

RECERCA D'EINES PER VALORAR LA SATISFACCIÓ DELS RECURSOS DE LA GENT GRAN



EMPRESA PÚBLICA
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Elisenda Serra

Coordinadora dels Centres de Gent Gran

Lídia Molist

Directora del Centre de Serveis de Fogars de la Selva

Cooperació consultors de
Qualitat

Coneixement Tècnic de
Sumar

METODOLOGIA

Empresa de RRHH
especialitzada en
lideratge i gestió del
canvi

Know-how Teresa
Martínez

Equip Innovació Estratègica



Residència



Centre de Dia



Centre de
Serveis Rural

**EQUIP D'INNOVACIÓ
ESTRATÈGICA**

*Analitza, defineix, desenvolupa i
executa els processos més
estratègics*

Objectius

Avaluar la qualitat de l'atenció que s'ofereix en els recursos de gent gran de SUMAR

Quantificar la satisfacció en els serveis de SUMAR

Identificar l'impacte de la implementació del model en els nostres recursos

Detectar els punts forts i els punts a millorar de cada recurs i de l'organització

Persones-Famílies-
Professionals

Fàcil comprensió

Aplicable en tots els recursos de
gent gran de SUMAR

Validada en
població espanyola

Àgil d'aplicar

Que contempli les
variables/factors de la
metodologia ACP



Entenem per satisfacció...



LA PIRAMIDE DE MASLOW

- Necessitat d'autorealització
- Necessitat d'autoestima
- Necessitats socials
- Necessitat de seguretat
- Necessitats fisiològiques o bàsiques



Buscant l'eina adequada ...

Definir el
QUÈ i el COM
volem valorar

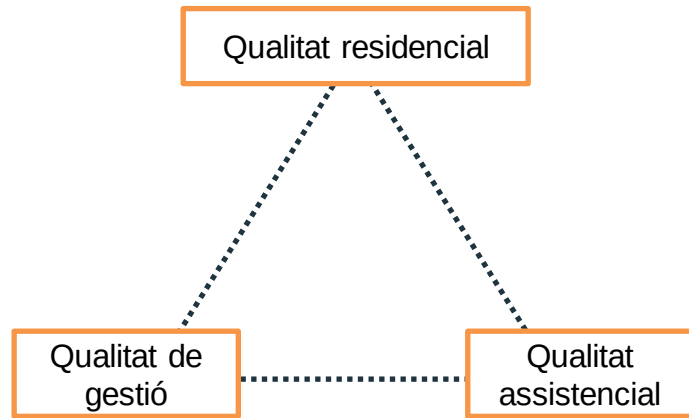
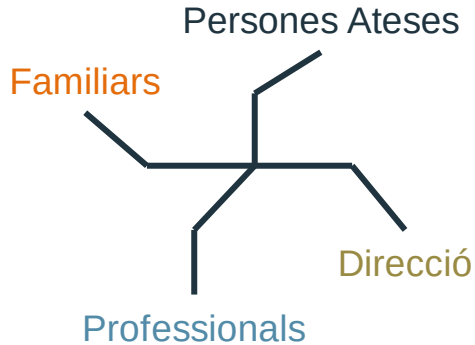
Recerca de
diferents
escales /
instruments

Valoració de
cada eina

Definir el pla
d'acció

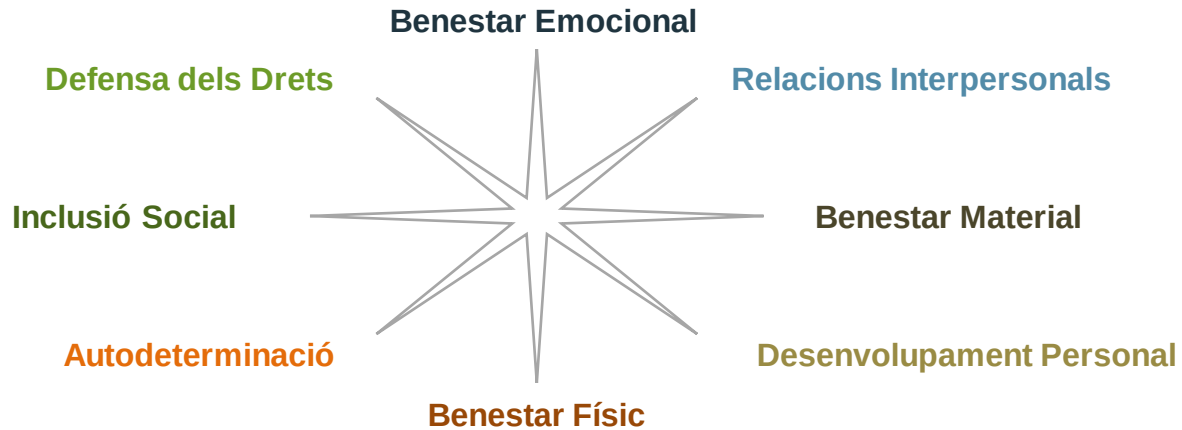
SAMP

Sistema d'Avaluació
Multidimensional i Participatiu



Ambient físic
Cures
Personal
Reciclatge del personal
Procediments
Àpat i hores de menjar
Registre de casos
Documents

Escala GENCAT



CODIS DE CATEGORIES DEL COMPORTAMENT

CODI	PARAULA CLAU
A	InterAcció
B	Bodeline / Límit
C	DesvinCulat
D	Dedicació - Auto-cura
E	Expressiva
F	Ingesta
G	Record
I	Intel·lectual
J	Activitat física
K	Kaminar
L	Lleure

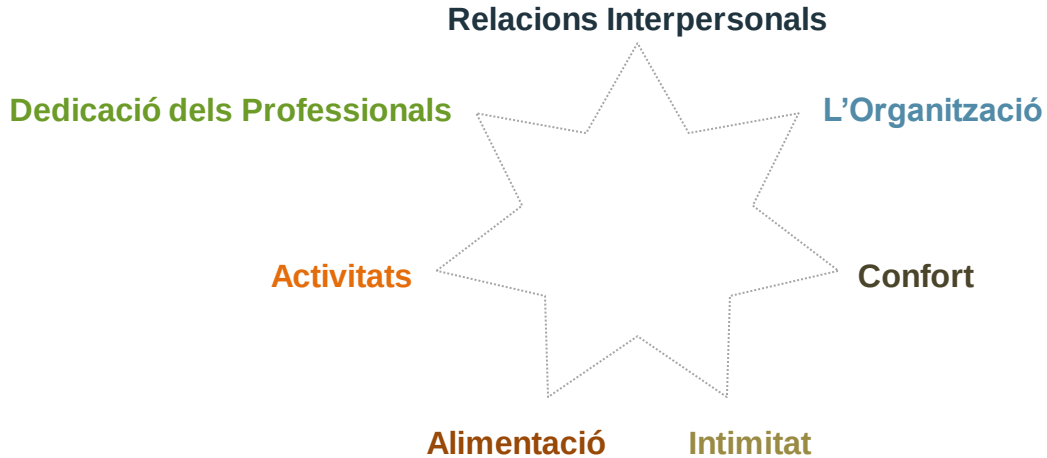
CODI	PARAULA CLAU
N	Dormir
O	Objectes
P	Assistència física - Pràctica
R	Religió
S	Sexualitat
T	Sensacions Sensorials
U	Sense Resposta
V	Vocacional
W	Autoestimulació Repetitiva
X	Excreció
Y	Jo mateix
Z	Zero

Full de dades en blanc

Data:		Període de Temps:		Lloc:	
--------------	--	--------------------------	--	--------------	--

Nombre total d'usuaris del servei:	Nombre de membres del personal:	Observador:
------------------------------------	---------------------------------	-------------

[illegible]



Avaluació ACP

Observació de l'ATENCIÓ

- DCM
- The Care Observational Tool
- RAISE
- The Observational Measure of Person-Centered Care for Spouses of People with Dementia

Avaluació de l'ENTORN

- DCM-ENV
- The Dementia Design Audit Tool
- TESS-NH
- PEAP
- EAT
- HEAP

Opinió de les PERSONES

Usuaris / àries	Famílies	Professionals
– PC-PAL – PELI – TheEden Warmth Surveys-Elder Questionnaire – The Client-Centered Care Questionnaire	– Family Involvement in Care – Eden Warmth Surveys-Family Questionnaire	– P-CAT – PDC – IC – PC-PAL – The Eden Warmth Surveys-Employee Questionnaire

Conclusions

SyCV-FSAR

SAMP

Escala GENCAT

DCM

Eines Avaluació ACP

NOVA EINA

de mesura de la satisfacció

- Aplicable a tots els recursos de gent gran de SUMAR
- Valoració de tots els ítems

SUMAR
EJ

RECERCA D'EINES PER VALORAR LA SATISFACCIÓ DELS RECURSOS DE LA GENT GRAN



EMPRESA PÚBLICA
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA