

ACRA

Associació Catalana de Recursos Assistencials

S U M A R I

Butlletí n° 38. Setembre 2002

A Fons	1
Acra es mou	5
La web	7
Gent Gran	7
Recull de premsa	8
Formació	9
Normativa	9
El Sector	10
Agenda	13
El socis informen	14
Canalització de clients	14
Breus	14
Nous Socis	15
Anuncis	15

ACRA

Travessera de Gràcia, 40, pral. 2a

08021 Barcelona

Telèfon: 93 414 75 52

Fax: 93 414 65 26

<http://www.acra.es>

e-mail: acra@acra.es

A FONTS

Assemblea General Ordinària i Extraordinària

El 2001 deixa un balanç positiu



L'acte va tenir lloc a la seu de Foment del Treball

El passat 11 de juliol va celebrar-se l'Assemblea General Ordinària i Extraordinària d'ACRA, en la qual va exposar-se la memòria 2001, un reflex de les activitats de l'associació durant l'any passat.

La memòria comença amb una enumeració de les reunions de treball de la junta directiva. A banda de les sessions ordinàries de cada mes, la necessitat constant d'abordar objectius concrets ha fet necessàries un gran nombre de reunions extraordinàries, fet que s'ha concretat en una de-

dicació continuada dels components de la Junta i, sobretot, d'alguns dels seus membres, que han participat en comissions tècniques i grups de treball per desenvolupar els projectes que s'han dut a terme durant l'any 2001.

Contacte freqüent i fructífer amb l'Administració

Els projectes i les comissions en què ha intervingut ACRA formen el segon bloc de la memòria. Des del mes de gener fins el 12 de juliol, data en què es va signar el protocol per a la millora de la qualitat i el finançament del programa d'acolliment residencial, ACRA va participar tant en el grup de treball de la comissió tècnica per elaborar el model com en la taula de seguiment del protocol que va arribar a un consens per signar el document marc.

Amb la signatura d'aquest protocol, el sector ha fet un salt qualitatiu, atès que s'ha creat per primera vegada un marc estable de negociació, s'han reconegut diferents nivells de dependència, així com diferents costos per cadascun d'aquests nivells, i s'ha clarificat l'evolució del sector a tres anys vista, tant en l'àmbit econòmic,

de ràtios, com de professionals. S'ha previst també el seguiment conjunt per part de l'Administració i les patronals de l'aplicació del protocol i de l'evolució del model a partir de l'any 2003.

Les negociacions en la taula de seguiment per arribar a consensuar el document elaborat pel grup de treball i que, posteriorment, es va signar, han estat intenses i dures fins el juliol de 2001. Per sort, hem comptat amb la inestimable col·laboració de membres de la junta d'ACRA i d'entitats associades que han dedicat dies sencers treballant desinteressadament en benefici de tot el sector.

La comunicació amb la consellera de Benestar Social, el Secretari General de Benestar Social i la directora general de l'ICASS ha estat fluida i constant per

abordar els temes del sector. D'una banda, s'han celebrat diverses reunions amb els responsables del Servei d'Inspecció i Registre de Benestar Social per millorar la informació i l'assessorament als centres; d'altra banda, s'han mantingut contactes amb l'ICASS per aclarir problemes administratius dels usuaris sobre el programa d'acolliment residencial.

ACRA també va fer arribar la seva veu als grups parlamentaris catalans. Durant les trobades, l'associació va expressar l'opinió del sector en relació amb els serveis socials a Catalunya. Igualment, ACRA va ser consultada freqüentment pels diferents grups, que van incloure les nostres propostes en els seus programes de govern.

Únic representant autonòmic al conveni nacional

La taula negociadora del segon conveni col·lectiu laboral de residències privades de persones gran i del servei d'ajuda a domicili va comptar també amb la presència d'ACRA. El 15 de març del 2001 es va publicar en el Boletín Oficial del Estado el segon conveni laboral nacional de residències i del servei d'ajuda a domicili, en què ACRA ha estat l'única associació empresarial d'àmbit autonòmic que hi ha participat, ja que representa, en nombre de socis, a més del 10% de les places de tot l'estat espanyol.

Posteriorment i a causa d'una impugnació del conveni laboral per part de diferents empreses d'ajuda domiciliària, les organitzacions empresarials signants del conveni laboral van haver de presentar davant l'Audiència Nacional el nivell de representativitat de cadascuna d'elles. Gràcies a la ràpida resposta de les entitats associades, ACRA va poder presentar la documentació en el termini requerit.

De la mateixa manera, ACRA va participar a la Comisión Paritaria Sectorial de Residencias Privadas de Personas Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio. Aquesta comissió s'encarrega de fixar els criteris prioritars sectorials dels plans de formació, de revisar els diferents plans, de posar en coneixement de la Fundació Tripartita les carències d'informació de les entitats que presenten els plans i d'emetre informes.



L'estand d'Acra a Fira Gran

Durant el primer trimestre de l'any, es van presentar els resultats de l'avaluació dels indicadors de qualitat dels centres associats que s'havien adherit a l'oferta de la Fundació Avedis Donabedian per socis d'ACRA. A partir de les recomanacions fetes en consonància amb els resultats de l'avaluació, l'associació va endegar mesures destinades a contribuir a la millora de la qualitat en els centres associats, tot organitzant accions formatives i semi-

naris que ajudessin a millorar les mancances detectades en l'avaluació.

Al juny, ACRA va participar a Fira Gran i va oferir la possibilitat a tots els associats de promocionar els seus serveis a través de l'estand de què disposava. En aquesta edició de la fira, ACRA va organitzar una jornada per mostrar als visitants les diverses activitats que es realitzen en els centres associats, acte que va comptar amb una assistència de públic multitudinària.

Un delegat a cada província

Un dels plans d'acció que recull el pla estratègic d'ACRA per tal de consolidar la posició de primera associació del sector de recursos assistencials de serveis socials per a gent gran a Catalunya és apropar l'associació a les diferents localitats catalanes. El primer trimestre de l'any es va presentar el delegat de la província de Lleida i es va fer una jornada a aquesta localitat. Amb la incorporació del delegat de Lleida, ACRA disposa d'una persona de referència a cada província

catalana que assisteix a les reunions mensuals de la junta directiva i s'encarrega de detectar i recollir les necessitats puntuals de cada demarcació. S'han programat accions formatives en les diferents províncies durant l'any tenint en compte aquestes necessitats.

Durant l'assemblea, també van citar-se les jornades organitzades durant el 2001. Són les següents:

10/01/01 - Barcelona Reunió per a centres col·laboradors. Informació de l'estat de les negociacions de la taula tècnica del protocol d'acords.	13/03/01 - Barcelona Presentació del Conveni Laboral de Residències i Ajuda Domiciliària.	10/04/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: Com articular un projecte de voluntariat.	13/11/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: La gestió de residus punxats. La nova normativa de menjadors.
23/01/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: Quins són els nostres drets davant les administracions.	21/03/01 - Barcelona Presentació dels resultats de l'avaluació dels indicadors de qualitat als centres col·laboradors.	05/06/01 - L'Hospitalet Jornada de prevenció de riscos laborals.	11 i 12/12/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: Com organitzar els horaris dels professionals que treballen en el centre.
13/02/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: Com optimitzar els recursos humans. Un model de distribució horària en un centre assistit.	28 i 30/03/01 - Barcelona Conveni Laboral de Residències: Sessió pràctica: jornada 1800 hores.	12/06/01 - Barcelona Dimarts d'ACRA: Normes ISO. La qualitat en els centres.	14/12/01 - Manresa Jornada Sociosanitària i Social. Ens cuidem, mostrem resultats, tenim el futur. ACRA/ACES/UCH.
07/03/01 - Barcelona Reunió amb entitats sense ànim de lucre.	04/04/01 - Lleida La residència com a centre comunitari. Voluntariat. Obligacions dels directors. La Llei de Protecció de Dades.	13-14-15-16 i 17/06/01 - Barcelona Fira Gran.	18/12/01 - Barcelona Dinar de Socis.
		23/07/01 - Barcelona Presentació del model d'atenció de millora per a la qualitat i el finançament.	

Vuit convenis de col·laboració

El 2001 ha estat prolífic en la signatura de diferents convenis de col·laboració per millorar el servei als associats:

-Conveni de col·laboració amb Ferrer y Ojeda, corredoria d'assegurances, per oferir als socis una pòlissa combinada d'assegurances amb cobertura de la responsabilitat civil i patronal.

-Conveni de col·laboració amb el Banco Popular perquè els nostres associats gaudeixin de millors condicions de finançament i d'obtenció de crèdits.

-Conveni de col·laboració amb el Banco Santander perquè els nostres associats gaudeixin de millors condicions de finançament i d'obtenció de crèdits.

-Conveni de col·laboració amb l'àrea de promoció econòmica de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat per tal de desenvolupar conjuntament accions en l'àmbit de la gent gran. Durant l'any 2001 es varen realitzar accions de formació adreçades als centres

associats i jornades de divulgació amb tallers pràctics.

-Conveni de col·laboració amb Gastronorm Europa S.A. perquè els socis d'ACRA obtinguin productes relacionats amb l'operativa de cuina i el servei de menjars més barats i amb millors condicions de pagament.

-Conveni de col·laboració amb Airtel Parque Empresarial per elaborar gratuïtament una plana web en el portal d'Airtel Parque Empresarial.

-Conveni amb la Fundació Abedis Donavedian, per a oferta grupal als centres associats, per a l'avaluació externa dels indicadors de qualitat dels centres col·laboradors de l'ICASS.

-Continua la col·laboració amb HD Covalco, S.A., empresa de comercialització i venda de productes d'alimentació, neteja i accessoris, perquè els nostres associats gaudeixin de descomptes en els preus i de millors condicions de pagament.

Present a diverses institucions

Durant l'any 2001, ACRA ha format part del Consell General de l'ICASS, del Consell General de l'ICS, de la Taula Tècnica del Programa Vida als Anys i de l'Associació Pla Estratègic de l'Ajuntament de Barcelona. També ha estat membre del Comitè Organitzador del Simposi d'Atenció Sociosanitària, del Comitè Organitzador de Fira Gran, de la Comisión Negociadora del Convenio Laboral de Residencias Privadas

de Personas Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio i de la Comisión Paritaria Sectorial de Residencias Privadas de Personas Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Igualment, ACRA ha comptat amb representació a les comissions de Fiscalitat i d'Economia, Laboral, Comunitats Europees i Medi Ambient de Foment del Treball.

Treball intern intens i ben orientat

El funcionament general de l'àmbit intern té orientada la seva actuació en les següents direccions:

- Gestionar el bon funcionament de l'associació amb l'objectiu prioritari d'augmentar el nombre d'associats per garantir la força davant les diferents Administracions a l'hora de defensar els drets legítims dels associats.

- Donar resposta a les necessitats derivades del suport al funcionament de la junta directiva (coordinació de reunions, enviament d'informació, actes, etc.).

- Donar resposta a les necessitats i demandes dels associats.

Per això, s'ha treballat per assegurar el bon funcionament administratiu de l'entitat, fet que no s'hauria aconseguit sense la col·laboració de l'equip humà existent.

Durant l'any 2001 s'ha reestructurat la base de dades dels associats, tot separant la informació dels socis per serveis i número de registre. S'ha afegit més informació al relacionar les diferents taules per poder fer cerques, treure estadístiques, creuar dades i millorar la informació que es pot oferir als futurs clients que demanen un recurs assistencial.



La web també s'ha millorat. S'ha dotat a tots els associats d'un espai amb informació dels serveis que ofereixen i indicació de preus i places lliures. Els socis poden modificar el nombre de places lliures i els preus de les estades amb una contrasenya que s'ha facilitat. Els futurs clients que busquen algun tipus de servei poden fer cerques avançades per obtenir informació diversa. Des de la nova web, és possible associar-se a ACRA, matricular-se als cursos i seminaris

que es fan a l'associació i sol·licitar informació. També permet obrir fòrums de debat. S'han diferenciat els serveis de residència assistida i centre de dia i s'ha inclòs molta informació d'interès: els butlletins, la normativa existent, el conveni laboral, els models de contracte i reglament de règim intern i els diferents models de tràmits amb l'Administració.

Més de 4.000 consultes ateses

Durant el darrer any, s'han mantingut les relacions amb els assessors per atendre qualsevol consulta dels associats.

L'assessorament en l'àmbit jurídic, fiscal, econòmic i mercantil s'ha dispensat els dimarts a la tarda a càrrec dels professionals del Bufete Escura. ACRA compta, per a l'assessorament en la negociació del conveni laboral i per resoldre els dubtes que puguin sorgir al respecte, amb els serveis de Paco Carretero, del Bufete Vellber. I per

atendre les consultes laborals i les qüestions sobre nòmines, el graduat social Francisco José Garcia ha estat a disposició dels socis els dimecres al matí. AS TÈCNICS ha solucionat aspectes arquitectònics o d'enginyeria a aquells socis que ho han sol·licitat.

Aquest conjunt d'assessors ha atès, durant l'any 2001, més de 4.000 consultes directes d'associats, els quals gaudeixen d'accés al DOGC i a la resta de legislació a través de l'Aranzadi. De la mateixa ma-

nera, s'ha treballat per oferir als associats millors condicions amb els proveïdors: roba blanca, productes de neteja, alimentació, pòlisses d'assegurances, bancs, empreses certificadores de qualitat (normes ISO).

El servei de canalització de clients s'ha mantingut. Concretament, el darrer any s'han canalitzat 326 demandes de persones demanant residències i altres recursos assistencials.

Formació per a 850 alumnes

Els cursos de formació i reciclatge, emmarcats dins el programa de formació contínua, és un dels serveis que ACRA posa a disposició dels seus associats per millorar la seva competitivitat mitjançant la qualificació dels recursos humans.

Aquests cursos, d'alta qualitat i sobre temes d'interès pel sector, gaudeixen d'una alta participació d'alumnes. Durant l'any 2001 s'han realitzat 43 accions formatives, que representen 860 hores de formació en les quals han participat 850 alumnes.

De gener a juny de 2001, es va continuar impartint la segona edició del postgrau de gestió i direcció de centres, adscrit a la Universitat Ramon Llull i reconegut pel Departament de Benestar Social, d'acord amb les recomanacions específiques sobre

qualificació i perfils professionals establertes pel Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit de serveis socials. El nombre d'alumnes matriculats va ser de 30. L'octubre de 2001 es va iniciar la tercera promoció del postgrau amb 30 alumnes més. Tant la segona edició com la tercera han estat parcialment subvencionades pels associats adherits al pla de formació presentat per ACRA davant la Forcem.

El col·lectiu que ha participat majoritàriament en els cursos de reciclatge han estat les dones majors de 25 anys auxiliars de geriatria, encara que també hi han assistit, en funció del tema tractat, infermeres, psicòlegs, metges i altres professionals. D'altra banda, s'han organitzat diferents



seminaris sobre temes d'interès per als associats, com ara musicoteràpia, assertivitat, incapacitacions i reminiscència. Aquests seminaris han estat d'una durada mitjana de 8 hores i han reunit unes 25 persones cadascun. També s'han programat jornades, un total de 15, per assessorar i donar suport als centres associats davant l'administració i en la gestió dels centres.

Codi deontològic per una millor presència pública

Durant aquest darrer any, el grup de treball de comunicació d'ACRA ha elaborat un pla de comunicació amb els objectius de donar-nos a conèixer als mitjans de comunicació, canviar l'opinió pública respecte al sector de residències per a gent gran per tal d'obtenir el reconeixement i el prestigi dels centres i de la tasca que desenvolupen, captar nous socis i posicionar ACRA com l'opinió més experta dins l'àmbit de la gent gran. Entre altres accions, es va contractar una empresa especialitzada (Valores y Marketing), que va tirar endavant la campanya i va encarregar-se de fer un diagnòstic de la situació de l'associació (punts forts, punts febles, oportunitats i amenaces) que ens ha

permès definir l'estratègia de comunicació que cal desenvolupar en el futur. Per dur-la a terme, es va creure convenient un reforç i una millora de la marca i la imatge per augmentar el coneixement de l'associació i enfortir el posicionament dins la societat.

Es va elaborar, durant aquest any 2001, el codi deontològic d'ACRA, un pas endavant dels centres associats en l'atenció a les persones grans.

Igualment, ACRA ha aparegut en diverses ocasions als mitjans de comunicació (premsa escrita, ràdio, televisió) a través de la presentació d'informacions o de propostes, fent reclamacions i sol·licitant crèdits tous per construir i reconvertir places per a gent gran.

90 nous socis

En el transcurs del darrer any, 90 entitats han passat a formar part d'ACRA. Els donem la benvinguda i els volem agrair la confiança dipositada en l'associació.

A 31 de desembre de 2001, ACRA comptava amb 401 empreses, que sumaven un total de 17.809 places i que ocupaven a 7.569 treballadors.

Codi tipus i auditoria per al 2002

Durant l'assemblea extraordinària, que va celebrar-se just després de la sessió ordinària, va aprovar-se l'elaboració d'un codi tipus de protecció de dades de caràcter personal, que permetrà resoldre d'una vegada tots els dubtes que puguin sorgir en l'aplicació de la normativa de protecció de dades a les residències. Igualment, va acordar-se, atenent el creixement experimentat per ACRA darrerament, fer una auditoria de comptes l'any 2002.

ACRA ES MOU

Dia Internacional de l'Alzheimer

ACRA ha volgut afegir-se a la jornada lúdica de conscienciació social convocada amb motiu del Dia Internacional de l'Alzheimer, el dissabte 21 de setembre de 2002. Això ha estat possible perquè l'acte, limitat fins enguany a residències pròpies de l'ICASS i gestionades, s'obre als centres privats.

ACRA creu que cal donar suport a una iniciativa lloable i necessària, que té per objectius parlar de l'Alzheimer de manera positiva i fer partícip la ciutadania d'una malaltia que tendirà a afectar més persones atès l'envelliment progressiu que caracteritza la nostra societat.

El programa de la diada és prou atractiu per a tothom. Durant el matí del dissabte 21 de setembre, els autocars recolliran a les residències i centres de dia



El port de Barcelona

de la província de Barcelona que s'hagin inscrit les persones afectades per l'Alzheimer juntament amb els cuidadors i/o familiars que els acompanyin i els traslladaran a Colom per gaudir d'una passejada a bord de les tradicionals "golondrines". A continuació, faran un recorregut per Barcelona i seran conduïts a l'Estació del Nord, on podran assaborir un magnífic dinar. La jornada finalitzarà amb l'actuació d'un grup musical. L'acte és completament gratuït i tothom serà traslladat d'un lloc a un altre i acompanyat al final de la jornada al seu centre corresponent.

Viatge per conèixer la realitat alemanya

De cara a la primavera de l'any que ve, ACRA està valorant la possibilitat de fer un viatge a Alemanya, concretament a Colònia i a Bonn, per conèixer la política social del país i veure com treballa el sector de l'atenció geriàtrica.

Durant l'estada, es visitarien residències, centres de dia, habitatges tutelats i empreses d'atenció domiciliària de tot

tipus: públics, privats d'iniciativa social i privats d'iniciativa mercantil. Igualment, s'aprofundiria en el coneixement de la Llei de la Dependència.

Abans del viatge, es faria una jornada informativa per introduir el tema i per escoltar les preferències d'aquells que haguessin decidit apuntar-s'hi.

Dimarts d'ACRA a totes les províncies

Responent a la voluntat d'ACRA d'estar més a prop del soci, des del passat mes de maig les xerrades de "Els Dimarts d'ACRA" s'han estès a tot Catalunya.

El 14 de maig i el 4 de juny, Montserrat Riba, llicenciada en Farmàcia i doctora per la Universitat Autònoma de Barcelona en nutrició i ciències dels aliments, va ser a Castelló d'Empúries i a Lleida, respectivament, i va pronunciar la xerrada "Pautes per elaborar una dieta equilibrada: taller teòric-pràctic".

Després, Ricard Díaz Mallofré ha dut la seva conferència "Resolució de conflictes amb les famílies" a Barcelona (26 de juny), a Lleida (2 de juliol), a Girona (9 de juliol) i a Tarragona (10 de juliol), completant així una gira per totes les capitals de província catalanes i obrint una pràctica que ACRA desitja mantenir.

També el 9 i el 10 de juliol, a Barcelona i Tarragona, respectivament, van tenir lloc altres xerrades: "Legalització d'activitats (Residències geriàtriques i centres de dia) segons la Llei 3/98 de 27 de febrer.



Dimarts d'ACRA a Lleida el passat 2 de juliol

Obligacions de les activitats existents i de les de nova implantació. El paper de Bureau Veritas com a Entitat Ambiental de Control", a càrrec de Míriam Querol, llicenciada en Ciències Ambientals i Consultora Gerent de Bureau Veritas; Alberto de Fuenmayor, tècnic superior en Servei de Prevenció de Riscos Laborals, va pronunciar "Prevenció als centres assistencials. Situació actual davant

l'Administració"; i, finalment, Judith Valcárcel, llicenciada en Veterinària i Consultora Gerent Agroalimentària de Bureau Veritas, va parlar de la seguretat alimentària i la seva certificació.

Per continuar organitzant "Dimarts d'ACRA", demanem el suport i la col·laboració de tots els socis i els convidem a assistir a properes jornades i a proposar nous temes per tractar.

El grup de treball sobre el SAR debat la valoració de la dependència

A banda dels resultats de l'enquesta enviada a les residències associades col·laboradores o amb concert, dels quals es vol avaluar la seva representativitat, el grup de treball sobre el SAR continua discutint el sistema de valoració de la dependència.

L'aplicació del test Hamilton, que recull factors no contemplats per la sol·licitud única de l'ICASS, entre residents amb un nivell baix o mig de dependència ha suposat que passessin a alta. També s'ha tingut en compte la possibilitat inversa, és a dir, que l'ús del test Hamilton en residents de nivell alt els reubiqués en el

mig. Per solucionar aquest dilema, el grup va acordar fer el test a residents dels tres nivells de dependència i discutir els resultats en la propera reunió.

El debat va afectar també el formulari de sol·licitud única de l'ICASS. El grup va convenir, després de valorar la proposta d'usar les dades "Problemes de Salut" i "Diagnòstic" per situar l'usuari en un dels tres nivells, que aprofitar el document de sol·licitud única pot ser essencial perquè l'ICASS accepti algun nou criteri de valoració de la dependència.

El grup de treball sobre el SAD comença a caminar

El passat 30 de maig va celebrar-se la primera reunió del grup de treball sobre el servei d'atenció a domicili (SAD), que arrenca amb la missió de convertir-se en la millor referència professional del sector.

La sessió va servir, sobretot, per identificar els problemes del servei d'assistència domiciliària, que esdevindran els temes per tractar en les properes trobades:

- Necessitat de clarificar el tema dels diferents convenis.
- Manca de cultura en assistència domiciliària i desconeixement en la societat.
- Manca de normativa específica
- Dificultats a l'hora d'establir les tasques a realitzar pels professionals i delimitar-les dins les tasques de la llar.
- Inexistència d'ajuts públics i privats mínims. Es troben a faltar iniciatives com la Fundació Domicília o A prop.

-No es reconeix el servei que s'ofereix a la societat, tot i fer una tasca que descarrega al sector públic (va succeir el mateix, en el seu dia, amb les residències privades).

-Es creu necessari disposar de descomptes fiscals en l'IVA per a les empreses i en la renda, per als clients.

-Dificultat per fidelitzar els treballadors atesa la concentració de feina en uns horaris concrets que no permeten fer jornada completa.

-Existència de competència deslleial.

-De vegades, treballador i client, un cop ja es coneixen prou, acorden el servei al marge de l'empresa.

-És complicat trobar professionals, i encara més, ben preparats.

-Necessitat de treballar els riscos laborals, quan, per exemple, hi ha malalties infeccioses o quan en un domicili es demana que el treballador mobilitzi una persona de molt pes.

Serveis als associats i al sector

Al butlletí anterior, vam fer una descripció general de la pàgina web i us prometíem que, en propers números, ens centràrem en un aspecte concret.

Començarem per l'apartat "Serveis". El podem clicar just a sota de "Què és ACRA?", en segon lloc dels temes destacats al centre de la pàgina principal. Un cop a dins, trobem les opcions "Serveis directes als associats" i "Serveis al sector de les residències geriàtriques". Si elegim la primera d'elles, podem veure una pàgina que enumera els serveis als associats,

això és: informació puntual de les disposicions legals i fiscals que els afectin; publicació d'un butlletí informatiu; assessorar els associats a demanda, mitjançant la col·laboració de professionals en qüestions jurídiques, legals, laborals, fiscals, arquitectòniques, etc., especialment aquelles que són pròpies de l'activitat; donar suport als associats en la confecció dels expedients necessaris per regular les seves relacions amb l'Administració (donar d'alta del Registre, Pla d'Acolliment Residencial, etc); cana-

lització de clients que contacten amb l'associació per tal que trobin la residència més adequada a les seves necessitats per ubicació, servei i preu; i negociacions amb proveïdors per a la millora de les condicions de venda dels seus productes a les residències associades.

Si, per contra, cliquem l'altra alternativa, podem llegir el llistat de serveis al sector de les residències geriàtriques, entre els quals destaquen els plans de formació, la negociació amb els sindicats i la promoció d'estudis d'anàlisi del sector.

GENT GRAN

Jornada "Som Grans i Tenim Drets"

Un col·lectiu feble amb drets i obligacions

El passat 22 de maig va celebrar-se a La Pedrera una jornada de reflexió sobre els drets de les persones grans titulada "Som Grans i Tenim Drets", organitzada per Alzheimer Catalunya i Treball Social sense Fronteres. ACRA va voler afegir-s'hi i, de la mà del seu assessor jurídic, Àngel Fernández, va exposar el seu punt de vista sobre el tema.

L'advocat del Bufete Escura va començar per denunciar l'exclusió, la manca de reconeixement i la feblesa que caracteritzen

aquest col·lectiu, al qual "governos i institucions internacionals no presten l'atenció que es mereix la seva importància demogràfica, humana i social". Fernández no es va estar d'explicar que a la declaració final del Fòrum Mundial d'ONG sobre l'envelliment, que va tenir lloc el passat mes d'abril a Madrid en paral·lel a l'assemblea de l'ONU, s'inclou, com a prioritat, "l'aplicació estricta de la Declaració dels Drets Humans a les persones grans" per recordar la seva vigència per a tots els ciutadans sense distinció d'edat.

Drets específics de les persones grans a les residències

Tot seguit, l'assessor jurídic d'ACRA va iniciar el cos de la seva intervenció. Fernández va remarcar que existeixen "drets específics de les persones grans a les residències" com a conseqüència de l'estada en un establiment públic que presta un servei i de la convivència amb els treballadors del centre i amb els altres usuaris del servei. Concretament, l'article 5 del Decret 284/1996, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, segons la redacció donada pel Decret 176/2000, estableix que "totes les administracions públiques hauran de vetllar pel respecte dels drets dels usuaris de serveis i establiments socials reconeguts a les lleis i, especialment, dels següents":

a) Dret a rebre voluntàriament el servei social que correspongui

b) Dret a la informació en tots els serveis socials i a la participació democràtica dels usuaris o de llurs representants legals en

aquells serveis que estableixi la norma.

c) Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.

d) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.

e) Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes d'assistència.

f) Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractat amb el respecte i consideració deguda a la seva dignitat.

g) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la

seguretat física de l'usuari o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial.

h) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.

i) Dret d'accés a la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública en condicions d'igualtat tenint en compte la seva necessitat.

Fernández va afegir que el mateix Decret 284/1996, un cop enumerats els drets dels usuaris, determina que la persona responsable de la direcció tècnica de les entitats titulars de serveis i establiments socials està obligada a vetllar pel respecte d'aquests drets, a prestar el servei amb la diligència deguda, a complir la normativa que calgui aplicar i a informar les administracions competents d'acord amb el que estableix aquest decret i altres normes d'aplicació.

Les obligacions, una contrapartida lògica

Posteriorment, l'advocat va referir-se breument a les obligacions de les persones grans a les residències, tot recordant que constitueixen "un revers que, a la vegada, fonamenta i enforteix els drets". L'article 6 del Decret 284/1996 estableix que els usuaris de serveis i establiments socials i, si s'escau, els seus representants legals, estaran obligats a facilitar la percepció del servei i, en especial, a:

a) Respectar i facilitar la convivència (normes de comportament bàsiques des del moment en què es comparteix l'espai amb treballadors i altres usuaris).

b) Complir el Reglament de Règim Interior del servei o l'establiment.

c) Abonar el preu que correspongui d'acord amb la normativa vigent.

L'incompliment provat per part dels usuaris d'aquestes obligacions i, si s'escau, dels seus representants legals,

va destacar l'assessor jurídic d'ACRA, pot comportar la suspensió o el cessament de la prestació, si així s'ha previst al Reglament de Règim Interior, al contracte subscrit o a les disposicions d'aplicació.

Fernández va acabar la seva intervenció amb un repàs exhaustiu del decàleg o codi deontològic que ACRA va presentar recentment.

(Podeu trobar la ponència completa a la pàgina web, a l'apartat "Notícies").

RECULL DE PREMSA

ACRA organiza jornadas informativas para geriátricos

Lleida. La Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA) organitzarà cada mes una jornada informativa en Lleida sobre temes de interès para los profesionales del sector de atención a los mayores. La charla *Pautas para elaborar una dieta equilibrada: taller teórico-práctico*, a cargo de Montserrat Riba, licenciada en farmacia y doctora por la Universitat Autònoma de Barcelona, inauguró ayer este ciclo informativo. El próximo día 2 de julio tendrá lugar la segunda jornada en la que Ricard Díaz Mallofré pronunciará la conferencia *Resolución de conflictos con las familias*.

La Mañana. 5 de juny.

Jornada sobre el sector de l'atenció als ancians

L'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA) va celebrar ahir a Lleida una jornada sobre resolució de conflictes amb les famílies destinada a professionals de l'atenció a ancians. Concretament, hi van assistir representants de 22 centres assistencials de Lleida, entre directius i professionals de l'atenció geriàtrica.

ACRA és una associació que agrupa el 65% de les entitats de recursos per a ancians de Catalunya i s'encarrega de promocionar la qualitat assistencial a través de la defensa dels interessos dels associats i en col·laboració amb les administracions.

Diari Segre. 3 de juliol.

Barcelona tindrà 7.000 nuevas plazas en residencias

Barcelona. (Redacción.) - Los grupos de residencias Testa, Lar, Gers y Ballesol construirán más de un millar de nuevas plazas para la tercera edad en Barcelona. En total, entre la iniciativa privada y la pública, Barcelona contará con 7.000 plazas extras en centros para la tercera edad. Tal y como ya anunció la semana pasada la asociación de promotores catalanes (APCE), el sector de las residencias cuenta con importantes expectativas de crecimiento futuro.

Según Forcadell, existe un déficit de unas 175.000 plazas de geriátricos en toda España. Sólo en Cataluña deberían construirse más de 20.000 plazas nuevas para tener un ratio de oferta similar al europeo. Entre los proyectos de nuevas residencias en Barcelona destaca el que está realizando Vallehermoso a través de su filial Testas. La inmobiliaria, junto con Euroresidencias Gestión, prevé levantar dos edificios en Les Corts con una inversión de 16,5 millones de euros. Las nuevas instalaciones, que tendrán una superficie de 15.350 metros cuadrados, contarán con 200 camas.

Por otra parte, el Grupo Lar, en alianza con Ballesol, espera inaugurar en abril del próximo año una residencia en Fabra i Puig con capacidad para 150 personas. La empresa Bastir prevé levantar 600 apartamentos para mayores de 65 años en la Barceloneta. Al margen de la iniciativa privada, las administraciones públicas cuentan con varios proyectos para construir unas 3.000 plazas extras de aquí al año 2003.

El consultor de Forcadell Óscar Gorgues dice que "las inversiones en residencias geriátricas son de las más provechosas, ya que se consiguen rentabilidades de entre el 7% y el 9%. En viviendas, las rentabilidades esperadas actualmente no superan el 4,5%".

Por lo que respecta a los precios, Forcadell precisa que el coste medio en Barcelona se sitúa en 1.322 euros al mes para las habitaciones individuales.

La Vanguardia. 9 de juny.

Cursos arreu de Catalunya

L'aposta per la formació d'ACRA arriba a tot el territori català. Tarragona, Reus i Lleida han acollit diversos cursos, dels quals en tenim testimoni gràfic. Totes aquestes persones han confiat en una oferta formativa de qualitat que s'adapta a les necessitats i als interessos de les empreses i dels seus treballadors.



Curs d'acompanyament en la mort i el dol a Lleida.



Curs sobre higiene alimentària a la Residència Ítaca de Reus.



Curs sobre trastorns de comportament a l'Escola FISS de Tarragona.



Curs d'acompanyament en la mort i el dol a Reus.

NORMATIVA

Legislació que convé consultar

A continuació, us informem d'algunes lleis que poden ser del vostre interès:

- **Decret 152/2002**, de 28 de maig, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi. DOGC núm. 3652 del 7 de juny de 2002.
- **Decret 175/2002**, de 25 de juny, pel qual es regula el Registre de voluntats anticipades. DOGC núm. 3665 del 27 de juny de 2002.
- **Ordre BES/225/2002**, de 10 de juny, per la qual es crea el Programa d'ajuts de suport a les persones amb dependències, dins del marc d'actuacions del programa Viure en Família, s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió dels ajuts. DOGC núm. 3669 del 3 de juliol de 2002.
- **Ordre BES/226/2002**, de 14 de juny, de modificació de l'Ordre BES/12/2002, de 14 de gener, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores del

Programa de suport a l'acolliment residencial per a gent gran, del Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental i del Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar. DOGC núm. 3669 del 3 de juliol de 2002.

- **Ordre TRE/243/2002**, de 2 de juliol, per la qual s'estableix el calendari oficial de festes laborals per a l'any 2003. DOGC núm. 3676 del 12 de juliol de 2002.

Dades del Pressupost de 2002

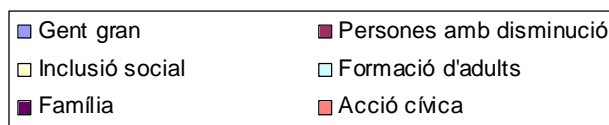
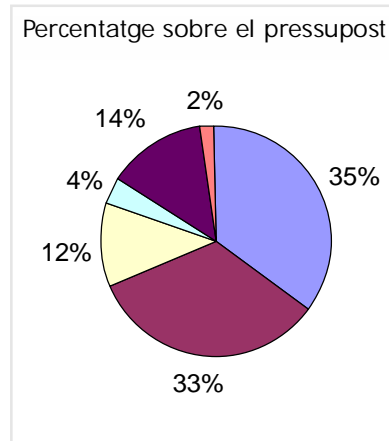
Benestar Social dedica un 21% més a la gent gran

El Departament de Benestar Social ha decidit dotar de més recursos les accions dirigides a la gent gran. Concretament, segons indica el Pressupost de 2002, l'àrea d'actuació "Gent Gran" compta amb 195 milions d'euros, un 21% més que l'any anterior, quan l'aportació es quedava en 161,1 milions. D'aquesta manera, es converteix en la partida majoritària dins el pressupost del Departament amb un 35% del total, xifrat en 559,6 milions d'euros.

El Departament preveu cinc línies d'actuació en què invertir aquests 195 milions:

- 3.474 noves places residencials amb finançament públic per a les persones grans.
- Increment del suport a la permanència de les persones grans a la seva llar (3.715 famílies).
- Nou model d'atenció a la gent gran.
- Promoció de l'atenció domiciliària (augment del 15% del pressupost).
- IV Congrés de la Gent Gran.

Fora de l'àrea destinada pròpiament a la gent gran, l'Administració emprèn altres iniciatives dirigides a aquest col·lectiu. Per exemple, el Programa "Viure en Família", que, en l'apartat de la gent gran, arriba a 9.415 llars. Precisament, la dotació per a mesures en benefici de les famílies experimenta el creixement més gran: aquest any arriba a 80,3 milions d'euros, el que triplica amb escreix els 24,4 pressupostats per al 2001.



Més de 156 milions d'euros es destinen a l'atenció a la gent gran

Dels 559,6 milions d'euros que la Generalitat dedica al Departament de Benestar Social, 424,4 van a parar a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). El pressupost de l'ICASS es divideix en tres grans grups: Serveis Socials, que absorbeix el gruix de la despesa prevista (més d'un 96%), Pensions Assistencials (1,48%) i Administració General (2,3%).

L'atenció a la gent gran rep, exactament, 156.415.726,43 milions d'euros, un 29% més que l'any anterior, el que significa prop d'un 37% de la dotació total de l'ICASS. La partida majoritària supera el 40% i correspon als serveis socials d'atenció a persones disminuïdes (172 milions).

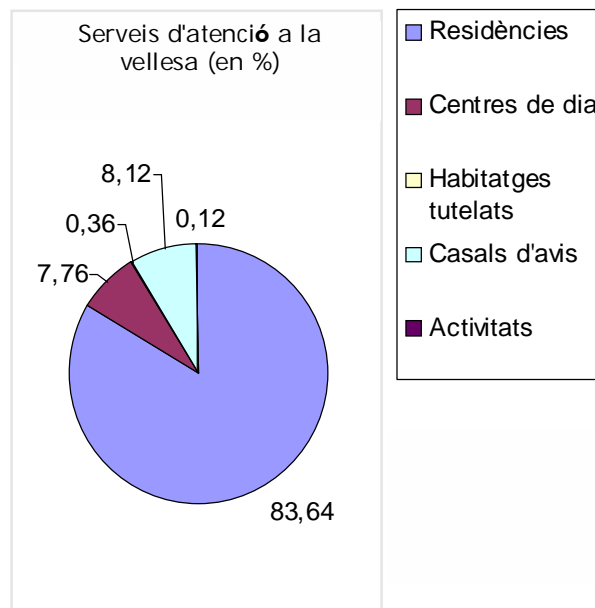
Àrees d'actuació (Pressupost consolidat)

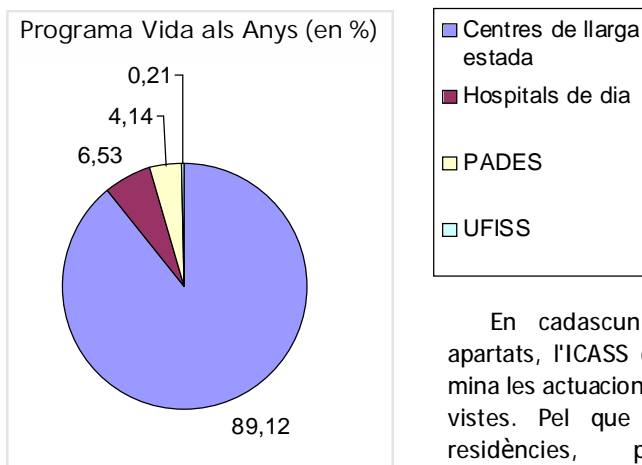
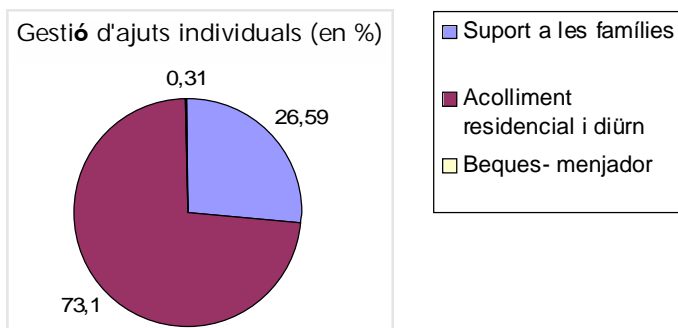
Àrea d'actuació	Pressupost 2001 (milions €)	Pressupost 2002 (milions €)	% 2001/ 2002
Gent gran	161,1	195	21%
Persones amb disminució	165,7	186,6	13%
Inclusió social	51,1	65,4	28%
Formació d'adults	19,7	21,8	11%
Família	24,4	80,3	230%
Acció cívica i voluntariat	8,8	10,5	19%
Total	430,8	559,6	30%

Despeses per serveis	Import (milions €)	%
1. Serveis Socials	408,4	96,22
1.1. Atenció a Persones Disminuïdes	172	40,51
1.2. Atenció a la Gent Gran	156,4	36,85
1.3. Programes	16	3,78
1.4. Atenció Primària	30,3	7,14
1.5. Personal Serveis Socials Assistencials	33,6	7,93
2. Pensions Assistencials	6,3	1,48
Pensions i Prestacions Assistencials	6,3	1,48
3. Administració General	9,7	2,30
Direcció i Serveis Generals Serveis Socials	9,7	2,30
Total ICASS	424,4	100

El programa de serveis socials d'atenció a la gent gran s'estructura al voltant de tres grans categories: serveis d'atenció a la vellesa, gestió d'ajuts individuals i Programa Vida als Anys.

Els serveis d'atenció a la vellesa compten amb 82,5 milions d'euros, que es reparteixen entre residències (69), centres de dia (6,4), habitatges tutelats (0,3), casals d'avis (6,7) i activitats (0,1).





En cadascun dels apartats, l'ICASS determina les actuacions previstes. Pel que fa a residències, pretén crear 3.968 places

pròpies amb 4.263 usuaris, 1.005 places concertades amb 1.203 usuaris i 718 places subvencionades. Respecte als centres de dia, estableix xifres menors: 1.202 places pròpies amb 1.300 usuaris, 65 concertades amb 83 usuaris i 176 subvencionades. Sobre habi-

tatges tutelats, fixa la previsió per al 2002 en 133 places amb 120 usuaris i 50 places subvencionades. Quant als casals d'avis, l'ICASS tan sols parla dels propis i, en concret, dels 82.119 serveis de podologia prestats. L'apartat "Activitats" no s'especifica.

La gestió d'ajuts individuals forma la segona gran branca. El total de la dotació, 64,3 milions d'euros, es distribueix entre suport a les famílies (17,1), acolliment residencial i diürn (47) i beques-menjador (0,2).

En aquest cas, l'ICASS també assenyala guies d'actuació. Respecte al suport a les famílies, preveu ajudes per a 6.800 beneficiaris. L'acolliment residencial i diürn, que concentra tres quartes parts del total del capítol d'ajuts individuals, es subdivideix, al seu torn, en residències (7.750 beneficiaris i 190 places d'acolliment temporal), centres de dia (900 beneficiaris) i habitatges tutelats (20 beneficiaris). La tercera i última categoria, les beques-menjador, amb una assignació econòmica de poc més de 200.000 euros, es destinen a 110.844 àpats per a 356 beneficiaris.

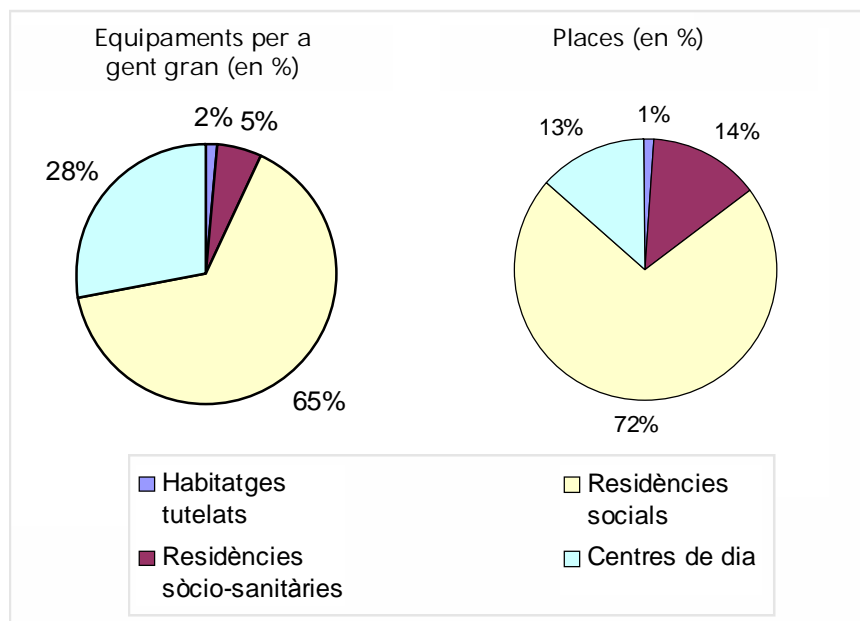
El Programa Vida als Anys és la darrera gran actuació del programa de serveis socials d'atenció a la gent gran. Disposa de 29,3 milions d'euros, que es distribueixen entre centres de llarga estada (26,1), hospitals de dia (1,9), Programa d'Atenció Domiciliària, Equip de Suport (PADES) (1,2) i Unitat funcional interdisciplinària sociosanitària (UFISS) (0,05).

Igual que en els altres dos casos, l'ICASS indica les actuacions. Pel que fa a la partida majoritària, els centres de llarga estada, preveu 5.345 places concertades amb 12.372 usuaris. Quant als hospitals de dia, parla de 1.353 places concertades amb 6.519 usuaris. Al PADES, hi destina 50 equips per a 13.191 usuaris. Finalment, per a la UFISS, amb només 50.000 euros de dotació econòmica, s'inverteix en 2 equips per a 1.390 usuaris.

1.573 equipaments assistencials i 52.612 places per a gent gran

Segons el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials que edita el Departament de Benestar Social i en dades del 31 de desembre de 2001, Catalunya disposa de 1.573 equipaments assistencials per a gent gran, entre habitatges tutelats, centres sociosanitaris, residències socials i centres de dia, el que suposa un total de 52.612 places. Tots aquests recursos queden distribuïts de la següent manera:

Equipament	Quantitat	Places
Habitatges tutelats	24	703
Residències sòcio-sanitàries	86	7.179
Residències socials	1.020	37.638
Llars-residència socials	166	6.330
Residències assistides	854	31.308
Centres de dia	443	7.092
Total	1.573	52.612



Fira Gran 2002

La importància de la marca per a una residència

Ramon Guàrdia va intervenir en nom d'ACRA a les Jornades Tècniques per a Professionals organitzades amb motiu del 4t Saló de la Gent Gran de Catalunya el 13 de juny. El president de Valores & Marketing i assessor de comunicació d'ACRA va pronunciar una ponència titulada "Quan les persones poden escollir: la importància de la marca per a una residència".

Guàrdia va començar el seu discurs fent una constatació: "la comunicació no està gaire estesa en els serveis a les persones grans, quan cada cop és més present en la societat". "Les persones reben milers d'impactes, dels quals n'acaben recordant una setantena", va precisar.

Tot seguit, el president de Valores & Marketing va criticar la publicitat que emeten les residències, en què predomina l'edifici i el mobiliari. Moltes construccions i poques persones. "Quan els vaig veure, em pensava que eren díptics d'empreses immobiliàries", va dir, irònicament, Guàrdia.

Avui, cal diferenciar-se dels altres. Segons el president de Valores & Marketing, les possibilitats de diferenciació neixen de dos factors, als quals atorga un percentatge: en un 49%, la qualitat intrínseca, formada pels edificis, el mobiliari,...; i, en un 51%, els intangibles, tot allò que integra "el món de les percepcions".

Aprofundint en aquest argument, Guàrdia va mostrar els resultats d'una enquesta d'ESADE sobre els aspectes crucials per construir una marca efectiva. Al capdavant, se situa la satisfacció del client amb el servei o el producte; al segon i tercer lloc, però, figuren la credibilitat i reputació d'una marca i la qualitat del pla de

comunicació. L'estudi també indica que la gestió de la marca és clau com a element diferencial per a l'estratègia competitiva de l'empresa. Per tal de posicionar-se a la societat, l'assessor de comunicació d'ACRA va convidar els presents a "donar un pas endavant de manera proactiva, no reactiva" i a tenir en compte l'existència de diferents públics objectius. Guàrdia opina que "l'anticipació evita ser notícia per escàndols".

Posteriorment, va parlar de la marca, tot aclarint que no és tan sols estètica, sinó que uneix nom, logotip i color. Està formada per atributs racionals, és a dir, característiques objectives, i per atributs emocionals, això és, coneixements, sensacions, relacions, emocions, experiències... Guàrdia va aconsellar reflectir de manera clara els valors propis i crear un estil personal per "seduir" els usuaris per tal d'apropar-se a l'objectiu, diferenciar-se, ja que "objectivament, la similitud és màxima".

El president de Valores & Marketing va insistir en el rol dels atributs emocionals. Va explicar que totes les experiències, amb la seva utilitat i rellevància, conformen la marca i va repassar-ne alguns tipus. Les emocions "marquen la relació i la mobilització"; el coneixement: "què saben de nosaltres i del que fem? Què saben de la causa que defensem?", va preguntar retòricament; les relacions són "la gran oportunitat", atès que "en realitat som una comunitat"; les sensacions: "és inevitable generar-ne en funció de la manera en què fem les coses". Guàrdia va acomiadar-se dels assistents amb una simpàtica crida a la imaginació, un joc en el qual una papallona surt volant un cop trencat el sobre que la conté.

Espai de debat, oci i aparador de serveis i productes

Del 12 al 16 de juny, va celebrar-se Fira Gran 2002, el 4t Saló de la Gent Gran de Catalunya, al moll de la Barceloneta. Un any més, ACRA, membre del Comitè Organitzador, va disposar d'un estand propi en què va atendre tots aquells que s'hi van apropar. ACRA va oferir un díptic informatiu, un vano utilíssim per combatre la calor asfixiant i uns saborosos caramels.

La fira va reunir més d'un centenar d'expositors i va esdevenir un aparador dels serveis, productes i tecnologies adreçats a millorar la qualitat de vida de la gent gran. Alimentació, salut, cultura, formació, oci, serveis socials, esport, estètica i noves tecnologies van ser alguns dels sectors presents. Igualment, va constituir-se en plataforma per a totes les entitats que treballen a favor de la gent gran, en espai d'assessorament i en fòrum de participació sobre aquells temes que preocupen el col·lectiu. De dimecres a dissabte, la Carpa Fòrum del Departament de Benestar Social va acollir diversos debats d'interès: l'atenció a la gent gran a l'àmbit fami-

liar, les conclusions del 4t Congrés Nacional de la Gent Gran, l'atenció per la salut de la gent gran i la dona gran a Catalunya.

El dijous 13 de juny va ser el torn dels professionals especialitzats en atendre la gent gran. De 10 a 18 hores, l'Edifici El Far va aplegar les Jornades Tècniques, que van incloure onze ponències de contingut divers. ACRA va participar-hi de la mà de Ramon Guàrdia, que va argumentar el pes decisiu de la marca per a una residència.

No obstant, l'ampli ventall d'activitats lúdiques va concentrar la majoria dels assistents. Pel que fa als esports, podia optar-se per la gimnàstica i l'aeròbic o per l'exotisme del do-in i el tai-xí. La música hi va ser representada en forma de cant coral, de playback, de balls populars i de shows amb instruments de tota mena. Una alternativa més tranquil·la eren les manualitats i els jocs de taula, que, com les puntes de coixí, els brodats o el punt de creu, van servir per recuperar l'alè. El contrapunt va posar-lo el teatre i la poesia. *Mens sana in corpore sano*, doncs.

VIII Jornades Geriàtriques i Sociosanitàries del Pirineu

La qualitat, un objectiu compartit

La Seu d'Urgell va acollir durant tres dies, 22, 23 i 24 de maig, les VIII Jornades Geriàtriques del Pirineu, que, enguany, portaven per títol "La qualitat, un repte per a tothom. Polítiques de qualitat als centres geriàtrics i sociosanitaris". Assumint la necessitat d'establir models aclaridors sobre conceptes com "millora contínua" o "sistema

d'assegurança", les jornades organitzades per la Fundació Sant Hospital van obrir una reflexió sobre la "qualitat" i van servir de fòrum de professionals i d'institucions que, amb les seves experiències per a la millora de la qualitat assistencial, van contribuir a apujar el llistó de l'engranatge benestar-salut, "de" i "per a" persones.

Per a ACRA, un compromís permanent

Sota aquestes premisses, ACRA havia de ser-hi. Prenent el relleu del codi deontològic presentat el passat mes de març, Amparo Porcel, en representació de l'associació, va pronunciar la xerrada "Ens comprometem amb la qualitat: com?".

Porcel va començar la seva intervenció exposant algunes definicions del concepte "qualitat" en el marc dels serveis per a la gent gran. Va emfasitzar que no es tracta d'un bé tangible, "sinó de la o les propietats del servei que el fan perceptiblement bo i satisfactiu al client que el rep i que n'espera alguna cosa concreta". Per tant, quan treballem amb qualitat, quan el servei és de qualitat apreciable pel client, tenim en compte "totes les dimensions que afecten directament a la persona, perquè parteix i es basa en respondre globalment a les necessitats i als requeriments del client".

Tot seguit, Porcel va enumerar els principis de qualitat:

1. La satisfacció del client: conèixer les necessitats, els requisits que demana el client al servei, què n'espera. L'organització o l'empresa que fa el servei de qualitat ha d'estar sempre en connexió amb el client, escoltar-lo, intentar comprendre'l i avançar-se sempre. No partir del que pensen els professionals sinó del que vol i necessita el client.

2. Actitud de millora: la qualitat com a objectiu prioritari i com a actitud de totes les persones que realitzen el servei.

3. Orientació a processos: l'organització del servei ha d'atendre i respondre a les necessitats del client. En aquest sentit,

una forma d'organitzar-se per processos permet seguir i abastar totes les dimensions de la persona per respondre a tots els aspectes de la seva vida.

4. La millora contínua dels processos, és a dir, un diàleg constant de l'organització amb el client per anar adaptant les accions als canvis de situació del client o als canvis de les seves necessitats.

5. La participació conscient i volguda de totes les persones que treballen en l'organització en "fer qualitat" quotidianament, constantment.

El tercer bloc de la intervenció de Porcel va abordar els plans o programes de qualitat. Que n'existeixin fa visible i explícita la voluntat de "fer les coses amb qualitat" i permet que tothom, treballadors i clients, "en sigui conscient i s'hi adhereixi". Així, els resultats es poden mesurar seguint un mateix criteri i és possible proposar millores a partir d'uns paràmetres concrets. Els clients, a més, coneixen les característiques del servei que demanen i en poden fer una valoració. La informació constant i mútua entre clients i organització esdevé fonamental, doncs, perquè la qualitat d'un servei "es faci, es vegi i se senti".

Porcel va matisar, finalment, que "l'aplicació d'un programa de qualitat no sempre vol dir augmentar recursos si aquests són els adients per desenvolupar el servei" i va concloure amb una al·lusió a un element clau: "La formació, la preparació, la motivació i l'actitud del personal són bàsics per oferir un servei de qualitat".

Implantació del document de voluntats anticipades

A banda de les aportacions teòriques, les jornades també van incloure la presentació d'experiències prou interessants. Una d'elles va ser la implantació del document sobre les voluntats anticipades i consentiment informat en un centre d'atenció a la gent gran duta a terme per un soci d'ACRA, Llar Sant Jordi.

En primer lloc, va introduir-se el tema mitjançant els aspectes legals. L'article 8è de la Llei 21/2000 sobre els drets d'informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient i a la documentació clínica fa referència a les voluntats anticipades i al consentiment informat. En ambdós casos, s'atorga una rellevància especial a la qüestió, atès

que afecta la llibertat de les persones i la seva autonomia.

Després de descriure la metodologia aplicada, que va comptar amb la col·laboració d'ACRA en forma d'assessorament jurídic, i els resultats obtinguts en la implantació del document, van donar-se a conèixer les esperades conclusions, clarament favorables als objectius de l'experiència. En general, els residents de Llar Sant Jordi valoren positivament el document, "perquè té en compte la seva opinió i el seu desig"; consideren que respecta la seva decisió per sobre del parer dels seus familiars, "que es el que passa normalment"; i destaquen que el document dóna protecció legal al centre i protecció humana i ètica al resident.

AGENDA

Fires i Congressos

III Conferència Barcelona-Pittsburgh "La demència avui per avui"

Dates: 24 i 25 d'octubre de 2002.

Lloc: Palau de Congressos de Catalunya (Barcelona).

Organitza: Fundació ACE. Institut Català de Neurociències Aplicades i University of Pittsburgh.

Tel.: 934 304 720. **Fax:** 934 193 542.

E-mail: ace@fundacioace.com.

(Podeu consultar el programa complet a la pàgina web, www.acra.es, dins de l'apartat Formació i Activitats).

XI Congrés de la Societat Catalanoblear de Geriatria i Gerontologia

Dates: 3, 4 i 5 d'octubre de 2002.

Lloc: Palau Firal de Tarragona.

Organitza: Catalana de Congressos, S.L.

Tel.: 93 244 91 50. **Fax:** 93 244 91 51.

E-mail: info@catalanocongressos.com

Vth European Congress of Gerontology

Data: 7, 8, 9 i 10 de juliol de 2003.

Lloc: Palau de Congressos de Barcelona.

Organitza: Catalana de Congressos.

Fòrum Nacional de Geriatria i Gerontologia

Data: any 2004.

Lloc: Palau de Congressos de Barcelona.

Organitza: Catalana de Congressos.

El Model d'Atenció a les Persones Grans en Residències, a debat

La Fundació Privada Municipal Emma de Sant Joan de les Abadesses va organitzar el passat 5 de juny la I Jornada per al personal de residències per a gent gran de Catalunya, sota el lema "Les activitats i programes assistencials: continguts i utilització". L'acte va comptar amb una bona assistència (193 persones) i va ser valorat molt positivament.



L'acte va comptar amb una bona assistència

En primer lloc, Quico Mañós, de la Fundació Pere Tarrés, va condir la ponència titulada "La residència: Lloc de treball? Lloc de cures? Lloc de vida? Les oportunitats que ens ofereix el Model d'Atenció a les Persones Grans en Residències". Després, Francesc Patricio va exposar els trets generals del model. El matí va concloure amb la presentació del model exposada per professionals de cadascuna de les disciplines que han desenvolupat la cartera de serveis. Montserrat León va remarcar que la implantació del model, finançat insuficientment, passa per l'excel·lència empresarial i per l'aplicació general al sector.



La següent llista recull les sol·licituds de demandes residencials segons atenció telefònica, fins al 22 de juliol:

Residències fins a 1300 euros.....	55
Residències entre 1300 i 1800 euros.....	10
Residències de més de 1800 euros.....	5

4 En el municipi de Sant Vicenç de Montalt en el Maresme, s'ha inaugurat una residència de petites dimensions creada amb una nova filosofia d'assistència basada en els principis bioètics. En la construcció i disseny del model assistencial s'ha tingut en compte l'aplicació de noves tecnologies que no havien estat utilitzades en residències fins ara (per exemple, la tecnologia GPS). Dins del concepte del centre, es valora el fet de poder aplicar noves teràpies amb una cura especial a persones amb desorientació i dèficits cognitius. Atesa la novetat que suposa alguna de les tècniques i programes utilitzats, els responsables de la residència volen poder explicar directament als treballadors socials i professionals de la zona el projecte que estan portant a terme. ACRA disposa d'un parell de vídeos il·lustratius. També us hi podeu adreçar per telèfon (937 914 869) o visitar la pàgina web www.vorabalis.com.

4 El Centre Assistencial Prytanis Hospitalet va inaugurar les seves instal·lacions el passat 5 de juliol. L'acte va comptar amb la presència del president de la Generalitat de Catalunya, Jordi Pujol. Des d'aquí, volem donar l'enhorabona a aquest nou soci i desitjar-li molta sort en aquesta aventura.

4 La residència Obra de Maria de Calella va fer 24 anys el passat mes de juliol. Per celebrar-ho, van organitzar un programa de festes ben variat: excursions, dinars, balls, eucaristia, etc. Felicitats i que en compliu molts més.

4 El Geriàtric Aragó va estrenar revista el passat mes de juny. La publicació té 22 pàgines i inclou seccions de tot tipus, des d'articles tècnics, fins a experiències personals, passant pel "Racó divertit", que recull endevinalles i frases fetes. Desitgem que la revista tingui continuïtat i felicitem el nostre soci per aquesta interessant iniciativa.

CANALITZACIÓ DE CLIENTS

SAR (Suport a l'Acolliment Residencial).....	20
Centres de dia	7
Assistència domiciliària.....	7
Teleassistència.....	2
Estades temporals.....	45

BREUS

4 Us recordem, i us animem a fer-ho, que ja podeu enviar les vostres propostes per al "Concurs Postal de Nadal 2002". El termini per presentar les postals finalitza el 30 de setembre de 2002.
4 El darrer butlletí, en una notícia referent a les Residències Sant Oleguer de Sabadell i Blanes, afirmava que la norma UNE-EN-ISO 9000 és un model

europeu, quan, en realitat, és d'abast internacional. Cal aclarir que les normes ISO han estat desenvolupades bàsicament a Europa, d'aquí la confusió. Agraïm al senyor Miguel Ángel Calvo aquesta correcció i al senyor Pere Zapata, la matisació posterior.

4 El Departament de Benestar Social ha penjat a la web el document amb les

informacions a facilitar pel centre per realitzar el càlcul del nivell de compliment del protocol per les residències. Per accedir-hi, heu d'anar a <http://www.gencat.es/benestar/trobar.htm> i clicar "Residències Col·laboradores". Després, heu d'entrar a "Protocol per la millora..." i, un cop dins, heu de clicar "informacions a facilitar pel centre".

Volem donar la benvinguda als nous membres que s'han incorporat a la nostra associació:

Benvinguts!

QUIRÓN HÉRCULES S.L. de Calafell, **RESIDÈNCIA BONAVITA HORTA** de Barcelona, **RESIDÈNCIA TIBIDABO** de Barcelona, **HEREUS DR. VL FERRANDIZ S. L.** de Barcelona, **RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES** de Barcelona, **RESIDÈNCIA BONA ESTADA** de Barcelona, **RESIDÈNCIA MAYORDOMO** de Barcelona, **RESIDÈNCIA VIRGEN DE LOURDES II** de Barcelona, **RESIDÈNCIA ASSISTIDA GENT GRAN** de Barcelona, **RESIDÈNCIA 3A EDAT BELLAMAR** de Platja d'Aro, **RESIDÈNCIA ELS AVIS DE SANTIS** de Barcelona, **FISS** de Tarragona, **CENTRE DE DIA LA LLUNA** de Sant Boi de Llobregat, **LLAR DE L'ANCIANITAT INGLADA VIA** de Vilafranca del Penedès, **RESIDÈNCIA MARE JANER** de Cervera, **MAGNÒLIA RESIDÈNCIA ASSISTIDA** de El Masnou, **CENTRE RESIDENCIAL VORA BALIS** de Sant Vicenç de Montalt, **FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE** de Vilassar de Dalt, **TRANSPORT SANITARI AGERID S.A.** de Barcelona, **RESIDÈNCIA ELS AMETLLERS** de Barcelona, **PIS DE CONVIVÈNCIA NOTARIAL** de Barcelona, **ASISTENCIA A LA 3A EDAD MARÍN** de Barcelona.

4 Es ven residència geriàtrica de nova creació al Maresme, 24 places ocupades parcialment, torre de 400 m2 construïts, moderna, amb 3 plantes, jardí i terrassa. Lloc molt cèntric. Pendent de nomenament com a centre col·laborador del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya. Disposa de tots els serveis en funcionament. Cuina, lavabos adaptats, ascensor a les tres plantes, àmplia i lluminosa sala d'estar i menjador. Interessats telefonu al 932 327 568 o al 607 56 49 37.

EL PENSAMENT, Cia. d'Assegurances, S.A.

Polisses Col.lectives "Llei de vida"
- unicament per a residències - cobertura risc previsible -

Demaneu informació i condicions
Ortigosa, 14-16 atic Tel. 932.680.917
08003 Barcelona Fax 932.680.106
correu electronic: pensamiento@pensamiento.com
internet: <http://www.pensamiento.com>

NOVETAT EUROPEA HOMOLOGAT PER LA UE

Lux for Life



Lux Direct España, S. A.

Purificador d'aire Lux AC-3. Únic a Espanya amb filtre Hepa (filtre homologat obligatori a hospitals, quiròfans, clíniques).

99,95% d'aire purificat.

Evita: infeccions, asma, èczemes, al·lèrgies, àcars i olors.



Lux España - Entença, 157 - 08029 Barcelona. - Tel.: 679 60 17 53 Santi Alamo.