportunitats, de seguretat en el progrés.

A dia d'avui, l'escenari està marcat per unes tarifes desfasades, les inquietuds latents respecte del desenvolupament de la Llei de Dependència, l'aparició de la Llei de Serveis Socials catalana i l'escepticisme vers la suposada total compatibilitat amb la norma estatal, l'encaix complex entre el conveni espanyol i un d'autonòmic que s'està gestant a les trinxeres de les posicions contraposades... Tot això amb un greu problema en la captació i fidelització de recursos humans qualificats i l'estructuració d'una xarxa pública més indefinida que equilibrada.

Cap on anem? A un sistema harmònic i sostenible per a la iniciativa privada, els recursos públics i les necessitats ciutadanes, o a un marc de selecció natural on el mateix Darwin advertiria que només els més forts sobreviuran a les inclemències conjunturals?

L'escenari està marcat per unes tarifes desfasades, les inquietuds pel desenvolupament de la Llei de Dependència, l'aparició de la Llei de Serveis Socials catalana i l'escepticisme vers la compatibilitat amb la norma estatal

A ACRA li toca liderar en temps complexos amb convicció del rol que li ha tocat jugar: lluitar per unes regles del joc clares amb les quals els serveis assistencials puguin ser pròspers, tot oferint qualitat en l'atenció a la gent gran

A ACRA li toca liderar en temps complexos amb plena convicció del rol que li ha tocat jugar: lluitar per unes regles del joc clares, amb les quals els serveis assistencials puguin ser pròspers, tot oferint qualitat en l'atenció a la gent gran. La defensa dels associats, sense importar el volum del seu negoci, és el vector que guia la nostra activitat aquest 2008. Tots junts en un vaixell que haurà de navegar entre envestides hostils i cants de sirena atractius però inconcrets, que sembla que mai no s'acabaran de definir però que enrareixen el rumb.

En aquest sentit, el dramaturg Samuel Beckett escriu a finals dels anys 40 la seva obra mestra *Tot esperant Godot*. Una peça del gènere del teatre de l'absurd on dos individus desorientats, i amb greus carències a l'hora d'explicar el món que els envolta, esperen un personatge anomenat Godot, que resoldrà la seva incertesa i donarà sentit a la seva espera. Ningú, però, no sap qui és ni què aportarà per desxifrar el misteri. Godot és l'eterna solució que, lluny de ser ferma i clara, és vaporosa i mai no arriba.

Si Godot realment existeix, esperem que no trigui gaire a aparèixer ■

UN NOU ESCENARI

Llums i ombres de la Llei de Dependència



L'entrada en vigor de la Llei de Dependència i l'aparició de la Llei de Serveis Socials a Catalunya ha renovat un escenari que ha d'escollir en breu què vol ser "quan sigui gran". Les expectatives generades de marcat caire triomfalista i l'escepticisme sobre l'òptima implantació xoquen en un sector que es planteja preguntes i demana respostes.

Des de fa alguns mesos, una pregunta ressona amb insistència a la centraleta d'ACRA i a les jornades i seminaris que se celebren al sector, qüestions que s'han adreçat posteriorment al Departament d'Acció Social i Ciutadania: com serà possible la coexistència entre la Llei de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en dependència (LAPAD) i la Llei de Serveis Socials enmig de la nebulosa indefinició que afecta diversos aspectes?

si, requereix d'un esforç interpretatiu que a dia d'avui sembla que no s'hagi tancat.

UN DESENVOLUPAMENT EN CURS

Tanmateix, el que ja és un fet és la posada en marxa de la tramitació del procés de valoracions, la plena immersió en el nou sistema que es configura independentment dels interrogants que es puguin suscitar. Jordi Tudela, director del ProdeP, informa que "en el mes de març de 2008, les valoracions han augmentat a 44.940,

de les valoracions es realitzen dins dels tres mesos que marca la llei". Unes valoracions, que en el cas de Catalunya, i en contra del que succeeix a la resta de l'Estat espanyol, es realitzen, majoritàriament, a persones que viuen al seu domicili, en comptes d'usuaris institucionalitzats a recursos assistencials. D'acord amb les dades del ProdeP el 31 de desembre de 2007, s'havien dut a terme uns 151 Programes Individuals d'Atenció, 74 dels quals rebien prestació econòmica. Al començament de març, s'han tancat més de 3.293 PIA, dels quals 1.395 tenen prestació econòmica. Es xifra una inversió de 3 milions d'euros en aquest concepte per tancar 28.000 programes abans del 31 de maig.

El ProdeP xifra en un 81,5 % les sol·licituds valorades, i en un 96,2 % les que es valoren dins dels tres mesos que marca la llei

L'Administració apunta que des de l'1 de gener de 2008 no parlem de dos marcs d'acció sinó d'un sol Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD) erigit per la Llei de Serveis Socials que desenvolupa la normativa estatal. Tot i això, l'encaix i l'adaptació, com si es tractés d'una *matriuska* que en comprèn una altra en el seu

de les quals 35.018 són de grau III (el 77,92% de les valoracions) i 6.124 de grau II (el 13,63% de les valoracions). En total, en aquests moments a Catalunya 38.432 persones (el 85% de les valorades) han estat reconegudes com a grans dependents (grau III i grau II nivell 2). Tenim el 81,5% de les sol·licituds valorades, i el 96,2%

COMPLIMENT DE LA LLEI DE DEPENDÈNCIA

Sol·licituds registrades	55.141
	35.018 (grau III) 77,92%
Valoracions fetes	6.124 (grau II) 13,63%
Total: 44.940	2.079 (grau I) 4,63%
	1.719 (grau 0) 3,83%
Conclusió:	81,5% de les sol·licituds valorades
	96,2% nivell de compliment en valoracions



EL ROL DEL PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA

Aquest PIA s'adapta a les necessitats específiques de la persona, a les condicions del seu entorn més immediat, a la seva capacitat econòmica (per poder determinar la dotació de l'ajuda) i a la disponibilitat dels recursos en el territori on aquesta viu. La concreció d'aquest programa sorgeix de l'acord entre els treballadors socials d'atenció primària (responsables de la seva elaboració i el seu seguiment) i la persona en situació de dependència o els seus tutors.

En aquest sentit, sorgeix la següent pregunta: ha de canviar obligatòriament una persona resident en un centre privat a un d'acreditat si vol rebre ajudes de la llei? Jordi Tudela, del ProdeP (com es pot llegir a l'entrevista d'aquest mateix número d'*ACRAActiva*), respon el següent: "En aquests moments les persones que són en una residència privada continuen a la residència privada. Tot i això, la línia que marca el Departament per al futur és que els centres privats s'acreditin com a col·laboradors i que a partir del 2009 ja no es donin ajuts a persones que entrin aquell any a centres no acreditats".

L'ACREDITACIÓ, EIX CLAU DEL SISTEMA

La llei menciona l'acreditació dels serveis, una qüestió no resolta però que sembla encaminar-se a una lògica en la qual, en principi,



els centres col·laboradors s'hi acreditin automàticament, i els privats, en funció d'uns criteris que encara s'han de precisar.

Des d'ACRA, i per tal d'evitar l'arbitrarietat en la definició dels requeriments, es demana que aquest procés d'acreditació es vertebri amb creativitat i flexibilitat. El president de la nostra associació, Vicenç Vicente, declara pel que fa a aquest tema que "l'acreditació d'un centre hauria de ser també possible a través de la presentació de certificats de qualitat, com a demostració de l'excel·lència que garanteix un bon "saber fer" moltes vegades invisible per a un sistema massa rígid que pot proposar l'Administració pública". Una mentalitat oberta que resulta necessària, que demana fugir d'indicadors i ràtios que ofeguin les característiques pròpies

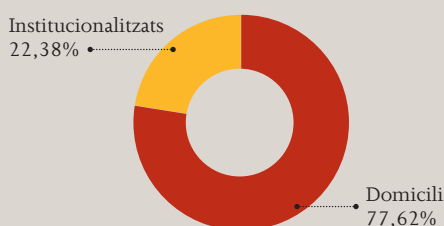
de cada centre, que no permetin comprendre l'entorn concret on es desenvolupa l'activitat dels serveis assistencials, cada una amb les seves peculiaritats. Una alternativa, la de la certificació de qualitat, per a aquells que no puguin assolir les condicions estructurals de l'ordre d'acreditació d'entitats col·laboradores o qualsevol altra que pugui esdevenir en el futur.

En tot cas, per l'anomenada "prestació econòmica vinculada al servei", la Llei de Dependència estableix que són les comunitats autònomes les que han d'establir un sistema d'acreditacions per contractar, de manera supletòria, els serveis en un centre residencial. Aquesta prestació es concedirà quan no es pugui oferir un servei de manera immediata, i amb la finalitat que la persona beneficiària pugui contractar-lo.

PROCEDÈNCIA DE LES SOL·LICITUDS

Procedència	Domicili	Institucionalitzats	Total
Grau 3-2	14.428	5.958	20.386
Grau 3-1	11.668	2.964	14.632
Grau 2-2	2.895	519	3.414
Resta valoracions	5.893	615	6.508
Total	34.884	10.056	44.940
% per procedència	77,62	22,38	100

Distribució valoracions per procedència de la sol·licitud (%)



DINERS I EXPECTATIVES

El Departament d'Acció Social i Ciutadania finança les prestacions de la dependència, però la modalitat de pagament és diferent segons sigui una prestació econòmica o en serveis. En el primer cas, es paga directament a la persona beneficiària, en el segon, s'assumeix el preu esmentat de la plaça. Tot i això, la normativa a Catalunya marca unes ajudes màximes per a alta dependència (1.308 euros, com a preu de la plaça pública, en el millor dels casos) que s'acaben reduint a una menor quantitat i no poden assolir els costos de la plaça residencial. L'altra pregunta: coneix, doncs, la persona interessada, quina serà la quantitat que el ProdeP li assignarà per tal que pugui valorar si podrà fer front a la diferència amb el total del cost de la plaça privada? És la responsabilitat de la part empresarial ser prudent davant de les onades d'optimisme que pot



comportar una llei amb un tarannà tan popular com és la nova normativa sobre dependència. Una llei que podria estar aixecant unes expectatives desmesurades i en clar desequilibri en comparació amb els recursos que s'empren. "S'està induint a la ciutadania a sobrevalorar el suport real que ofereix la llei, una reflexió sovint amagada pel rebombori mediàtic d'aquest gran avenç social. També poden ser aquestes expectatives

clients sense problemes per pagar els costos de les places", defensa Vicenç Vicente.

Sobre la quantia de les dotacions en ajudes, sobre el sistema d'acreditació, sobre com l'administració executarà les prestacions econòmiques vinculades a serveis, sobre l'autonomia d'un usuari per poder decidir a quin centre vol adreçar-se... són qüestions que estan marcades en vermell a l'agenda de l'escenari de la dependència dels propers mesos.

“L'acreditació d'un centre hauria de ser també possible a través de la presentació de certificats de qualitat”, defensa Vicenç Vicente

enganyoses per a les empreses, que potser es refien massa que les seves inversions en nous projectes rebran noves remeses de

Unes reflexions que requeriran esperit crític i una lògica centrada en els beneficis dels ciutadans i també en la sostenibilitat del sector ■





90212 0436
www.artyplan.com

Reprenh... Intervall... Consult... Digital... E-learning... Impres... transac...

Solucions en Comunicació
Tot en producció gràfica




JORDI TUDELA, DIRECTOR DEL PRODEP

Els usuaris de residència no poden percebre més diners que els que costa la plaça



La Llei de Dependència ha aixecat expectatives i recels a parts iguals. Amb l'arribada de la Llei de Serveis Socials com a company de viatge, els dubtes han acabat imposant-se en un escenari incert però que s'acull amb gran expectació. El Programa de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (ProdeP) és l'encarregat d'impulsar els canvis normatius, i el seu director, Jordi Tudela, respon a vàries de les nombroses qüestions que els nostres associats han posat sobre la taula els darrers temps.

Un cop ja s'ha complert un any de la Llei de Dependència, quines valoracions realitza de les xifres amb què compta el ProdeP respecte de la seva implantació a Catalunya?

Fins al mes de gener de 2008, van dur-se a terme gairebé 34.000 valoracions, el 66% de les quals corresponien a la província de Barcelona. Més de 26.000 persones van ser valorades com a grans dependents amb grau III.

El mes de març de 2008, les valoracions han augmentat a 44.940, 35.018 de les quals són de grau III (el 77,92% de les valoracions), i 6.124 de grau II (el 13,63% de les valoracions). En total, en aquests moments, a Catalunya, 38.432 persones (el 85% de les valorades) han estat reconegudes com a grans dependents (grau III i grau II nivell 2). Tenim el 81,5% de les sol·licituds valorades, i el 96,2% de les valoracions es realitzen dins dels tres mesos que marca la llei. Naturalment, estem treballant per tal d'aconseguir que cap sol·licitud estigui fora de termini. El fet que el pagament de les prestacions econòmiques corresponents als PIA sigui retroactiu a la data de sol·licitud demostra la voluntat del Departament d'Acció Social i Ciutadania de compensar, en certa mesura, els possibles retards en la realització del Pla Individual d'Atenció.



Hi ha qui defensa que la Llei de Dependència es troba mancada d'una dotació pressupostària a l'alçada de l'ambició de la normativa...

La normativa és certament ambiciosa. La Llei de Serveis Socials catalana dota el sistema de cobertura universal. Cal tenir en compte, però, que la inversió en dependència ha augmentat considerablement el 2008 respecte del 2007

La llei és una norma adreçada als ciutadans, molts d'ells inexperts en l'atenció a la nostra gent gran. Com es pot controlar la qualitat dels cuidadors informals?

El ProdeP està treballant per unificar criteris d'acreditació i proposa de materials formatius per als cuidadors i les cuidadores no professionals, i tenim previst reforçar els convenis de col·laboració i aliances externes amb el món

La inversió en dependència ha augmentat considerablement el 2008 i estem complint el 96,2% dels terminis

i que, amb els recursos dels quals disposem, estem complint amb el 96,2% dels terminis, i aquest mes preveiem un augment considerable del nombre de PIA, gràcies a les inversions que s'efectuen.

local, entitats del tercer sector i entitats financeres que facilitin el desplegament d'aquesta modalitat formativa al territori. L'objectiu principal de la formació és proporcionar habilitats neces-

sàries a la persona cuidadora per millorar la qualitat de vida de la persona dependent, i al mateix temps ajudar-la a tenir cura de si mateixa, tot incidint en l'economia d'esforços i en el suport emocional. Els objectius específics són, entre d'altres, adquirir coneixements pràctics per efectuar la cura; donar eines per millorar la comunicació entre la persona cuidadora i la persona atesa; ajudar a resoldre problemes concrets i situacions difícils que es presenten en les activitats de la vida diària, etc.

Una persona és beneficiària de la Llei de Dependència, rep una pensió i, a causa d'una llarga estada en una residència, el cost de la seva plaça és baix i no cobreix costos reals. L'ajuda de la nova normativa ha de ser destinada al pagament del servei. Com reacciona l'Administració davant d'aquests casos concrets on l'ajuda econòmica rebuda no s'adreça decisivament al cost del servei assistencial?

En tots els casos, les persones que estan pagant una residència no poden percebre més diners que els que costa la plaça. El preu públic de referència és el que marca el màxim que podem pagar.

Una persona receptora d'ajuda de la llei pot escollir anar a un centre privat? I es garanteix que una persona que ja resideix en un centre privat no hagi de canviar a un centre acreditat un cop sigui beneficiària de la nova normativa?

En aquests moments les persones que són en una residència privada continuen a la residència privada. Tot i això, la línia que marca el Departament per al futur és que els centres privats s'acreditin com a col·laboradors i que a partir del 2009 ja no es donin ajuts a persones que entrin aquell any a centres no acreditats.

S'ha previst obrir una convocatòria d'ajuda a les persones per cobrir les necessitats de baixa dependència?

La Llei 39/2006 estableix una aplicació esglaonada. És lògic començar per aquelles persones que es troben en situació de gran dependència, perquè són les que necessiten aquests ajuts (i vull insistir que no parlem tan sols d'ajut econòmic; la llei prioritza els serveis) amb més urgència.

objectiu establir sistemes de qualitat i control que garanteixin el bon funcionament del sistema. D'altra banda, volem mantenir informada la ciutadania i els professionals sobre la implementació de la LAPAD; desenvolupar un estudi de la implantació d'un model d'integració efectiu en els casos de complexitat, amb l'objectiu d'avançar cap a una atenció integrada; fomentarem acords i projectes amb el sector (voluntariat, acompanyaments, respirs, etc.) i un

Tenim l'objectiu d'establir mesures de qualitat i control que garanteixin el bon funcionament del sistema

Quins són els objectius del ProdeP per a aquest 2008?

L'objectiu fonamental és complir la llei de la forma més eficient possible, especialment pel que fa a compliment de terminis. Aquest any 2008 també ens hem marcat com a

estudi per organitzar una experiència de gestió de Sistema d'Atenció Domiciliària (SAD) en territoris pilot, i elaborarem una proposta de model descentralitzat de gestió del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD) ■





Ferrer & Ojeda

Consultors en Assegurances Associats

**Especialistes en
Assegurances de Residències**

Amb la confiança d'ACRA
ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS
ASSISTENCIALS

Tamarit, 153-159. 08015 Barcelona - Tel. 93 280 59 59 - Fax 93 280 32 96
Velázquez, 27, 1º izda. exterior. 28001 Madrid - Tel. 91 426 38 89 - Fax 91 426 38 04
ferrerojeda@ferrerojeda.com

Presentem el nou servei d'inforesidencias.com:

eai | consultoria

- Estàs preparat per les acreditacions que et demanarà la llei de Dependència?
- Has elaborat la teva política de qualitat?
- Tens un manual de qualitat?
- Estàs preparat davant de les disconformitats?
- Fas un seguiment de satisfacció del client?
- Disposes d'un sistema de protocols adequat a les necessitats del nou marc normatiu?

T 902 17 02 89

 inforesidencias.com
eai | consultoria

Proquimia, nova entitat promotora d'ACRA

ACRA ha signat un acord amb Proquimia pel qual l'empresa especialista en el camp de la higiene es converteix en la nova entitat promotora de l'associació. D'aquesta manera, aquesta companyia aportarà a tots els nostres associats el seu coneixement i la seva experiència, tot oferint les solucions higièniques específiques per a cadascuna de les zones de la residència: zones comunes, d'elaboració d'aliments, d'estances, rentat de roba i gestió

de l'aigua (consum humà, aigües de bany, legionel·la, etc.).

Amb la signatura de l'acord, el 9 d'abril passat, Proquimia serà l'entitat promotora d'ACRA fins al desembre de 2010 i adreça als associats de la nostra entitat una oferta consistent en els següents punts: bonificació especial del cost en els serveis d'implantació o manteniment del sistema APPCC, a través d'una empresa col·laboradora, servei de consulta nutricional,

amb revisions anuals dels menús definits i un servei d'atenció telefònica gratuït, i preus especials amb descompte en factura. A més, Proquimia impartirà presencialment la formació necessària per a la correcta utilització de productes químics i sistemes, i elaborarà i implementarà un pla integral d'higiene per a les cuines dels establiments. Tots els productes de Proquimia són fabricats conforme els requisits de la norma de Qualitat ISO 9001, de Gestió Mediambiental ISO 14001 i de Prevenció de Riscos Laborals OHSAS 18001. A més, els seus desinfectants tenen el registre HA per a superfícies en contacte amb aliments, exigint per les autoritats sanitàries en zones destinades a la preparació d'aliments. Uns estàndards de qualitat que ara es troben també al servei dels associats d'ACRA amb condicions avantatjoses ■



Dinamarca i Noruega, propera missió empresarial

Després d'haver viatjat a Alemanya, Suècia, Holanda, Bèlgica, Canadà i Japó, ACRA dirigeix aquest 2008 la seva missió empresarial a Dinamarca i Noruega per conèixer de primera mà el model nòrdic d'atenció a la gent gran i, completar així, tota la informació recollida a la missió empresarial que va portar a la nostra associació a Suècia l'any 2004. Copenhaguen i Oslo seran les capitals escollides per analitzar

presencialment la qualitat de vida de les persones amb dependència a través d'una agenda d'activitats que portarà ACRA a visitar diferents recursos assistencials, organismes públics, entitats anàlogues a la nostra, experts en gerontologia i geriatria, entre d'altres aspectes del programa que tot just ara s'estan tancant. La sortida de l'expedició s'iniciarà el proper divendres 6 de juny i la tornada serà el cap de setmana dels dies 14 o 15 de juny



en funció del progrés de l'agenda de treball i la immersió cultural. Aquells que estiguin interessats a unir-se a la delegació poden posar-se en contacte amb nosaltres al correu electrònic acra@acra.es ■

Aposta pel contingent extracomunitari

Ja fa dos anys que ACRA, amb l'objectiu de donar resposta als reptes que suscita el desenvolupament òptim del nostre sector, gestiona l'arribada de contingent extracomunitari per cobrir la demanda laboral en un context de baix atur i dificultat de captació de recursos humans qualificats.

Des de l'estiu passat fins als primers mesos del 2008, s'ha produït l'arribada de més de 150 professionals qualificats, entre metges, infermers i auxiliars de geriatría. Majoritàriament, l'origen d'aquests empleats és colombià, tot i que també es registra l'arribada de treballadors de l'Equador. De cara a aquest any, per millorar i agilitzar la

gestió del contingent, ACRA ha arribat a un acord de col·laboració amb ASECE Consulting, pel qual aquesta entitat consultora vertebrarà les diferents passes de la sol·licitud de l'oferta de treball per a aquests professionals. Un procés que ACRA continuarà supervisant.

D'aquesta manera, us recordem que podeu formular les sol·licituds per a aquest 2008 adreçant-vos a estrangeria@acra.es, tot precisant que ACRA només pot presentar sol·licituds d'empreses un cop s'arriba a la petició de 10 treballadors per província, raó per la qual l'agilitat del procés estarà determinada per aquest fet a diferents indrets de la geografia catalana ■

ACRA vol agilitzar el conveni col·lectiu

En relació a la vaga en el sector de l'atenció a la gent gran, convocada per la UGT el passat mes d'abril, ACRA va expressar amb claredat i fermesa un posicionament crític però dialogant, alhora que va voler transmetre la seva intenció d'avançar en la negociació del conveni col·lectiu català. Unes converses que, però, no han d'oblidar la necessària sostenibilitat dels centres i el fet que el 70% d'usuaris d'aquests serveis es dirigeixen a centres privats, raó per la qual qualsevol increment de costos per a l'empresa impactaria directament en el preu del servei esmentat. En relació a l'incompliment dels serveis mínims que, com a mesura de pressió, va plantejar el sindicat UGT, des de la part patronal es va creure convenient denunciar aquesta situació davant la consellera d'Acció Social i Ciutadania, tot alertant sobre la gravetat d'aquest fet i el perjudici en la salut que podria causar als usuaris dels centres residencials ■



ELS CAFÈS D'ACRA

La soledat del corredor de fons

El passat 6 de març es va celebrar una nova edició dels Cafès d'ACRA. En aquesta ocasió el tema de debat va ser la funció gerencial dins els centres residencials i els seus objectius al segle XXI.



L'anterior trobada dels Cafès d'ACRA va tractar la funció dels gerents i directors de centres i la seva responsabilitat clau en la vertebració dels projectes empresarials. Una tasca minuciosa amb horitzons pronunciats que moltes vegades s'ha de fer des de la soledat i la incomprensió.

Sota la pregunta inicial sobre què és un gerent, Constantino Casado, de la consultora SOLVE, va oferir una presentació sobre l'art de dirigir una empresa davant dels més de 30 socis assistents a la cita. La principal idea del col·loqui era la realitat que la posició gerencial comporta atribucions cada cop més dotades de complexitat i necessitat de resposta àgil i eficaç en perfec-

ta harmonia amb l'organització, les persones i els resultats, una equació que obliga a una mesurada planificació d'objectius.

Per poder encarar aquests reptes, cal distingir amb cura com es compon el seu temps de treball i les seves tasques. D'aquest Cafè se n'infereixen les següents funcions:

A la reunió es va qualificar el gerent o director com una figura envoltada de col·laboradors però, paradoxalment, aïllada i sola quan pren decisions

Direcció de les persones (retribució, comunicació, conflictes interpersonals, responsabilitats, motivació i participació interna, conservació de les infraestructures, capacitat de les persones per a cada lloc de

treball, atreure i retenir un equip de col·laboradores qualificat, etc.).

Orientació al mercat i clients amb accions comercials, per a captació i fidelització.

Direcció econòmica de l'empresa, visió estratègica, gestió pressupostària, planificació de les actuacions enfocada als objectius, etc.

A la reunió es va qualificar el gerent o director com una figura envoltada de col·laboradors però, paradoxalment, aïllada i sola a l'hora de prendre decisions. Una activitat plena d'èxits o petites desfetes que s'han d'anar metabolitzant amb entusiasme i esperit de superació davant de les responsabilitats sobre la gestió de l'empresa i la relació amb els altres actors (clients, treballadors, etc.), sobre els resultats i el compliment de la normativa i directrius de negoci.

En definitiva, aquests Cafès d'ACRA van servir per posar en comú les inquietuds del gerent modern i com desenvolupar noves habilitats i eines directives que han de combinar-se amb els valors tradicionals d'esforç i optimisme per tal de garantir l'èxit d'un projecte ■



Un lideratge que es referma

ACRA frega, durant el 2007, el 70% de representativitat d'establiments socials d'atenció a la gent gran a Catalunya amb unes xifres que evidencien la progressiva importància de la nostra associació en el futur del sector.

El document *Evolució del registre d'entitats, serveis i establiments socials*, publicat pel Servei d'Inspecció i Registre de la Generalitat, mostra l'estabilitat del sector d'atenció a la gent gran. De fet, una dada il·lustra la maduresa del sector pel que fa a les seves xifres: el total de recursos residencials a finals de l'any 2006 i del 2007 és el mateix amb 1.316 establiments d'atenció a la gent gran. El creixement d'ACRA durant el 2007 permet que augmenti la seva representativitat dins la globalitat de recursos a Catalunya. Així, la nostra associació ja s'estén al 68% d'establiments socials, tot superant la xifra del 65% de l'any passat. Aquesta dada es deu a l'augment de serveis associats que ACRA va experimentar l'any passat, amb una trentena de noves adhesions que eleva la xifra total de places a 27.888.

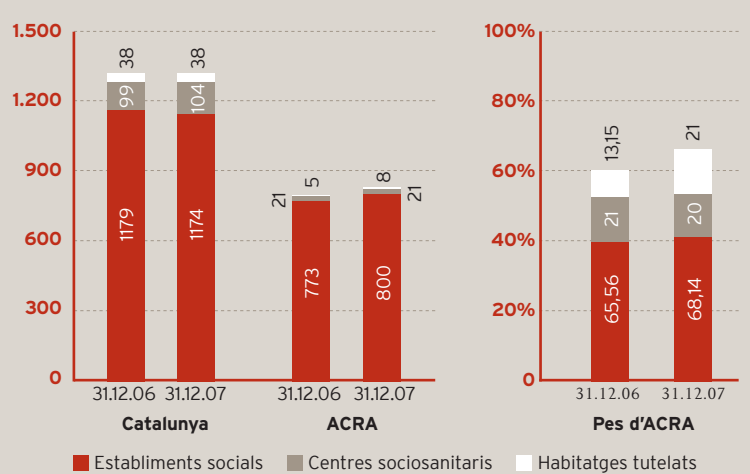
Amb 829 serveis associats, ACRA reedita la seva condició de patronal majoritària a Catalunya

Amb 829 serveis associats, ACRA reedita la seva condició de patronal majoritària a Catalunya i afronta amb garanties i legitimitat el seu paper de lideratge davant dels processos de canvi del sector. La negociació del I Conveni col·lectiu català, l'aplicació de la Llei de Dependència i la Llei de Serveis Socials són alguns dels nostres *inputs* d'un escenari en què ACRA assumirà el seu rol de defensa de les seves més de 500 entitats sòcies ■

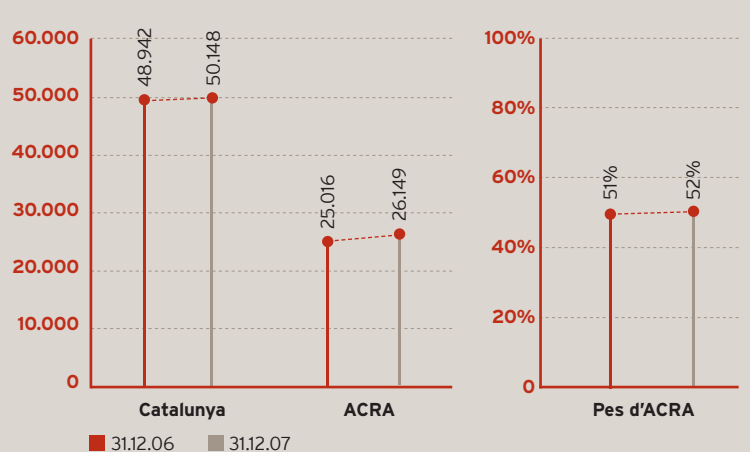
XIFRES D'ACRA (DADES DEL 31 DE DESEMBRE DE 2007)

Tipus de servei	Serveis	Places
Residència assistida	394	20.018
Centre de dia	238	4.286
Assistència a domicili	69	-
Llar residència	51	1.600
Centre sociosanitari	21	1.521
Hospital de dia	10	245
Habitatges tutelats	8	218
Teleassistència	4	-
Altres	34	-
TOTAL	829	27.888

COMPARATIVA SECTOR - ACRA RECURSOS ASSISTENCIALS



PLACES/ RESIDÈNCIES SOCIALS



Inquietuds i necessitats del sector com a eix central de l'agenda

Dins la seva tasca de promoció del sector assistencial, ACRA elabora un programa d'activitats anual destinat a debatre i reconèixer els aspectes més importants del nostre àmbit.

L'èxit de les diferents convocatòries realitzades el 2007 convida la nostra associació a continuar treballant en la línia d'oferir als associats un ventall d'activitats que toquin els aspectes centrals de la seva activitat diària. I és en aquest punt on el nou escenari que s'està conformant a Espanya i a Catalunya al voltant de la dependència entra en joc.

Dins d'aquesta tasca de reflexió, ACRA presentarà en breu la nova edició dels **Dimarts d'ACRA**, que se celebraran a les quatre províncies catalanes al voltant d'un tema d'actualitat per al sector. Després de la celebració del **Cafè d'ACRA** relatiu a les funcions gerencials, que va superar positivament totes les expectatives d'assistència, la nostra entitat mantindrà puntualment informats els associats sobre les properes convocatòries d'aquesta cita.

Com ja és habitual, fins al punt de convertir-se en un certamen referent al sector, se celebrarà una nova edició dels **Premis ACRA**, que arriben enguany a la sisena edició com a plataforma de reconeixement de la creativitat i excel·lència en el benestar i la qualitat de vida. La presentació de les bases d'aquests guardons es portarà a terme el proper 2 de juliol a les

instal·lacions d'ACRA; un acte on es desenvoluparan els tallers dels projectes premiats l'any passat. Pel que fa al lliurament dels VI Premis, l'autèntica Nit del sector que aplega les principals personalitats de l'àmbit assistencial, se celebrarà enguany el 20 de novembre a la Llotja de Mar.

L'altra gran convocatòria de l'any són els **premis Gent Gran, Gent Artista** que arriben a la se-

tena edició. Un esdeveniment que vol fomentar la creativitat de la gent gran dels centres associats i que es durà a terme el 12 de desembre a la Pedrera.

I com a punt central de trobada de socis, el 25 de juny els associats d'ACRA són convocats per assistir a l'assemblea general ordinària de l'entitat, on es farà el repàs del darrer exercici i es marcaran les línies de futur de la nostra associació i el sector ■

GENER 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	FEBRER 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	MARÇ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	
ABRIL 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	MAIG 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	JUNY 25 Assemblea General Socis	
JULIOL 2 Bases Premis ACRA		AGOST 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	SETEMBRE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
OCTUBRE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	NOVEMBRE 20 VI premis ACRA		DESEMBRE 12 Gent Gran, Gent Artista

Tot mesurant la satisfacció

ACRA entén que el seu lideratge al sector passa no només per continuar creixent, sinó per mantenir amb bons nivells de satisfacció la confiança dels seus més de 800 serveis associats.

Durant els mesos de març i abril, ACRA engega una campanya de consulta als seus associats per tal de valorar el grau de satisfacció que tenen vers els serveis i les activitats de la nostra associació. Amb la col·laboració de l'empresa SOLVE Consulting, ACRA realitza una roda d'enquestes telefòniques a les seves entitats associades per tal de conèixer aspectes relatius a l'atenció telefònica i els seus serveis d'assessorament, comunicació i formació, entre d'altres qüestions. A través d'un breu qüestionari de 10 preguntes, la nostra associació vol marcar els aspectes que avui dia gaudeixen d'una bona acceptació per part dels associats i d'aquells altres camps que requereixen d'un altre enfocament o potenciació per complir les expectatives dels socis d'ACRA que han dipositat la seva confiança en la nostra activitat.

PER A LA MILLORA CONTÍNUA

"El vector prioritari de la tasca d'ACRA és la defensa dels interessos dels associats, principal compromís de la nostra entitat davant de tots els grups d'interès. Per això no hem de caure en la comoditat de centrar-nos només en la important xifra d'adhesions que tenim a la nostra patronal. Amb aquesta enquesta volem preguntar obertament als



associats quines coses cal millorar. És una bona oportunitat per rebre amb franquesa les satisfaccions o insatisfaccions que els nostres serveis susciten", argumenta la gerent d'ACRA, Montserrat Llopis.

Gran, Gent Artista, Dimarts i Cafès d'ACRA, etc.) per poder rebre idees i enfocaments positius per a l'organització d'aquests esdeveniments adreçats a tots els socis.

És una bona oportunitat per rebre amb franquesa les satisfaccions o insatisfaccions que els serveis d'ACRA susciten

Qüestions sobre la informació que reben regularment els socis, l'interès que genera la formació que ACRA organitza i la resposta dels serveis d'assessorament laboral i jurídic són alguns dels aspectes que aquest qüestionari aborda. D'altra banda, també es pretén recollir el feedback respecte de les activitats que l'associació organitza (sessions informatives, Premis ACRA, Gent

Properament podrem comunicar els resultats d'aquestes enquestes que, més enllà d'oferir un balanç positiu o negatiu, han d'ajudar a fer créixer ACRA i tendir cap a l'excel·lència en els serveis per als associats ■

Actualitat ACRA

L'ONADA DELTEBRE OBRE LES SEVES PORTES



El complex residencial per a gent gran L'Onada Deltebre ja funciona a ple rendiment després de la seva obertura el mes de gener passat. La inauguració, que va comptar amb la presència de la consellera d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat, Carme Capdevila, va suposar el bateig d'un centre creat fruit de l'aportació econòmica del Departament d'Acció Social i Ciutadania, de la Generalitat de Catalunya, de l'Ajuntament de Deltebre i de l'organització L'Onada Serveis, que es va adjudicar la concessió de la gestió del centre per un període de 50 anys. L'edificació, fruit del disseny de l'arquitecte Xavier Álvarez i Pas-

cual, integra més de 3.300 m² en una sola planta amb una zona enjardinada de més de 2.000 m² de superfície. Un complex ampli i modern que compta amb un total de 130 places amb servei de llar-residència, residència assistida i centre de dia. Un dels principals objectius que té L'Onada Serveis amb aquest nou complex residencial és ampliar l'espectre d'atenció a la gent gran i sortir de l'esquema tradicional d'atenció en etapes de dependència. L'Onada té prevista l'obertura de tres nous centres geriàtrics a les Terres de l'Ebre en els propers tres anys ■

GRUP VL DÓNA UNA AMBULÀNCIA A GÀMBIA

El 30 de gener de 2008 va tenir lloc a les dependències del grup empresarial Grup VL el lliurament d'una ambulància a membres de l'Associació per a la Integració del Desenvolupament de Kantora (regió de Gàmbia) amb seu a Girona. L'acte va comptar amb l'assistència d'en Vicenç Vicente, president del grup i d'ACRA, i l'alcalde de Granollers, Josep Mayoral, que va destacar "la importància que tenen aquest tipus de compromisos solidaris per part de les empreses amb països que ho necessiten ben especialment". L'ambulància donada, que ha estat possible amb la col·laboració de Pintura Carlos Marín, Chapa J. Rodri i 2M Rètols, servirà per millorar les condicions de trasllat de malalts de l'Hospital de Fatoto, on entrarà en funcionament. "La nostra empresa creu fermament en la inversió en la societat per aconseguir un món millor i esperem que aquesta sigui la primera d'aquestes petites grans aportacions que poden salvar vides i edificar un planeta més just i amb més oportunitats per als més desfavorits", defensa Vicenç Vicente ■

ESTUDI PER OPTIMITZAR RECURSOS EN LES CURES

Alicia Sánchez, terapeuta ocupacional de la Residència María de la Salud, ha realitzat un estudi de millora en l'organització de les tasques de les cuidadores del centre. Aquest projecte de millora vol optimitzar els recursos humans i materials per tal de desenvolupar i aplicar un model de funcionament que pugui ser emprat per les auxiliars des del moment que lleven la gent gran del llit al matí. Tenint en compte la duresa de la feina i la gran necessitat dels recursos esmentats, es vol incidir en una bona gestió que repercuteixi positivament en el darrer esglaió d'aquest procés: els usuaris dels serveis i els mateixos treballadors, amb una bona atenció i benestar vertebrats amb qualitat i que els generi satisfacció. Podreu trobar el document d'aquest treball a la web d'ACRA a l'apartat de publicacions ■

LA TERÀPIA AMB ANIMALS MILLORA L'ATENCIÓ A LA GENT GRAN

L'Onada Golden Beach de Sant Carles de la Ràpita, mitjançant la seva educadora social, Bea Aixalà, i conjuntament amb el responsable de l'associació Alberg d'animals de les Terres de l'Ebre, ha engegat una teràpia que demostra que la relació amb mascotes millora el benestar i l'estat psicològic de les persones grans. L'estudi assenyalava que el fet que una persona gran tingui un animal domèstic li proporciona molts beneficis relacionats amb la seva companyia. El relaxament amb el contacte físic d'acariciar un animal s'uneix al fet que tenir un animal a casa ajuda a conciliar el son, a tenir menys dolors i molèsties, com ara mal de cap o problemes de digestió; també dóna seguretat davant dels perills (robatoris, foc, etc.). També s'apunta el benefici de poder pensar en algú més que en un mateix i diversificar les fonts d'atenció i empatia. Acceptar aquest projecte d'anàlisi de la companyia permet, d'una banda, donar afecte als gossos sense propietari i, de l'altra, donar l'oportunitat a les persones grans de passar una estona agradable tot gaudint dels animals com qualsevol persona que necessita estimar i ser estimada ■

S'INAUGURA LA RESIDÈNCIA ASSISTIDA I CENTRE DE DIA ONZE DE SETEMBRE



El 12 de gener passat es va inaugurar oficialment al Prat de Llobregat la residència assistida i centre de dia Onze de Setembre d'Aser Catalunya. L'acte va comptar amb la presència del president de la Generalitat, José Montilla, i la consellera d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat, Carme Capdevila, entre d'altres autoritats i responsables polítics, tècnics locals i comarcals. Amb una inversió de la Generalitat de més de set milions d'euros, la residència compta amb 90 places residencials (66 en habitacions individuals i 12 en dobles) i 24 més de centre de dia. A l'equipament hi treballaran un total de 77 professionals ■

MUTUAM I MUTUAL MÈDICA CREEN L'ASSOCIACIÓ PER A LA VIDA INDEPENDENT

L'Associació per a la Vida Independent (AVI) ideada per Mutuam i Mutual Mèdica és una entitat sense afany de lucre que neix amb l'objectiu de promoure l'ús de les ajudes tècniques i les noves tecnologies per millorar la qualitat de vida de les persones amb dependència o amb discapacitats. El seu primer gran projecte és la creació d'un Centre de Vida Independent (CVI) que treballarà per l'autonomia del col·lectiu anteriorment esmentat en un entorn real accessible i totalment domotitzat, on els usuaris podran provar els avenços tècnics per obtenir un

diagnòstic i minimitzar, així, la dependència de terceres persones i millorar la seva qualitat de vida. Aquest CVI avaluarà les ajudes tecnològiques més adequades per a cada persona amb la reproducció d'un habitatge amb assistència personalitzada. El laboratori del CVI, que centralitzarà l'activitat d'investigació del centre, oferirà serveis a usuaris amb dependència, empreses i institucions. Alcatel-Lucent, CIOCE, Fagor Electrodomésticos, I2Cat Fundació, Roca, Schneider Electric i Vodafone són les altres companyies i entitats que participen en el projecte ■



www.peretarres.org/formacio

Formació per a la intervenció amb Gent Gran

Cursos abril i maig '08

Abril

- **Planificació de Recursos Humans: com fixar les competències segons el perfil del treballador** 10 hores - Curs d'extensió universitària
- **Activitats plàstiques per a dinamitzadors de gent gran** 20 hores

Maig

- **Com elaborar un Pla individual d'Atenció Integral (PIAI)** 10 hores
- **Acompanyament a la mort i en processos de dol** 15 hores - Curs d'extensió universitària

Informació

Secretaria 93 410 16 02 (10-13/16-19h)

matriculació on-line

www.peretarres.org/formacio

FUNDACIÓ PERE TARRÉS
Institut de Formació

Noves regles de joc

El recentment aprovat V Conveni col·lectiu marc estatal renova l'escenari normatiu en l'atenció a la gent gran. Des del departament laboral d'ACRA s'enumeren les principals novetats respecte de l'anterior conveni.

El Conveni col·lectiu marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal compta amb un àmbit temporal d'aplicació de quatre anys (2008, 2009, 2010 i 2011). Se simplifica, respecte del IV Conveni, la classificació professional, tot passant de 6 a 4 grups professionals que són els següents:

- A:** gerent, administrador i titulats superiors.
- B:** titulats mitjans i governanta.
- C:** tècnics i auxiliars
- D:** subalterns i no qualificats.

En matèria d'estabilitat en l'ocupació, es passa d'un percentatge del 77% a un 80% de contractes indefinits, en data d'1 de gener de 2008.

En matèria de contractació indefinida, la novetat més important consisteix en la previsió que si un treballador té dos o més contractes temporals de més de 18 mesos en un període de 24 mesos (excepte formatius, relleu i interinitat), passa automàticament a convertir-se en indefinit.

En matèria de contractes a temps parcial, la jornada mínima general es manté a 25 hores setmanals, però aquesta es pot reduir a 8 hores setmanals (a l'anterior conveni eren 12) en supòsits especials.

El conveni compta amb un àmbit d'aplicació de quatre anys (2008-2011)

No es preveu cap rebaixa d'hores de treball. Per tant, les hores màximes de treball anual continuen sent les mateixes: 1.792 hores de treball efectiu, a excepció del Servei d'Ajuda a Domicili, que són 1.755 hores.



Incrementos generals a les retribucions. Durant la vigència del conveni s'augmentaran els conceptes reflectits a les taules salarials, a excepció del complement d'antiguitat, diumenges i festius, i plus de disponibilitat, en els següents percentatges:

- Any 2008 a IPC real de l'exercici 2007, més 0,7 punts.
- Any 2009 a IPC real de l'exercici 2008, més 1,3 punts.
- Any 2010 a IPC real de l'exercici 2009, més 2 punts.
- Any 2011 a IPC real de l'exercici 2010, més 2 punts.

Pel que fa als increments específics (plus de diumenges i festius), la retribució per treballar en festiu (excepte per a

aquells treballadors contractats específicament en aquests dies) passen d'abonar-se al preu de 7,00 euros per jornada treballada (independentment del nombre d'hores), als següents preus:

- Any 2008 a 10 euros.
- Any 2009 a 13 euros.
- Any 2010 a 16 euros.
- Any 2011 a 18 euros.

S'aclareix que el plus de nocturnitat es cobra en vacances si és torn fix de nit.

Es fixa a les taules salarials el preu que s'ha d'abonar per treballar en festiu especial i el preu de les hores extres (abans era una fórmula).

Es rebaixa el nombre de treballadors fixat per tal que hi pugui haver un delegat sindical, tot passant de 60 a 50 ■



SOBRE LES RÀTIOS DE PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA

Una sentència recent d'un jutjat del contenciós administratiu de Barcelona, en un procediment en el qual els advocats del Bufet Escura defensaven una residència geriàtrica associada a ACRA, ha declarat la nul·litat d'una sanció imposada per no complir amb la ràtio de personal d'atenció directa.

En aquesta sentència es diu textualment que: "No se puede olvidar que el artículo 21.3 del Decreto 284/1996, al determinar los elementos a tener en cuenta a efectos del cálculo de la ratio de atención directa, hace referencia a la "jornada laboral anual", circunstancia que obligaría a anualizar las cifras de referencia, anualización que, ello no obstante, no consta realizada en el expediente administrativo".

És per aquesta i d'altres raons (com ara la mínima diferència existent entre la ràtio obligatòria del 0,25 i la ràtio comprovada pel servei d'inspecció), concurrents en el cas en qüestió, que el jutge resol declarar la nul·litat de les resolucions sancionadores per no ajustar-se a la llei.

Queda clar, doncs, que per sancionar per l'incompliment de la ràtio de personal d'un centre o establiment residencial, mentre estigui en vigor el decret 284/1996, modificat pel decret 176/2000, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, s'ha d'utilitzar com a mesura de referència la jornada laboral anual aplicable al sector.

PROGRAMA DE DESENVOLUPAMENT DIRECTIU

ACRA presenta un nou curs sobre gestió de pimes

Més enllà de la formació gratuïta i subvencionada que ACRA posa al servei dels seus associats, enguany la nostra associació organitza un curs privat amb la consultora SOLVE sobre gestió de pimes en el sector d'atenció a la gent gran.



Arran de la darrera edició dels Cafès d'ACRA, la nostra associació va veure necessari facilitar a les petites i mitjanes empreses del sector assistencial un curs formatiu d'habilitats directives. Aquest Programa de Desenvolupament Directiu (PDD), confeccionat per la consultora SOLVE, està orientat al desenvolupament professional dels càrrecs directius amb un

disseny modular desenvolupat per temes, a un recorregut enfocat a la gestió per competències, a la planificació flexible adaptada a professionals en actiu, amb una part assistencial a l'aula i una altra tutelada a distància, i amb pràctiques i exercicis adaptats al sector. Per sol·licitar informació sobre el programa i el cost del curs, podeu posar-vos en contacte amb el nostre departament de Formació ■

OBJECTIUS

- Disposar d'una visió global i de com crear valor a l'empresa.
- Analitzar i desenvolupar les responsabilitats dels càrrecs directius.
- Adquirir coneixements econòmics necessaris per avaluar l'impacte de les decisions gerencials.
- Adquirir pautes per analitzar i planificar accions amb capacitat de transformar els centres assistencials tradicionals.
- Mesurar i millorar la satisfacció i fidelització dels clients.
- Desenvolupar habilitats directives per dirigir equips de persones.

CONTINGUTS

- Introducció a l'organització d'empresa, els recursos humans.
- Introducció a l'economia i les finances en l'empresa.
- Orientació al client, activitat comercial i del màrqueting.
- La qualitat del servei i la satisfacció del client.
- Gestió dels processos, el seu mapa i les seves interrelacions.
- Lideratge, motivació i automotivació.
- Protocol empresarial. Comunicació.
- Resolució de conflictes.

Guia de lectura

MANUAL DE L'ASSOCIAT

Per tal d'informar els nostres associats sobre els serveis i principis d'actuació d'ACRA, la nostra entitat ha preparat un manual on es podrà consultar la informació bàsica per accedir a les prestacions de les quals gaudeixen els nostres més de 500 socis.

Aquest document, que es repartirà a tots els associats, presenta els objectius i la missió d'ACRA, emmarcats en la defensa dels interessos dels socis, el suport de la gestió diària dels centres i la promoció de l'evolució del sector i els seus professionals. Aquest és un manual destinat a presentar la nostra tasca i les persones

que fan possible la dotació de serveis, com ara l'assessorament jurídic, laboral, fiscal, estrangeria, formació, comunicació, etc.

També es poden trobar al Manual de l'associat les múltiples possibilitats que ofereix la web d'ACRA i la resta de plataformes de comunicació.

Per tal de fomentar un major ús del nostre portal i propiciar, d'aquesta manera, les gestions d'una forma més àgil i respectuosa amb el medi ambient, el document descriu de forma precisa totes les informacions i tots els serveis que ofereix la nostra associació: ofertes de treball, consulta de correspondència enviada,



proveïdors que ofereixen condicions avantatjoses als socis, documentació sobre legislació i normativa, etc. Finalment, el manual recull els drets i deures de l'associat, així com també el decàleg d'ACRA amb els 10 compromisos i idees que guien l'activitat diària de la nostra entitat.

El Manual de l'associat vol aglutinar els serveis i les sensibilitats que representen ACRA i tots els seus recursos assistencials adherits. Un document per poder desenvolupar tots els beneficis pels quals ACRA treballa pensant en els seus associats ■



ASSESSORIA GESLABOR S.L.

ASSESSORS LABORALS D'ACRA

Més de 10 anys oferint serveis especialitzats per:
Residències, Llars d'Avis i Centres de Dia.

Els nostres Serveis:

- Confecció de contractes de treball, nòmines, TC1 i TC2.
- Assistència a Inspecció de Treball, SMAC, Jutjat Social.
- Auditories Laborals.
- Tots els serveis laborals necessaris per al bon funcionament del seu Centre.

Preus especials per a socis



Serveis
drets
informació
deures
contactes...

Manual de l'associat

Una eina plena d'avantatges

La guia del soci d'ACRA, properament a la vostra disposició.