

acracativa

La revista de l'Associació Catalana de Recursos Assistencials núm. 59 2012

Monogràfic

Articles d'Albert Serra (ESADE), Juan Novillo (AENOR) i Begoña Román (Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya)



ACRA

Associació
Catalana de
Recursos
Assistencials

Línies de futur:
gestió, qualitat i
ètica empresarial

Sumari

Editorial	3
Monogràfic:	
- Professionalització del sector i compromís social	4
- Les normes UNE 158000, eines eficients de millora de la qualitat dels serveis socials	8
- Ètica en l'àmbit assistencial	10
ACRA creu que...	13
Notícies d'ACRA	14
Notícies dels associats	18
ACRA assessora:	
Decàleg de les Prestacions Econòmiques Vinculades a Servei (PEVS)	20
Agenda ACRA	21
El sector:	
Garantir el dret subjectiu dels ciutadans recollit en la Llei de Dependència	22



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:

Cinta Pascual, Francesc Puig, Ignasi Aletà, José López, Dolors Serrano, Vicenç Vicente, Vicenç Redón, Montserrat Alsina, Pere Ardite, Josep Arqués, Silvia Vázquez, Ana Medel, Miquel Duran, Manel Pons, Fàtima Prieto.

Delegats territorials:

Girona: Manel Pons / Lleida: Ricard Roda / Tarragona: Àngel Barberan

Direcció General:

Montserrat Llopis

Coordinador

editorial:
Daniel Martínez

Consell editorial:

Cinta Pascual, Ignasi Aletà, Francesc Puig, Dolors Serrano, Vicenç Vicente, Pere Ardite, Josep Arqués, Montse Llopis i Ivan Martínez

Direcció d'art:
Marta Solà

Maquetació:

Juan Carlos Moreno

Redacció:

Iván Martínez

Assessorament

lingüístic:
Raúl Pelegrín

Fotografia:

arxiu d'ACRA,
i BPMO photo

Producció:

Rosa Ausió

Publicitat:

Ivan Martínez

Impremta:

Enlaze3 Print
Management

Disseny i realització:

BPMO Edigrup
www.grupobpmo.com

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 • NIF: G-58.825.811

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. 59 · 2012

Nova etapa, nous reptes: el mateix compromís

Encetem la nova etapa de la revista *Acactiva* amb la principal novetat de comptar amb la col·laboració d'experts consolidats en diverses disciplines a través dels seus articles sobre els temes d'interès del sector, i amb l'objectiu de tornar a ser un altaveu del posicionament d'ACRA respecte d'aquests assumptes, així com el de consolidar-se com un recurs interessant no només per als associats, sinó també per als professionals i altres agents del sector.

Aquest número 59 arriba després de gairebé tres anys de canvis continus que ens han deixat a l'escenari des d'on haurem de construir el futur de l'atenció a les persones amb dependència a Catalunya. Com bé sabeu, des de l'any passat tinc l'honor de ser presidenta d'ACRA, després de 21 anys de tenir al Sr. Vicenç Vicente liderant el projecte de 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.

Aquest número 59 arriba després de gairebé tres anys de canvis continus que ens han deixat a l'escenari des d'on haurem de construir el futur de l'atenció a les persones amb dependència a Catalunya

Ara més que mai necessitem la unió del sector davant de les dificultats actuals

En resum, al capdavant del projecte d'ACRA, l'organització empresarial líder en l'atenció a la gent gran a Catalunya que segueix apostant per la professionalitat, la qualitat assistencial i la innovació en els serveis. Aquest projecte dóna suport a la Generalitat per defensar que la Llei de Dependència compleixi el seus compromisos amb el nostre país, tot demanant-li també el seu compromís amb el sector per resoldre els problemes que l'afecten directament i dia a dia.

Potser el més profund i en el que més esforços hem esmerçat en els darrers anys ha estat el de la insuficiència del finançament públic dels serveis socials, un fet reconegut pel mateix Departament de Benestar Social i Família en una proposta de flexibilització datada a gener de 2012, on accepta que el model d'atenció prestat pel sector ha esdevingut econòmicament insostenible.

En aquest sentit, des de l'inici de la legislatura, ACRA va proposar al Departament un seguit de mesures per ajudar a la sostenibilitat de les entitats proveïdores dels serveis de les quals, després d'invertir molts esforços, finalment, els representants de l'Administració n'han acceptat dues: les Prestacions Econòmiques Vinculades a Servei (PEVS) sense topall (llevat dels usuaris que perceben el complement de l'ICASS) i la possibilitat de facturar habitació individual als usuaris de places col·laboradores i concertades.

Amb tot, ara més que mai, necessitem la unió del sector davant de les dificultats actuals, així com en l'esforç per trencar alguns estereotips negatius que encara té la societat en relació amb els serveis assistencials. ACRA necessita seguir creixent en nombre d'associats per tal d'aconseguir més força en les negociacions que vindran. Ens trobareu treballant en aquesta direcció ■

Cinta Pascual
Presidenta d'ACRA



Professionalització del sector i compromís social

El 80% de les ajudes de la Llei de Dependència es concedeixen al cuidador informal, una figura que el mateix text recull com a excepcional. Una de les causes d'aquesta aplicació de la normativa és l'increment de les places buides als serveis assistencials catalans que, a mitjà termini, es podria traduir en una destrucció d'ocupació en el sector.

La velocitat en què el sector ha crescut ha permès atendre la demanda amb nivells de qualitat prou satisfactoris, però també ha anat evidenciant certs desequilibris i certes debilitats, provinents d'un creixement molt ràpid, d'una estructuració global desequilibrada i un model de producció emergent i, per tant, poc madur en molts aspectes. Dos àmbits permeten constatar aquesta afirmació: el mercat de treball i la capacitat de gestió instal·lada al sector.

D'una banda, el mercat de treball del sector dels serveis socials -i dins d'aquest el de l'atenció a la gent gran- ha sofert les tensions i sotracs, com ja s'ha contrastat

dels aspectes que encara tenen molt recorregut abans d'arribar a l'estabilitat i que cal seguir abordant amb urgència. El nou escenari econòmic i social, amb una demanda de primer ordre, fa inevitable que calgui fer un pas endavant de manera definitiva i en un entorn força complex. De l'altra, com és sabut, la configuració d'una àmplia xarxa de prestadors de serveis va comportar l'expansió d'activitats de voluntariat i del sector privat no lucratiu. Si bé els valors propis associats al voluntarisme són necessaris, i encara més, desitjables, per a qualsevol societat humana -l'altruisme, el compromís social, la forta motivació personal, entre d'altres-, no són,

La configuració d'una àmplia xarxa de prestadors de serveis va comportar l'expansió d'activitats de voluntariat i del sector privat no lucratiu

abastament: el desenvolupament professional, remuneratiu, contractual, social i tècnic, juntament amb el marc de relacions laborals i de negociació col·lectiva, són encara precaris. La qualificació i la dignificació de les professions implicades, juntament amb l'acreditació tant de titulacions i perfils professionals com d'operadors privats que treballen en el sector, i l'ordenació del marc de contractació i de negociació col·lectiva són alguns

necessàriament, garantia de disposar, simultàniament i de manera automàtica, de capacitats gestores i capacitats productives adequades. Certament, el conjunt d'aquests valors no semblen suficients quan es tracta d'optimitzar l'eficiència en l'aplicació d'uns recursos limitats, o bé quan una entitat ha de respondre a la creixent exigència d'eficiència per part dels poders públics o de la mateixa societat.

GESTIÓ EMPRESARIAL

En el conjunt del sector, tant no lucratiu com empresarial, encara hi predominen moltes entitats gestionades per persones amb un alt compromís respecte de les pròpies finalitats de l'entitat, però amb un baix perfil de gestió. De fet, la seva implicació al sector de l'atenció a la gent gran s'ha degut, en ocasions, a motius personals del seu àmbit familiar, de consciència cívica, ideològica i cultural, entre d'altres. Aquesta circumstància ha anat determinant que, una





bona part dels equips directius i del personal tècnic d'aquestes institucions no disposin encara de la formació específica necessària per a l'exercici del seu lloc de treball. D'altra banda, la prioritat en l'àmbit de l'atenció a la gent gran, com en el conjunt dels serveis socials, ha estat més centrada en la definició de criteris, principis i iniciatives, serveis, equipaments, projectes i actuacions, que no pas als assumptes propis del *management* o la gestió empresarial.

forma indesitjablement notòria, la crisi econòmica iniciada el 2008 ha plantejat nous escenaris socials que representen un nou i transcendent front de treball per part de les persones i entitats dedicades al sector dels serveis socials. El sector dels serveis socials a Catalunya està, i estarà, immers durant alguns anys en un procés de canvi profund i de llarg abast. El context social i econòmic actual no ha fet més que evidenciar, per tant, la necessària i urgent pro-

En els nous escenaris, el compromís social i cívic ja no es podrà entendre si no va estretament vinculat a la gestió professional i professionalitzada dels serveis

Per bé que, des de fa anys, aquesta tendència ha canviat de manera ostensible –i la feina d'ACRA n'és un bon testimoni–, tradicionalment la preocupació per la bona gestió no ha gaudit de gaire atenció en el sector dels serveis socials i encara no disposa del reconeixement que hauria de tenir. Tanmateix, i de

fessionalització del sector i altres requeriments, entre els quals destaca la necessitat de guanyar dimensió i estructura de sector.

El sector, malauradament, no disposa, avui per avui, dels professionals suficients ni suficientment preparats en les disciplines de ges-



SOBRE L'AUTOR

Albert Serra és llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Barcelona i diplomat en Funció Gerencial en les Administracions Locals i Màster en Direcció Pública per ESADE. Actualment, és director del Programa Executive Master in Public Administration d'ESADE. Principalment, ha estat vinculat al sector públic i al sector no lucratiu, encara que també ha desenvolupat activitats empresarials. És director de BoraKasi, SA, Consultors en Gestió Pública, i també és membre del Consell Assessor del Programa d'Atenció a la Dependència de la Generalitat de Catalunya.

tió i exercici de la funció directiva professional per encarar aquesta exigència. I els professionals que estan assumint la responsabilitat de dur a terme aquesta tasca necessiten i mereixen el màxim suport possible per poder exercir la seva responsabilitat en condicions acceptables. El sector dels serveis socials en general, i el d'atenció a la gent gran en particular, necessita assumir, doncs, el repte de garantir l'enfortiment de les capacitats de gestió i de desenvolupament organitzatiu. Necessita reforçar, tant com sigui possible, la seva estructura de personal de direcció executiva i la seva cultura de gestió per poder afrontar amb garanties el desplegament definitiu del sistema públic de serveis socials que Catalunya necessita.

XARXA RELACIONAL

Construir un sistema productiu eficient, capaç d'atendre satisfactòriament la creixent demanda, exigeix un desplegament organitzatiu d'alta complexitat i una capacitat de gestionar-lo de forma eficient i eficaç de primer nivell. Cal, doncs, ser capaços de dotar de coneixements

avançats i homogenis en matèria d'exercici de la funció directiva, de la funció de gestió i del desenvolupament organitzatiu, en totes les seves dimensions fonamentals, als responsables executius i gerencials de les empreses i entitats productores de serveis a la gent gran. Igualment, és urgent promoure la creació d'una cultura comuna de gestió, direcció i visió i també la construcció d'un arsenal d'eines, consensuades i validades tècnicament, compartit entre els directius i directives dels serveis socials públics i privats, i fomentar el seu desenvolupament i actualització continuada mitjançant el treball col·lectiu que puguin fer aquests directius, que trobaran suport, entre altres instruments, en la xarxa relacional que pugui sorgir d'espais com els creats per ACRA.

Superar aquesta debilitat és encara, doncs, un aspecte clau per consolidar el procés de modernització i actualització de l'atenció a la gent gran. Per aconseguir-ho cal dedicar temps i esforç en el terreny del desenvolupament d'elements conceptuals, tècni-

ques de treball, models capaços d'integrar i dotar de globalitat els processos. Cal, doncs, vincular els valors del voluntarisme i del compromís social a la necessària professionalització del sector. En els nous escenaris, i com a exercici de responsabilitat i sostenibilitat de les mateixes entitats que satisfan la demanda social, el compromís social i cívic ja no es podrà entendre si no va estretament vinculat a la gestió professional i professionalitzada dels serveis, i a una producció tècnica de qualitat i altament eficient ■





LES NORMES UNE 158000

Eines eficients de millora de la qualitat dels serveis socials

A la família de normes UNE 158000 s'especifiquen els requisits i els nivells de prestació de serveis mínims requerits que han de complir cadascuna de les organitzacions que presten serveis socials a la gent gran i per a les persones en situació de dependència.

Aq aquestes normes es van publicar entre els anys 2007 i 2008 en el si d'AENOR, que es l'entitat legalment responsable del desenvolupament de les normes tècniques en el territori espanyol. Així es va constituir el comitè tècnic AEN / CTN 158 de "Serveis per a la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència". Dins d'aquest grup es van formar una sèrie subcomitès compostos per representants de les administracions públiques d'àmbit local, autonòmic i central amb competències en aquest sector de la dependència, així com organitzacions del tercer sector, sindicals i associacions empresarials. Fruit dels seus treballs van veure la llum les següents normes:

- >> **UNE 158101:2008.** Gestió dels centres residencials i centres residencials amb centre de dia o centre de nit integrat. Requisits.
- >> **UNE 158201:2007.** Gestió de centre de dia i de nit. Requisits.
- >> **UNE 158301:2007.** Gestió del servei d'ajuda a domicili. Requisits.
- >> **UNE 158401:2007.** Gestió del servei de teleassistència. Requisits.

En aquests anys de la publicació, les normes de la sèrie UNE 158000 han tingut una bona acceptació per part de les organitzacions i administracions públiques. Cal recordar que aquestes normes estableixen requisits i, per tant, són certificables per tercer independent i acreditat.

D'una banda, les organitzacions prestadores de serveis que havien atès la gestió de la qualitat de les seves organitzacions mitjançant l'aplicació de la norma UNE-EN ISO 9001 de Sistema de Gestió de la Qualitat han aprofitat les auditories de seguiment o de renovació dels seus certificats per optar també a la certificació en la norma corresponent de la sèrie 158000. S'ha de tenir present que la norma UNE-EN ISO 9001 és compatible i complementària amb les normes de la sèrie UNE 158000.

D'altra banda, les organitzacions que no havien utilitzat com a referència cap model de gestió de la qualitat han considerat les normes de la sèrie UNE 158000

d'operadors privats. Cal recordar que AENOR és l'entitat de referència en certificació.

Finalment, i amb caràcter general, l'Administració autonòmica en el desenvolupament dels models d'acreditació per a les organitzacions prestadores de serveis socials ha considerat un bon nombre de requisits en els seus models d'acreditació molt similars als continguts en la sèrie de normes UNE 158000.

Aquestes normes són de servei, és a dir, encara que també contenen requisits relacionats amb l'equipament i dotació de les infraestructures, la seva raó de ser és la prestació dels serveis. És impor-

Les organitzacions que no havien utilitzat com a referència cap model de gestió de la qualitat han considerat les normes de la sèrie UNE 158000 un model adequat

un model adequat i, així, no poques organitzacions han obtingut la certificació segons aquestes normes.

L'ENTITAT DE REFERÈNCIA EN CERTIFICACIÓ

Pel costat de l'Administració pública, aquestes normes suposen un requeriment als plecs de condicions administratives per a la contractació de serveis com ara la teleassistència, l'ajuda a domicili i els centres residencials. En aquest últim, determinades administracions autonòmiques, locals i Diputacions han requerit, entre altres requisits, la certificació per tercera part acreditada per, d'acord a aquestes normes, realitzar la concertació o per optar a gestionar centres residencials de propietat pública per a la gestió per part

tant aquesta consideració perquè cadascuna d'aquestes normes estableix requisits relacionats amb el procés de prestació de servei a la gent gran i en situació de dependència i, per aquest motiu, quan AENOR concedeix una certificació sota un d'aquests quatre esquemes de certificació, està traslladant al mercat en el seu conjunt i a les administracions públiques que aquesta organització està realitzant serveis amb una gestió eficient, segura i professional d'acord a les necessitats dels usuaris. En definitiva, una certificació suposa confiança per a l'Administració pública, per al mercat, per als usuaris i per als seus familiars.

Actualment, AENOR ha emès prop de seixanta certificats relacionats amb les normes UNE 158000 ■

SOBRE L'AUTOR

Juan Novillo és gerent de Consum de l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR). La seva carrera professional ha estat lligada pràcticament en seva totalitat a l'entitat, on ha desenvolupat diferents responsabilitats a partir de l'any 1998. Actualment, assumeix les funcions de gestió relacionades amb les certificacions d'accessibilitat universal i serveis socials, entre d'altres. Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid.



Ètica en l'àmbit assistencial

La justícia i el respecte són objectes fonamentals de l'ètica. Parlar d'ètica en l'àmbit assistencial suposa, doncs, parlar de justícia (el contingut de la qual són els drets humans) i de respecte (que requereix de mirada atenta –en llatí *respicere* significa mirar amb atenció–).



Per això en l'àmbit assistencial cal recordar que es dóna un servei que ha de satisfer un dret a l'assistència socio sanitària, més enllà de satisfer una mera demanda d'un client. Ara bé, tractar amb persones i donar un servei (i no solament un producte) suposa compartir certs referents morals (principis, valors, virtuts) per definir que sigui un bon tracte.

procés de deshumanització, o per altres canvis socials. Abans, per exemple, ateníem en els nostres centres socio sanitàris diferents nivells culturals, però no diferents cultures. Ara el multiculturalisme, en les persones assistides i també en els professionals, ens repta a explicitar els valors pels quals treballem, perquè no els compartim per sentit "comú"; com tampoc compartim què entenem per qualitat, ni quin significat atorguem als

sobre si requerim d'un nou model per a l'àmbit assistencial.

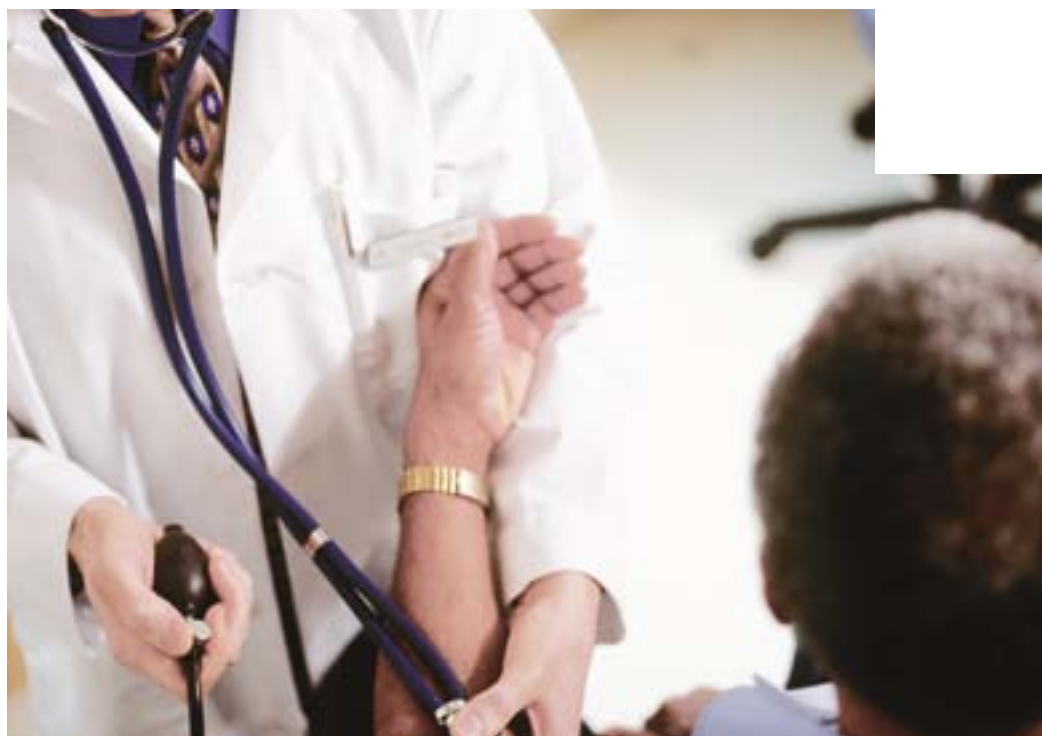
En la dècada dels 70 del s. XX, van sorgir les ètiques aplicades (bioètica, ètica de l'empresa, etc.) perquè els problemes precisaven d'uns acords ètics, d'uns consensos sobre el que consideràvem bo, dolent, just, digne..., i per a això calia regenerar el nostre vocabulari moral: el bé, de qui?; la justícia, segons qui? I és clar que aquestes no son qüestions què sabem *a priori*, sinó que cal discutir-les, per això ens fan falta espais de reflexió, desig de consens, professionals motivats i organitzacions que ho facin possible.

El multiculturalisme en les persones assistides i en els professionals ens repta a explicitar els valors pels quals treballem, perquè no els compartim per sentit "comú"

Precisament l'ètica en l'àmbit assistencial esdevé complexa perquè no compartim els referents morals sobre què és, i per a qui, un bon tracte. No els compartim perquè els hàbits i els costums (les morals) es queden obsolets; perquè la tecnificació de la medicina ha comportat de vegades un

conceptes d'higiene, d'intimitat, etcètera. Tot això fa més complexos els serveis assistencials. Per aquestes raons, entre d'altres, ens fa falta una reflexió críticoracional, això és l'ètica, sobre quins han de ser els mínims morals per compartir, sobre els quals fonamentar en què consisteix un bon tracte, i

L'ètica cívica es caracteritza per la manera d'argumentar, proporciona eines per orientar la presa de decisions morals als afectats. D'aquestes eines comunicatives, la finalitat de les quals és l'acord, se'n desprenen valors comuns (respecte, tolerància, igualtat), principis (dignitat, autonomia, justícia, no maleficència) i virtuts (prudència, coratge, cordialitat).





LA CORRECTA AVALUACIÓ D'UN SERVEI

Certament, del fet de viure en un món amb recursos limitats, cal prioritzar-ne uns drets sobre uns altres i unes preferències sobre d'altres, segons les circumstàncies. La correcta avaluació d'un servei no ho és, però, només per les seves conseqüències o impactes, sinó també per la coherència entre els valors, els procediments i les conseqüències. Per això necessitem apoderar als usuaris amb el coneixement dels seus drets/deures.

La finalitat de l'ètica assistencial és la justícia i el respecte al ciutadà per promoure l'assoliment de la seva qualitat de vida, i això precisa canviar hàbits (per exemple, demanar més permís, i perdó, avaluar més i millor -no només quantitativament- els serveis i els processos) i rendir comptes (responsabilitat) de la qualitat de l'atenció a la persona assistida. Ens cal l'ètica cívica com a marc de referència per a tots, i en aquest marc haurem de conciliar les ètiques personals amb les professionals i la de l'organització.

Per això ens serveixen les cartes de drets i deures dels usuaris, els codis deontològics dels professionals, els comitès d'ètica i bioètica...

Ens serviran per a la presa de decisions de tots els agents involucrats en el servei per assolir, d'una banda, i com a mínim exigible, l'atenció justa i respectuosa a la persona assistida i, de l'altra, i com a màxims a què tendir, la consideració de les seves preferències personals.

L'ètica de l'organització ha d'engagar i gestionar temps i espais per a la reflexió i la deliberació: atendre precisa temps per entendre i dialogar; espais on reunir-se, amb garanties d'intimitat i confidencialitat, coordinar-se i conjuminar esforços i recursos. I com es tracta de voler fer, més enllà de només fer, caldrà cura, no solament del persona assistida, sinó també de tota la gent que hi treballa.

L'organització ha de forjar un *ethos* corporatiu: explicitar el que es vol aconseguir, com, amb quin l'estil i el model assistencial que promou. En aquest sentit va bé també disposar d'un codi ètic (amb comitè dinamitzador i subsegüents auditories o rendiment de comptes). Aquest és un full de ruta per conèixer els valors i compromisos de l'organització i concretar el tipus d'accions i processos que n'espera. I la qualitat depèn d'això, de les expectatives legítimes ■

SOBRE L'AUTORA

Begoña Román és doctora en Filosofia per la Universitat de Barcelona (1993). Actualment és professora a la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona i membre del grup de recerca consolidat de la Generalitat Ètica i Filosofia Contemporània. També és presidenta del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya, vocal del Comitè de Bioètica de Catalunya, membre del Comitè de Bioètica de l'Hospital Sant Rafael i del Comitè de l'Hospital Moisès Broggi, i membre de la comissió de seguiment del codi ètic de la Federació Catalana d'ONG per al Desenvolupament. El seu àmbit d'especialització és l'ètica kantiana i l'ètica aplicada a entorns professionals i organitzatius, àmbits sobre els quals versen les seves publicacions.



L'ACCÉS AL SISTEMA D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

ACRA creu que...



S' hauria de crear una tramitació especial per tal d'escurçar els temps del procés de les prestacions per a aquelles persones que un cop avaluades es detecti que tenen un major grau de dependència (Grau III) i, per tant, també una gran necessitat i urgència de rebre l'assistència.

El Butlletí Oficial del Parlament publicava el passat dimarts 17 d'abril la resposta parlamentària del conseller de Benestar, Josep Lluís Cleries, a la pregunta del PP sobre el nombre de morts amb la valoració

per la dependència feta i abans de rebre la prestació assignada al seu Programa Individualitzat d'Atenció (PIA), a Barcelona i a Catalunya, fins al 31 de desembre de 2011. La taula presentada pel conseller de

Aquesta xifra, juntament amb els mesos de mitjana a què han arribat les tramitacions des de la sol·licitud fins a la recepció del servei o prestació és un indicador clar de l'extrema lentitud d'accés a les

El nombre de morts amb la valoració per la dependència feta i abans de rebre la prestació assignada va ser de 50.446 entre el 2007 i el 2011

Benestar Social i Família mostra un total de 50.446 defuncions durant el procés de la dependència, des de l'any 2007 i fins al 2011.

ajudes de la dependència, causada en primer terme per la falta congènita de finançament del sistema d'atenció a la dependència ■

ACRA subratlla la importància estratègica del sector durant el seu cicle de jornades territorials

Des del passat mes de febrer, ACRA està realitzant un cicle de jornades territorials amb més de 200 representants dels serveis assistencials de Girona, Lleida, Tarragona i Barcelona. L'objectiu d'aquestes reunions, de les quals únicament queda per fer-se la trobada a Barcelona, és el de compartir amb els assistents l'actualitat del sector, així com les línies i propostes d'actuació als territoris respectius, tant de l'Associació com del Departament de Benestar Social i Família, per a aquest 2012.

En aquest sentit, a més de la presència dels directors territorials dels respectius serveis territorials del Departament, aquestes trobades han comptat amb l'aportació



de la presidenta de ACRA, Cinta Pascual, i de la seva ponència respecte de les principals problemàtiques a les quals s'enfronten els serveis assistencials a Catalunya, així com de la seva reiterada reivindicació de la importància d'estar

units i créixer com a Associació, així com del gran valor social i pes econòmic que té el sector per al conjunt de la ciutadania i, per tant, del seu gran pes estratègic per a la superació dels reptes plantejats per l'actual situació econòmica ■

ACRA col·labora amb la 'Marató per la pobresa'

El programa de TV3, que es farà el 27 de maig, té l'objectiu de conscienciar sobre les moltes cares que té la pobresa a Catalunya.

Amb l'objectiu de generar espais de participació que fomentin les capacitats de la gent gran usuària dels nostres serveis associats i demostrin que són ciutadans actius, dinàmics i implicats amb la societat catalana, ACRA col·labora en la *Marató per la pobresa*, que TV3, Catalunya Ràdio i La Fundació La Marató de TV3 estan preparant per al proper 27 de maig i que té com a lema: "Que ningú es quedi fora de joc". Es tracta d'una marató excep-

cional, que té l'objectiu de sensibilitzar la societat catalana respecte de les moltes cares que té la pobresa al nostre país.

Des d'ACRA s'ha convidat les entitats i serveis perquè participin en aquesta iniciativa a partir de divulgar els missatges de sensibilització i/o de recaptar fons per al programa. Trobareu més informació a la web oficial de la *Marató per la pobresa*: www.tv3.cat/maratopobresa ■

Reunions amb associats

Aquest mes de febrer ACRA ha endegat un cicle de trobades amb grups reduïts d'associats, en sessions que se celebren cada dijous a la seu d'ACRA, per tal compartir-hi informació i conèixer de primera mà aquells temes que més els preocupen, així com les seves propostes respecte de les futures accions prioritàries de l'Associació. Per part d'ACRA, hi participen la presidenta, Cinta Pascual, i la directora general, Montse Llopis.

És previst que a finals de juliol de 2012 s'hagin realitzat les reunions amb totes les entitats associades, les quals també s'implicaran en l'elaboració del pla estratègic d'ACRA 2013/2016 ■



PREMIS ACRA I 'GENT GRAN, GENT ARTISTA' 2011

Homenatge i desè aniversari

La novena edició dels Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran van servir per a homenatjar l'aportació de Vicenç Vicente després de 21 anys al capdavant d'ACRA, mentre que el concurs de postals de Nadal de l'Associació va tornar a batre els rècords de participació en el seu desè aniversari ■



ACRA participa a la Jornada Innovació i Territori de Mataró

El passat mes de novembre de 2011, ACRA va participar a la Jornada Innovació i Territori que per la Xarxa de Territoris Socialment Responsables (RETOS) organitzava per destacar la importància de la responsabilitat social en temps de crisi. Aquest acte va comptar amb la presència del director d'innovació i investigació del Citilab, Artur Serra, i es va completar amb una taula rodona sobre innovació i entorn i un *show room* de bones pràctiques, on vuit empreses compartiran en format Flash les seves experiències en responsabilitat social corporativa.



RETOS és una xarxa de xarxes a nivell estatal que té com a objectiu general articular, integrar i implementar diferents estratègies per al desenvolupament de territoris socialment responsables (TSR) i de la qual ACRA és membre a través de la Xarxa de Responsabilitat Social de Mataró ■

Missió empresarial 2012 a Finlàndia

La missió empresarial d'ACRA per a aquest any 2012 tindrà com a destinació Finlàndia. En concret, l'expedició viatjarà a Hèlsinki del 8 al 13 de juny amb l'objectiu de conèixer el marc general de les polítiques socials, les noves tendències sobre el tema i com s'organitzen els serveis d'atenció de gent gran en aquest país escandinau. Durant el cap de setmana també està previst visitar Sant Petersburg ■

ACRA: el vostre departament de formació

ACRA us pot oferir formació específica del sector en obert per als treballadors dels vostres centres arreu del territori català, així com organitzar aquesta informació *in company*, exclusivament per al vostre personal, sempre que compteu amb un grup mínim de 15 participants.

Amb aquest objectiu, tenim dues línies d'actuació:

-Formació subvencionada sectorial. Anualment comptem amb dos contractes programa sectorials, tant per al sector sanitat (residències, centres de dia, sociosanitaris i hospitals de dia), com per al sector d'atenció a les persones (salut mental, tuteles, atenció domiciliària). Per tant, disposem d'una àmplia oferta d'accions formatives que no suposen cap cost ni per a l'empresa ni per al treballador. Totes aquestes accions relacionades amb la programació en obert les podreu trobar en l'apartat "Formació" de la web d'ACRA.

-Formació privada (amb la possibilitat de gestionar-la a través del crèdit de formació bonificada que li correspongui a la vostra entitat). Tal com us hem informat, a la nostra web trobareu les accions formatives que anem programant en obert, amb la finalitat que hi puguin assistir participants de diferents centres. Evidentment, també podem organitzar-vos *in company* qualsevol curs que sigui del vostre interès.

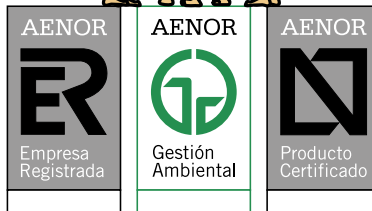
Aquesta formació té un cost, però els nostres associats us podeu beneficiar d'un descompte d'un 50% en el preu dels cursos i, a més, us podem gestionar gratuïtament la documentació necessària per bonificar-los.

Igualment, us informem que també podem impartir **unitats formatives corresponents al títol de Tècnic en Atenció Sociosanitària**, amb la certificació del Departament d'Ensenyament.

Aquestes accions formatives estan convalidades a l'hora de cursar la formació professional i també serveixen als treballadors en el procés d'acreditació de competències professionals ■



Per a qualsevol dubte o consulta sobre el tema, no dubteu a posar-vos en contacte amb nosaltres trucant al 93 241 78 41, o bé enviant un correu electrònic a acra@acra.es.



El compromís amb la qualitat ens fa créixer

Els valors que construeixen Catalunya tenen a veure amb competitivitat,
creativitat, compromís, credibilitat i amb el treball ben fet.

És una forma de fer les coses, compartida per moltes empreses i entitats a Catalunya.
Amb elles treballa **AENOR** des de fa 25 anys, per a fer-les més fortes, certificant la seva qualitat,
sostenibilitat, innovació, seguretat laboral... Cada un dels més de 14.000 certificats
concedits per **AENOR** a Catalunya té una història de treball, amb la voluntat
per a ser cada vegada millor. Per això, quan es veu un segell d'**AENOR**, podem dir:
"Aquí es fan bé les coses".

AENOR, 25 anys ajudant les organitzacions a ser més competitives.

Actualitat ACRA

LA RESIDÈNCIA GERIÀTRICA SANT JOSEP PRESENTA EL SEU 'LIPDUB'

El passat 24 de març i en el marc de la Festa del Resident, la Residència Geriàtrica Sant Josep de Cassà de la Selva va estrenar el seu *lipdub*. Aquest vídeo musical va ser enregistrat el passat 11 de març amb la col·laboració de tots els usuaris, familiars, personal del centre i voluntaris.

Aquest centre gironí és l'organitzador de les Olimpionades, que enguany coincidiran amb la celebració de l'any europeu de l'Envel·liment Actiu i la Solidaritat Intergeneracional, que té com a objectiu conscienciar la societat sobre els diferents problemes que té la vellesa i com abordar-los, tenint en compte que és necessari afrontar els reptes i les oportunitats de l'envelliment demogràfic ■



EL CENTRE RESIDENCIAL LES OLIVERES CELEBRA EL SEU 4t ANIVERSARI

El servei associat a ACRA Centre Residencial Les Oliveres de Cervelló va viure una jornada festiva el passat dijous 30 de març per celebrar el seu quart aniversari amb els usuaris, familiars i personal del centre. Entre les activitats programades, els assistents van gaudir d'una xocolatada, de titelles i d'una actuació musical ■

L'ONADA SERVEIS GUANYA UN PREMI A L'EXCEL·LÈNCIA EN LA QUALITAT

L'Onada Serveis ha estat guardonada amb el premi 2012 de la Fundació Avedis Donabedian a l'excel·lència en la qualitat pel que fa a l'atenció socio sanitària i a les persones amb dependència. L'acte de lliurament de la 23a edició dels premis a la qualitat en sanitat d'aquesta fundació va tenir lloc al Palau de la Música el passat 11 de gener i va ser presidit pel conseller de Salut, Boi Ruiz.

La presidenta del grup L'Onada Serveis, Cinta Pascual, va rebre el

guardó en nom de l'equip directiu que va assistir a l'acte. Aquesta entitat associada a ACRA compta amb diferents centres d'atenció a la gent gran i a la infància repartits pel territori.

Els premis de la Fundació Avedis Donabedian persegueixen el reconeixement a l'excel·lència en qualitat de totes aquelles institucions relacionades de manera directa amb el món sanitari. En aquesta edició del certamen, també van



ser premiats l'Institut Català d'Oncologia, la Societat Espanyola de Medicina d'Urgències i Emergències, l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, l'hospital San Juan de Dios de Sevilla o el doctor Albert Oriol Bosch, entre d'altres ■

LA FUNDACIÓ GERMANS AYMAR I PUIG CERTIFICA LA SEVA QUALITAT

La Fundació Germans Aymar i Puig, entitat associada a ACRA, va obtenir al mes de novembre de 2011 la certificació internacional del sistema integral de qualitat segons la norma internacional UNE EN ISO 9001:2008, amb abast de tota la Plataforma de Serveis Assistencials de la Fundació, que

integra el Servei Residencial, el Servei d'Acolliment Diürn i el Servei d'Atenció Domiciliària. Segons el comunicat d'aquesta Fundació, aquest és un pas més en el seu ferm i absolut compromís vers la qualitat, entès aquest com un dels factors bàsics per desenvolupar el seu projecte com a entitat

prestadora de serveis assistencials. La fundació treballa així per l'excel·lència en l'assistència dels seus usuaris, la tranquil·litat i seguretat de les seves famílies i el benestar laboral dels professionals implicats, i potencia alhora el seu compromís i responsabilitat cap a la comunitat ■



PRESENTACIÓ DE LES IV OLIMPIONADES A CASSÀ DE LA SELVA

El passat 7 de febrer i en el marc de la jornada territorial d'ACRA a Girona, Margarita Miquel, directora del servei associat Residència Sant Josep va presentar les IV Olimpionades, que han tingut lloc a Cassà de la Selva el dia 17 de maig. Es tracta d'una jornada ludico-esportiva nascuda al si de l'entitat L'Onada Serveis que aglutinarà pel

cap baix més de 500 participants, més els seus acompanyants. Les Olimpionades volen ser les "Olimpiades de la Tercera Edat a Catalunya", de tradició anual i amb l'objectiu principal de fomentar el treball en equip, tot potenciant també la trobada intergeneracional. Enguany aquest esdeveniment s'emmarca en la celebració de

l'any europeu de l'Envelliment Actiu i la Solidaritat Intergeneracional, que té com a objectiu conscienciar la societat sobre els diferents problemes que té la vellesa i com abordar-los, tenint en compte que és necessari afrontar els reptes i les oportunitats de l'envelliment demogràfic ■

IV OLIMPIADES DE GENT GRAN A LES TERRES DE LLEIDA

La residència associada El Mirador del Segrià de Rosselló és l'organitzadora de les IV Olimpíades de Gent Gran de les Terres de Lleida, que tindran lloc el proper dijous 27 de setembre i en les quals participaran dotze residències, cadascuna amb cinc atletes.

Pel matí se celebraran les diferents proves olímpiques i al migdia es farà un dinar de germanor al final del qual tindrà lloc el lliurament de guardons. Finalment, per a

concloure l'acte, els participants dels jocs i els residents del centre organitzador gaudiran d'un bingo.

Les Olimpíades de Gent Gran a les Terres de Lleida van néixer l'any 2008 quan, coincidint amb el Dia Mundial de la Gent Gran, Adesma Fundació (entitat associada a ACRA) va organitzar una gimcana on van participar unes quantes residències de gent gran de la zona. Arran de la bona acceptació que va tenir aquesta iniciativa per part de la gent gran es va

decidir que se celebrarien cada any en un centre diferent. El centre organitzador convida un centre que encara no hagi participat mai en la jornada, de manera que en la propera edició aquest en sigui l'organitzador ■



Decàleg de les Prestacions Econòmiques Vinculades a Servei (PEVS)

Arran dels dubtes plantejats pels assistents a les reunions 'cara a cara' amb grups reduïts d'associats, ACRA ha elaborat el següent decàleg sobre el funcionament de les PEVS.

- 1.** Tramitar la PEVS al servei residencial i fer el Programa Individualitzat d'Atenció (PIA) és competència dels Serveis Socials d'Atenció Primària (SSAP). Els centres només intervenen omplint el document anomenat 'Model C' que els hi faciliten les treballadores socials.
- 2.** La informació sobre la capacitat econòmica del beneficiari, necessària per fer la calculadora PIA, ha de ser facilitat per la família de l'usuari. Per tant, és convenient que el càlcul del PIA vingui fet des dels SSAP.
- 3.** Existeix un complement addicional a la PEVS del qual només se'n poden beneficiar aquelles persones que tinguin uns ingressos anuals inferiors a 11.952€, segons la calculadora PIA.
- 4.** Es contempla com a un recurs extraordinari quan l'usuari no pot accedir a una plaça pública perquè no hi ha disponibilitat d'aquestes.
- 5.** La PEVS és compatible amb la reserva de plaça pública a tres centres concertats, però no és obligatòria.
- 6.** L'usuari, sempre pot renunciar a la plaça pública i seguir amb PEVS al servei residencial.
- 7.** L'aportació en plaça pública (col·laboradora o concertada) d'aquelles persones amb rendes molt altes pot ser, en alguns casos, superior o equiparable a l'aportació que hagin de fer amb PEVS al servei residencial privat.
- 8.** L'Administració pot efectuar el pagament de la PEVS directament a l'usuari, o bé al centre mitjançant l'endossament. Això es concreta a l'acord PIA.
- 9.** Aquelles persones que rebin la Prestació del Cuidador no professional mentre ja estan gaudint del servei residencial hauran d'abonar aquesta prestació a la residència des del dia de l'ingrés, en el cas que la residència li estigui descomptant la PEVS per endossament al centre, ja que quan la Generalitat regularitza la seva situació ho fa en funció dels diners de la prestació del cuidador que l'ha abonat mentre ja gaudia del servei.
- 10.** No existeix un import màxim que l'entitat proveïdora hagi de cobrar a la persona usuària del servei vinculat, llevat dels usuaris amb ingressos iguals o inferiors a dues vegades l'IRSC. En aquests casos, el preu màxim de la plaça és el cost de referència establert a la Cartera de Serveis.



ACRA i UMAS Mútua d'Assegurances tenen signat un acord de col·laboració que aporta als associats condicions avantatjoses, tant pel que fa a cobertura com a preus, a l'hora de contractar amb aquesta companyia l'assegurança de les residències.

UMAS, Mútua especialitzada en el sector solidari de la dependència, presenta un programa d'assegurances ajustat a la regulació vigent sobre els centres d'assistència a la dependència.

Properes cites d'ACRA

Les reunions cara a cara amb grups reduïts d'associats, la darrera de les jornades territorials, la segona jornada de SAD, la missió empresarial i l'Assemblea d'Associats són les més destacades fins a l'agost.



El Govern central ha de garantir el dret subjectiu dels ciutadans recollit en la Llei de Dependència

Les organitzacions signatàries del VI Conveni de la Dependència, tant sindicals (FSS i AADD de CCOO i FSP-UGT) com empresarials (FED, LARES i AESTE), s'han unit per exigir a les administracions públiques una implicació més gran en el desenvolupament de la Llei de Dependència.



Tal com apunta José Alberto Echevarría, president de la Federació Empresarial d'Assistència a la Dependència (FED), de la qual ACRA en forma part: "Utilitzar la crisi econòmica com a excusa per impedir i paralitzar la implantació total de la norma és un gravíssim error que no es pot consentir".

El Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) protegeix de manera efectiva més de 700.000 persones i dóna ocupació a més de 190.000 treballadors. El ràpid envelliment de la població origina necessitats assistencials que han de ser cobertes pels serveis socials i sanitaris. No en va, tal com posen en relleu les organitzacions sindicals i empresarials del sector, Espanya serà un dels països que més es va a veure afectat en relació a l'augment de la despesa pública per l'envelliment poblacional. En concret, aquest desfasament pujarà 9 punts del producte inte-



rior brut (PIB) el 2060, gairebé el doble que la mitjana comunitària (4,6 punts), cosa que situarà Espanya en el grup de més risc dels tres que recull Brussel·les, al costat de Luxemburg, Grècia, Eslovènia, Xipre, Malta, Romania o Irlanda. Els sistemes de protecció social (pensions, sanitat i serveis socials) han de ser sostenibles i, per això, es fa necessari aplicar criteris d'eficàcia i eficiència.

LA INICIATIVA PRIVADA

Igualment, les organitzacions signatàries del VI Conveni de la Dependència qualifiquen com a necessària la prestació de serveis a la ciutadania des de la col·laboració amb la iniciativa privada (incloent tercer sector i economia social). Segons el president de la FED, hi ha preocupació per les retallades en el sector previstes als pressupostos generals de l'Estat i que "són un gravíssim error, que posa en perill no només la supervivència de moltes empreses, sinó

també el lloc de treball de milers de persones".

Per a José Alberto Echevarría, "s'afegeix a la greu injustícia de no atendre centenars de milers de dependents que, després d'haver estat valorats en dependència i amb dret reconegut (per llei) a rebre una prestació, veuran les

mantenir el volum d'ocupació en el sector; i les organitzacions sindicals i empresarials han contribuït a la professionalització del sector.

Tot això amb l'objectiu clar de prestar un servei de qualitat amb un cost sostenible en un sector, el de la dependència, que és l'únic que

LES ORGANITZACIONS SIGNATÀRIES DEL VI CONVENI DE LA DEPENDÈNCIA S'HAN UNIT PER EXIGIR A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES UNA IMPLICACIÓ MÉS GRAN EN EL DESENVOLUPAMENT DE LA LAPAD

seves esperances frustrades a rebre el que l'Estat els va garantir". Cal recordar que les treballadores i treballadors del sector estan fent un esforç important de contenció salarial en aquests anys de crisi; per la seva banda, les empreses han treballat intensament per

no perdre ocupació en l'Enquesta de Població Activa. Arguments, tots ells, que vénen a reforçar l'exigència a les administracions públiques d'un pla que faci efectiva l'aplicació de la Llei de Dependència i garanteixi el dret de la ciutadania recollit en aquesta llei ■



Aegerus
More than soft

www.aegerus.cat

Rambla, 207, 2n 2a · 08202 Sabadell · Tel. 937481204 · aegerus@aegerus.cat