

"BON NADAL I FELIÇ ANY 2003"

# ACRA

BUTLLETÍ

## SUMARI

Butlletí nº 39. Novembre 2002

|                         |    |
|-------------------------|----|
| A Fons                  | 1  |
| Acra es mou             | 4  |
| La web                  | 6  |
| Gent Gran               | 6  |
| Recull de premsa        | 7  |
| Normativa               | 7  |
| El Sector               | 8  |
| Agenda                  | 12 |
| Breus                   | 13 |
| Els socis informen      | 13 |
| Canalització de clients | 14 |
| Nous Socis              | 14 |
| 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](mailto:acra@acra.es)

## Associació Catalana de Recursos Assistencials

### A FONTS

#### I Concurs de Postals de Nadal 2002 "Gent Gran, Gent Artista"

#### Un gran èxit de participació

El I Concurs de Postals de Nadal 2002 "Gent Gran, Gent Artista" va néixer amb l'objectiu de mostrar a la societat la tasca que es realitza als centres d'atenció a la gent gran i, en especial, la feina dels professionals, que dia rere dia treballen amb els residents i vetllen per la seva qualitat de vida. A la vegada, es volien fomentar les potencialitats del col·lectiu i estimular la participació de les empreses associades. Creiem que hem complert bona part d'aquestes finalitats.

Des del passat 22 d'octubre, el concurs ja té guanyadors. El jurat va reunir-se i va emetre el veredict. El 1r premi va recaure en "Estrella de Nadal", obra d'Angela Vilaseca Ferrer, Teresa Solsona



Morte, Maria Oliva Margall, Joaquina Garcia Bardají i Clara Moini Mosca, d'Aviparc Centre de Dia (Barcelona). Aquesta postal



**El jurat. Asseguts, d'esquerra a dreta, Maria Rius, presidenta de l'Associació Professional d'Il·lustradors de Catalunya (APIC); Vicenç Vicente Lázaro, president d'ACRA; i Montserrat Cervera, directora general de l'ICASS. De peu, Montserrat Llopis, gerent d'ACRA; Josep Solans, director i gerent de la Fundació Viure i Conviure; i Xavier Lorente, professor de la Escola Universitària de Treball Social Pere Tarrés i responsable de l'àrea de gent gran del Col·legi d'Educadors Socials de Catalunya.**



**Dues instantànies del jurat durant la deliberació**



serà la que farà servir ACRA per felicitar les festes de Nadal. Com que hi va haver un empat a punts, van concedir-se dos segons premis: "L'estrella de Nadal", de Maria Gamisans Bascompte i Donato Ortega García, de la Residència Temps d'Or (Marganell); i "Que la llum del Nadal ens acompanyi durant tot l'any", obra de Teresa Boldú Pallàs, del Centre de Dia Sant Adrià Centre-IPSS (Sant Adrià de Besòs).

L'excel·lent qualitat dels treballs rebuts va fer molt difícil la feina del jurat, format per Montserrat Cervera, directora general de l'ICASS; Maria Rius, presidenta de l'Associació Professional d'Il·lustradors de Catalunya (APIC); Xavier Lorente, professor de la Escola Universitària de Treball Social Pere Tarrés i responsable de l'àrea de gent gran del Col·legi d'Educadors Socials de Catalunya; Josep Solans, director i gerent de la Fundació Viure i Conviure; Vicenç Vicente Lázaro, president d'ACRA; i Montserrat Llopis, gerent d'ACRA. Tots ells van destacar l'originalitat i l'enginy dels participants.

El concurs ha gaudit d'una gran acollida entre els centres associats i ha superat qualsevol expectativa, sobretot si tenim en compte que es tractava d'una primera edició, d'una experiència inèdita. 89 entitats ens han fet arribar 174 postals, la majoria de les quals procedents de la província de Barcelona. A tots ells, centres i persones grans, ACRA els enviarà un diploma de reconeixement i d'agraïment per la seva col·laboració.

El 26 de novembre, a La Pedrera, es viurà la jornada culminant del I Concurs de Postals de Nadal 2002 "Gent Gran, Gent Artista", l'acte públic de lliurament de premis. Allà mateix, es podrà contemplar una exposició amb totes les postals presentades que, posteriorment i fins al Nadal, podreu visitar a la seu d'ACRA.

Sens dubte, l'èxit d'aquesta primera edició ens empeny a organitzar-ne una segona. Des d'ACRA, treballarem per consolidar el concurs i per millorar-lo any rere any. Esperem que vosaltres ens doneu suport en aquesta missió.

## La Fundació Viure i Conviure se suma a la iniciativa

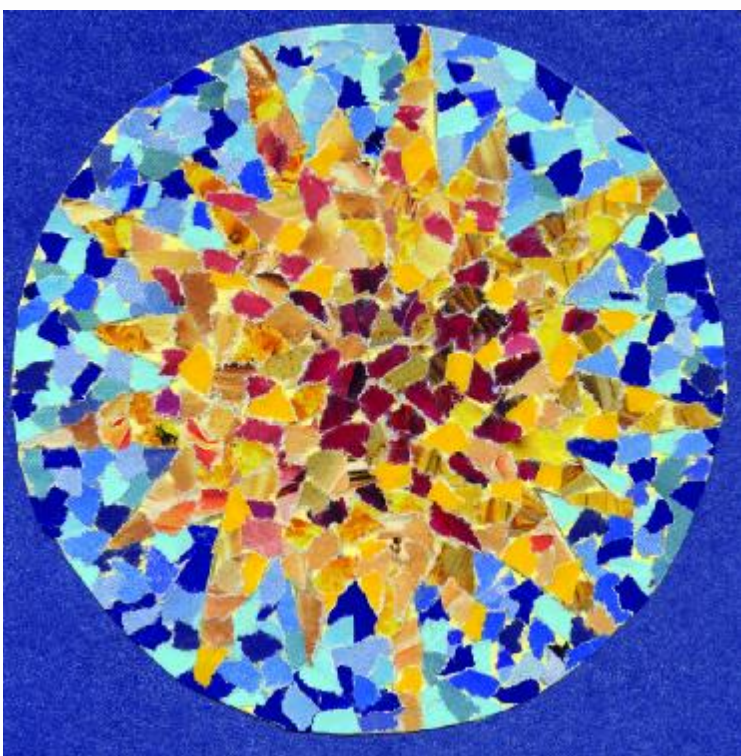
Aquest organisme vinculat a Caixa de Catalunya ha valorat molt positivament el concurs i ha volgut afegir-s'hi. La Fundació Viure i Conviure ha cedit gratuïtament la sala de La Pedrera on se celebrarà l'acte de lliurament de premis i

farà servir la postal guanyadora per felicitar les festes de Nadal als seus 1000 casals de gent gran d'arreu de Catalunya. D'aquesta manera, la difusió del concurs s'incrementarà notablement.

La diversitat de dissenys i d'idees que ha caracteritzat el concurs es reflecteix en les tres guanyadores. El primer premi, "Estrella de Nadal", presenta un cercle dins el qual podem distingir un estel lluminós. Tant el fons, de color blau, com l'estel, de color groc, estan elaborats en forma de "collage", en una composició de reminiscències gaudinianes.

Un dels segons premis, "L'estrella de Nadal", destil·la imaginació. Més enllà del rombe vermell i verd del frontal, sorprèn el resultat final. Un cop superats els diversos plecs que li donen una forma triangular, arriba el darrer gran detall de la postal. Just al centre, mig amagada, hi podem llegir una poesia de contingut nadalenc de Miquel Martí i Pol.

L'altre segon premi és el triomf de l'austeritat. El lema de la postal protagonitza el disseny. "Que la llum del Nadal ens acompanyi durant tot l'any" està escrit en tinta verda, formant l'arbre típic d'aquestes festes. La cal·ligrafia, pròpia d'una persona gran, afegeix una càrrega d'una humanitat a una postal aparentment senzilla però molt enginyosa.



1r Premi



2n Premi



2n Premi

Quan ve Nadal fem el pessebre  
amb rius, muntanyes de colors;  
el caganer, l'estrella, l'àngel,  
el nen, la mare i els pastors,  
cantem cançons i mengem neules,  
també torrons i altres llamins,  
i per arrodonir les festes  
que omplen de joia grans i nins  
ens aboquem a les finestres  
a esperar els reis que van venint

Miquel Martí i Pol

## El postgrau arriba a la quarta edició

El passat 17 d'octubre ACRA va inaugurar la quarta edició del Postgrau de gestió de residències i serveis per a la gent gran adscrit a la Universitat Ramon Llull. L'acte va celebrar-se a Foment del Treball i va comptar amb la presència de la consellera de Benestar i Família, Irene Rigau.

La jornada va començar amb diversos parlaments. En primer lloc, va intervenir el president d'ACRA, Vicenç Vicente, que va fer un reconeixement explícit a la figura del màxim responsable,



D'esquerra a dreta, Montserrat Llopis, Montserrat Cervera, Vicenç Vicente i Maria del Mar Galcerán.



Durant l'acte, van lliurar-se els diplomes de la primera i segona promoció



Al final del matí, va servir-se un aperitiu per gentilesa de Ferrer & Ojeda



El públic va omplir la Sala Airtel de Foment del Treball

aquell que viu sovint "la soledat de la direcció i que sacrifica vida privada en favor de vida professional". La directora de l'ICASS, Montserrat Cervera va prendre la paraula en segon lloc. Establint com a premissa que l'atenció a les persones només poden fer-la les persones, va presentar les dues línies de millora empreses per la Generalitat. D'una banda, l'increment de l'oferta (7.049 places en tota la legislatura) i, de l'altra, l'evolució qualitativa materialitzada en el protocol d'acords, "el primer document elaborat per l'Administració, la patronal i els sindicats que recull per escrit com volem que siguin els centres", va destacar Cervera. La directora de l'ICASS va remarcar també la importància de la formació dels professionals, que va descriure com "la dedicació a persones des de la voluntat de les persones", i no va estar-se de felicitar ACRA per la posada en marxa de la quarta edició del postgrau. Maria del Mar Galcerán, directora de l'Escola Universitària de Treball i Educació Social de la Universitat Ramon Llull, va tancar la ronda de parlaments, emfatitzant que "la voluntat de millorar els serveis es manifesta en l'aposta per la formació de qualitat".

Tot seguit, Montserrat Cervera i Maria del Mar Galcerán van lliurar els diplomes als alumnes de la primera i segona promoció del postgrau, just abans de donar pas a la conferència "Tendències de la política social a Europa", pronunciada per Sebastià Sarasa, sociòleg i professor de la Universitat Pompeu Fabra.

### Professionalitzar i reduir costos a la vegada, un dilema

Sarasa va començar la seva exposició fent referència a les conseqüències sobre les finances públiques de l'envelliment de la població. "Aquest fenomen exerceix una forta pressió fiscal sobre els estats, que no podrà ser equilibrada amb cotitzacions laborals perquè hi haurà menys persones ocupades degut a les baixes taxes de natalitat", va dir. D'altra banda, la generalització de famílies monoparentals, de dones soles sobretot, dificulta l'atenció a casa de les persones grans, atès que, en primer lloc, han de treballar per subsistir. "No oblidem", va recordar el sociòleg, "que cuidar els pares i, fins i tot, els sogres, ha estat tradicionalment una tasca femenina".

Per això, els organismes internacionals recomanen gastar en prevenció per tal d'evitar dependències, "tenir cura de la persona que té cura", ja que serà una font de despesa futura. Els serveis de suport a qui cuida poden ser en forma de dies de descans (a Finlàndia, per exemple, es concedeix un cap de setmana lliure al mes) o de reducció de la jornada laboral. També s'aconsella, va assenyalar Sarasa, "retardar el màxim possible l'ingrés a una residència i potenciar l'assistència a domicili".

El professor de la Universitat Pompeu Fabra va parlar, després, de la doctrina de contenció de la despesa pública estesa per Europa. Va explicar que "predomina assumir el mínim de competències de prestació directa i transferir el màxim al sector privat". La tendència consisteix a finançar només aquelles pràctiques d'eficàcia demostrada, "gastar tan sols en allò que funciona". Sarasa va advertir, però, de "la dificultat de verificar l'eficàcia d'una pràctica social". "Hi ha seriosos problemes per trobar els indicadors que cal seguir", va apuntar.

L'escenari del futur planteja "un dilema", va concloure el sociòleg. Avançar en la professionalització vol dir pagar sous més alts, mentre, a la vegada, cal reduir costos. Com assolir l'equilibri?

### Rigau aposta per la formació

La consellera de Benestar i Família va protagonitzar la cloenda. Irene Rigau va recalcar que la missió del departament és "evitar situacions d'exclusió i promoure la qualitat". En aquest sentit, va felicitar ACRA per incorporar-la com un objectiu prioritari. A l'igual que la directora de



**La consellera Rigau en un moment de la seva intervenció**

l'ICASS, la consellera va destacar el protocol, "una garantia de qualitat, de professionalització i de sistematització metodològica".

D'altra banda, la consellera va definir la professionalitat com "una barreja de qualitats humanes, de valors personals i de coneixements". També va emfatitzar que hi ha un intangible clau a l'hora de valorar una residència: l'ambient. "Quan es pregunta als residents com estan, la resposta sempre té a veure amb el personal que els atén. La direcció", va insistir Rigau, "necessita crear aquest caliu". La consellera va finalitzar el discurs amb una autèntica declaració de principis: "la formació serà fonamental per avançar en la millora del sector".

La inauguració de la quarta edició del postgrau va acabar amb un aperitiu per cortesia de Ferrer & Ojeda.

## El codi tipus ja es una realitat

ACRA ha inscrit el seu Codi Tipus al Registre General de Protecció de Dades. Com ja havíem informat anteriorment, podran acollir-se a ell tots els socis que ho desitgin; d'aquesta manera, es facilita, s'abarateix i s'homogeneïtza el procediment legal necessari per complir les obligacions en matèria de protecció de dades.

L'elaboració del Codi Tipus ha passat per diverses fases. L'11 de juliol de 2002, durant l'Assamblea Extraordinària, va acordar-se per unanimitat tirar endavant

el Codi Tipus de l'associació. Poc després, el 23 de juliol, la junta directiva va aprovar el redactat definitiu i la inscripció al registre corresponent.

Igualment, us recordem que el passat 26 de juny de 2002 va finalitzar el termini per a la legalització dels fitxers informàtics amb dades de caràcter personal de nivell alt, entre les quals s'inclouen les referents a la salut dels residents, segons estableix la normativa sobre Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## ACRA rep dues subvencions

El Ministeri de Treball i Assumptes Socials (MTAS) ha concedit dues subvencions per a I+D a ACRA perquè desenvolupi els estudis *Sistema Nacional de Acreditación i Hábitos alimentarios de las personas mayores*.

Els projectes hauran de desenvolupar-se en dos anys, ja que la quantitat aconseguida és insuficient per dur-los a terme en menys temps.

## Grup de treball del conveni

ACRA ha format un grup de treball amb l'objectiu de fixar les prioritats de cara a la negociació col·lectiva que desembocarà en un nou Convenio Colectivo Estatal de Residencias Privadas de Personas Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio. El grup està format per directius del sector, advocats i altres experts en la matèria.

En aquest mateix sentit, ACRA ha demanat als seus associats que assenyalin els dos punts que considerin més conflictius de l'actual conveni per tal d'acumular opinions que ajudin a definir els temes que es defensaran a la negociació col·lectiva.

Abans d'assistir el 19 i 20 de novembre a la convocatòria sindical per constituir la Comissió Negociadora del Conveni Col·lectiu i per iniciar les negociacions, l'associació va establir contacte amb altres patronals estatals amb la finalitat de consensuar i enfortir posicions davant dels sindicats. El passat 7 de novembre el president d'ACRA, Vicenç Vicente, va viatjar a Madrid per reunir-se amb representants de l'Asociación Estatal de Empresas de Servicios de Residencias para la Tercera Edad (AESTE), l'Asociación de Servicios de Ayuda a Domicilio (ASAVE), la Federación Nacional de Residencias y Servicios de Atención a los Mayores, sector solidario (LARES) i la Federación Democrática Nacional de Residencias y Servicios Sociales para la Tercera Edad (FEDERTE).

## Com fer una recerca?

El segon apartat de la pàgina que tractarem és "Centres Associats". El podem clicar al menú de l'esquerra, just a sota de "Serveis". Un cop a dins, veiem un mapa de Catalunya i, a la dreta, una divisió geogràfica: Barcelona (Capital), Barcelona (Àrea Metropolitana), Barcelona (província), Tarragona, Lleida,

Girona i l'opció Tot Catalunya. Podem accedir a aquestes zones de dues maneres: clicant a sobre el mapa o bé clicant a sobre de cadascun dels títols. Si ho fem, podem llegir un llistat dels centres associats a ACRA situats en l'àrea escollida, amb l'adreça i la població.

A la part inferior de la pàgina, trobem

l'opció "Recerca per paraula", que inclou una finestra per escriure-hi una paraula clau relacionada amb el centre que es busca. També podem triar l'alternativa "Recerca avançada", que permet acotar-la mitjançant tres filtres: el tipus d'establiment, la zona geogràfica i la disponibilitat de places lliures.

## GENT GRAN

## Col·laboració activa en el Dia Mundial de l'Alzheimer



Els residents van fer un volt a bord de la "golondrina"



El menjador va ubicar-se a l'Estació del Nord

ACRA va col·laborar en la celebració del Dia Mundial de l'Alzheimer el passat 21 de setembre. Gairebé 340 persones, entre residents, familiars i voluntaris, vinculades a l'associació van sumar-se a l'acte lúdic i de conscienciació social que va tenir lloc a Barcelona sota el lema "El malalt d'Alzheimer pot, si tu l'ajudes" i que va aplegar uns 1300 participants.

En aquesta sisena trobada, va produir-se una novetat important. La jornada, fins ara limitada a residències pròpies de l'ICASS i gestionades, va obrir-se als centres privats, fet que va possibilitar la presència d'ACRA.

L'activitat va començar de bon matí. Entre les nou i les deu, els autocars adaptats van recollir a cada centre els usuaris i els acompanyants. A dos quarts d'onze, van reunir-se al port de Barcelona i van passejar a bord de les golondrines. Tot seguit, van tornar als autocars i van fer un tomb per la ciutat, aprofitant l'any Gaudí. El trajecte va finalitzar a l'Estació del Nord, que va acollir el dinar. Després, pels volts de les quatre, un grup musical va amenitzar la sobretaula fins que, a les cinc, els participants van ser conduïts de nou als seus centres. ACRA creu fermament que iniciatives d'aquest tipus permeten donar visibilitat a la malaltia i transmetre a la ciutadania que és un problema que ens afecta a tots. Des del respecte, l'estima i la qualitat assistencial, pot millorar molt la vida d'aquestes persones.



La tasca de familiars i voluntaris va ser clau

## Residències per a la gent gran, el repte d'un país que envelleix

(...) Montse Llopis, gerent de l'Associació de Centres Residencials Assistits (ACRA), afirma que actualment les residències estan força plenes, "entre el 90% i el 95% d'ocupació, tot i que a l'estiu hi ha més gent" en estades temporals. De totes maneres, apunta que no s'han de tenir gaires problemes per trobar una plaça "a no ser que busquis un barri o un preu molt concrets", tot i que afegeix que als centres públics o concertats, en canvi, "pot resultar una mica més difícil".(...)

(...) Llopis creu que l'espera d'un any només es dona en ocasions molt puntuals, ja que destaca que hi ha altres alternatives com el centres de dia. Benestar Social, a més, assegura que en els casos urgents "l'ingrés és immediat". En relació amb els nous equipaments que la Generalitat té previst obrir en els pròxims anys a tot el país, la gerent de l'ACRA considera que "s'estan complint les expectatives" perquè "cada vegada les persones viuen molts més anys i cada cop hi haurà més gent que en el futur necessiti una residència".(...) **Avui. 2 de setembre.**



## Els geriàtrics advoquen pel servei a domicili per a gent gran



La patronal que agrupa el 65% dels geriàtrics privats de Catalunya, l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA), ha reclamat la creació de plataformes de serveis a domicili per reduir el dèficit de places existent en les residències per a gent gran. (...)

(...) Montserrat Llopis, gerent d'ACRA, va explicar que "aquestes plataformes permetran que un cert tipus de serveis arribin a més gent gran que pateixen dependències, però que opten per seguir vivint a casa seva o la d'un familiar". Dins d'aquestes ajudes s'inclouen des de la teleassistència fins a les vivendes tutelades. (...) **El Periódico. 9 de setembre.**

## El buit normatiu entorpeix l'avenç de l'atenció domiciliària privada

"L'atenció a domicili, com a projecte empresarial, és ara un mal negoci amb molt de futur", explica Jordi Llecha, coordinador del Grup SAD (Servei d'Atenció Domiciliària), un equip de treball format per professionals que estan estudiant mesures per solucionar els problemes del sector. (...)

(...) "Queda molt camí per fer, però hi ha d'haver un boom de demanda", conclou Llecha. Tot i els obstacles, l'atenció domiciliària té un indubtable futur, per la necessitat d'atendre el creixent nombre de persones grans. Segons l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA), la patronal del sector, la creació de plataformes de serveis a domicili pot ser la solució al dèficit de places residencials, en l'actualitat unes 6.000, la creació de les quals significaria un cost de més de 276 milions d'euros. (...) **Dossier Econòmic. 14 de setembre.**



## El Tribunal Suprem unifica criteris en matèria de baixes laborals

El Tribunal Suprem, en una sentència recent, ha tancat una polèmica que provocava inseguretats a les empreses.

La qüestió que es plantejava era si s'ha de mantenir l'alta a la Seguretat Social (amb la cotització corresponent) a un treballador sancionat amb suspensió d'ocupació i sou durant el temps que dura aquesta suspensió.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya defensava poder cursar la baixa en el moment de la suspensió d'ocupació i sou.

Però aquest criteri no era unànim en totes les sales dels Tribunals Superiors de Justícia (per exemple, Andalusia mantenia una postura contrària). Ara, el Tribunal Suprem ha unificat la doctrina i ha declarat que, durant el compliment d'una sanció de suspensió d'ocupació i sou, el treballador no ha d'estar d'alta a la Seguretat Social, i per tant, tampoc no ha de cotitzar durant aquest període. El termini per comunicar les baixes és de sis dies naturals a comptar des del moment de la suspensió.

## Legislació que convé revisar

Us recordem que ACRA disposa de tots els números del DOGC i del repertori d'Aranzadi per a la vostra consulta. A continuació, us informem de normativa que pot ser del vostre interès:

- **Llei 20/2002**, de 5 de juliol, de seguretat alimentària. DOGC núm. 3679 del 17 de juliol de 2002.

- **Correcció d'errades a 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.

3562, pàg. 1687, de 28.1.2002). DOGC núm. 3718 del 12 de setembre de 2002.

- **Ordre SSS/329/2002**, de 26 de setembre, per la qual es fixen per a l'any 2002 els valors de les unitats de pagament per a la contraprestació dels serveis duts a terme pels centres socio-sanitaris en el marc del programa Vida als Anys. DOGC núm. 3733 del 4 d'octubre de 2002.

- **Correcció d'errada a l'Ordre SSS/329/2002**, de 26 de setembre, per la qual es fixen per a l'any 2002 els valors de les unitats de pagament per a la contraprestació dels serveis duts a terme pels centres socio-sanitaris en el marc del programa Vida als Anys (DOGC núm. 3733, pàg. 17310, de 4.10.2002). DOGC núm. 3746 del 23 d'octubre de 2002.

- **Decret 253/2002**, de 4 de novembre, de creació i reorganització de diferents departaments, de modificació de les comissions de Govern i la seva composició i de determinació del nombre de departaments en què s'estructura l'Administració de la Generalitat. DOGC núm. 3754 del 5 de novembre de 2002.

- **Decret 259/2002**, de 4 de novembre, de cessament de la senyora Irene Rigau i Oliver com a consellera de Benestar Social. DOGC núm. 3754 del 5 de novembre de 2002.

- **Decret 265/2002**, de 4 de novembre, pel qual es nomena la senyora Irene Rigau i Oliver consellera de Benestar i Família. DOGC núm. 3754 del 5 de novembre de 2002.

## EL SECTOR

### III Jornada de l'ACES

## El model sanitari públic, en perill

Sota el lema "Quo vadis salus", el passat 10 d'octubre va celebrar-se a Barcelona la III Jornada de l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES), a la qual ACRA va ser convidada.

Durant l'acte, polítics, empresaris i treballadors catalans van estar d'acord en que el sistema sanitari públic d'avui no és sostenible. Necessita canvis a curt i llarg termini per garantir la

viabilitat financera de la seva condició d'universal. Quant a les prestacions il·limitades actuals, tots tres estaments coincideixen en revisar el catàleg per tal de racionalitzar-lo. També convergeixen en la conveniència de definir millor el paper de sanitat pública i privada, tot establint un catàleg de prestacions que aclareixi el rol de cadascuna, i reclamen una major transparèn-





cia en el sector i un pacte social. Convé recordar que, segons Josep Maria Martínez Carretero, subdirector de l'Institut de Estudios de la Salud, cada any falten entre 901,52 i 1202,02 milions d'euros en el conjunt del sistema sanitari espanyol.

Els empresaris, en una enquesta feta per ACES, apunten com a solucions el tiquet moderador simbòlic (18,2%); una aportació direc-

ta de l'usuari d'entre el 10 i el 30% del cost de la prestació amb gratuïtat per a rendes baixes (22,7%); i una nova protecció

pública de salut basada en criteris més actuals (36,4%).

(Informació extreta de *Diario Médico*)



## Presentat el projecte de llei sobre qualitat dels serveis socials de la Comunitat de Madrid

### Aposta seriosa per la qualitat

El procés que porta les normatives de serveis socials a centrar-se en la mesura de la qualitat i en l'exigència de portar protocols i registres de qualitat s'està estenent per tota Espanya.

Si Catalunya va ser la primera en exigir protocols de forma general a tots els centres d'atenció a la gent gran a mitjan de l'any 2000, aquesta exigència s'ha anat incorporant en altres comunitats com Astúries (ha dictat el seu reglament durant l'any 2002) i es prepara ja en els llocs on estan preparant modificacions, com ara Múrcia i Madrid.

Precisament els dies 14 i 15 d'octubre se van celebrar a Madrid unes jornades organitzades pel govern de la Comunitat per donar a conèixer el projecte de Llei de Qualitat dels Serveis Socials que properament presentaran a l'assemblea de la comunitat per a la seva tramitació.

Es tracta d'un projecte del qual vénen parlant els diaris a Madrid des de fa temps, gairebé sempre destacant l'enruriment de les sancions i les majors possibilitats d'actuar contra residències no autoritzades que planteja, però deixant de banda alguns aspectes interessants que, possiblement, veurem arribar a Catalunya en les properes modificacions normatives.

### Convocar jornades de treball, un encert

Abans de tractar quines novetats de la llei poden ser interessants des de Catalunya, voldria destacar la iniciativa per ella mateixa. La Comunitat Autònoma va organitzar unes jornades de dos dies a què va convidar tots els consellers i directors generals competents en matèria de serveis socials de les 17 comunitats autònomes, també als caps de les inspeccions, directors d'algunes residències públiques i a alts funcionaris. Al costat d'aquests, a través de l'Associació Madrilenya de Residències (AMRTE), va fer arribar la invitació als directors i propietaris de residències i centres de dia del sector privat d'iniciativa social i mercantil. Quan van començar les sessions hi havia representants de catorze comunitats autònomes i de més de cinquanta empreses d'atenció a la dependència de les persones grans. La Generalitat de Catalunya va estar representada per una inspectora del Departament de Benestar Social.

La mecànica de les jornades va ser senzilla. Pel matí, van celebrar-se conferències; per la tarda, van formar-se grups de treball que parlaven sobre normativa d'inspecció, mecanismes de control de la prestació de serveis socials i sobre

finançament. Les conclusions d'aquests grups de treball seran enviades a la Comunitat, la qual les considerarà a l'hora de tramitar al Parlament de Madrid l'esmentat projecte de llei.

Crec que cal felicitar la Comunitat de Madrid per aquesta iniciativa i desitjar que altres comunitats la segueixin per tal que les lleis i reglaments no apareguin com una mena de "norma donada" de la qual el sector s'assabenta quan és massa tard per opinar.

Tractant directament d'aquest projecte de llei, que porta per nom "de Ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social de la mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid", s'hauria de destacar el següent:

### Autorització administrativa en tres fases

La Comunitat de Madrid va optar fa anys per un sistema d'autorització de tres fases (a diferència del català que en té dos), en el qual el primer que ha de fer un promotor és obtenir un "visado previo" del projecte que atorga la Comunitat Autònoma i sense el qual l'Ajuntament no pot donar la llicència municipal. Després de l'obtenció del "visado", el sistema és el mateix que a

Catalunya: llicència de l'ajuntament (ara es diu llicència ambiental) i posterior autorització autonòmica (amb inspecció inclosa) en forma d'inscripció en un registre públic. Una novetat que introdueix la llei madrilenya és que, juntament amb la regulació de l'autorització administrativa, inclou un procediment per fer tancar les residències que no tinguin autorització administrativa. Aquest procediment és tan expeditiu que, fins i tot, pot ser iniciat per una acta d'inspecció i pot arribar a una resolució en poc més de deu dies.

### Obligacions en matèria de qualitat per a tots els centres

Si a Catalunya la idea d'avaluació i implantació de sistemes de qualitat està vinculada al programa d'acolliment residencial, o sigui als centres col·laboradors, la Comunitat de Madrid vol donar un salt qualitatiu i establir obligacions en aquesta matèria a totes les residències (públiques i privades).

La llei estableix una diferència entre residències de cent places o més, que hauran de passar avaluacions periòdiques per part d'un organisme autoritzat, i les més petites, que, amb caràcter periòdic, hauran de realitzar una avaluació interna de la qualitat dels seus serveis.

Com la norma de què parlem té rang de llei no entra en el detall sobre com haurà d'avaluar-se la qualitat (això ho deixa per futurs reglaments), tot i que sí ens dóna indicis. Per un costat, ens diu que l'avaluació de qualitat contemplarà sempre els següents paràmetres: "satisfacció de l'usuari, professionalització de la gestió, formació continuada del personal i millora contínua dels processos"; per un altre, que els requisits que es demanaran es referiran a "l'elaboració de cartes de serveis, definició de protocols específics d'actuació, certificació de processos concrets, sistemes d'informació, així com definició d'estàndards, indicadors i plans de formació".

### La titulació del personal, prioritària

Tot i que el projecte de llei es refereix en general als serveis socials, ens centrem en el que fa referència a empreses d'atenció a la gent gran. Veiem que els drets dels usuaris, tot i que no aporten veritables novetats de contingut, sí ho fan en la forma, ja que es presenten amb el títol de "Decàleg" i semblen donar un major nivell d'obligació. En aquest sentit, convé recor-

dar que ACRA va fer un pas més enllà i va elaborar un codi deontològic, un decàleg de bones pràctiques.

Pel que respecte a condicions materials i funcionals, resulta destacable que la llei especifiqui que el personal ha de ser "suficient i qualificat" remetent l'especificació al reglament de desenvolupament. La comunitat de Madrid manifesta una gran preocupació per la titulació del personal, tanta que, tal com es va posar de manifest en els grups de treball, actualment la inspecció madrilenya està demanant que, com a mínim, una auxiliar de cada torn tingui la titulació concreta d'auxiliar de clínica. La llei, quan s'aprovi, exigirà l'existència d'un registre de personal a cada residència.

Sobre els directores de residència, el projecte de llei no decideix directament sobre si caldrà que tinguin o no titulació universitària (com a Catalunya), deixant-ho al desenvolupament reglamentari. El que sí deixa clar és que tots els directores hauran de fer alguna "acció formativa homologada", o sigui, un curs que, com a mínim, tracti de gestió de recursos humans, habilitats directives, gestió econòmicofinancera, qualitat dels serveis, assistència social i sanitària, salut laboral i prevenció de riscos laborals.

La novetat més rellevant quant a directores és que, a partir de l'entrada en vigor de la llei (si s'aprova tal com està), es crearà un Registre de directores de residència en què hauran d'estar inscrits tots els que compleixin aquesta funció. La finalitat del registre és poder aplicar les eventuais inhabilitacions, ja que, com direm després, una de les novetats del projecte és que es pugui sancionar al director d'una residència.

Respecte al preu que paguen els residents, la futura llei madrilenya, com va fer el Decret 176/2000 a Catalunya, estableix limitacions al pagament en "espècie" cedint un immoble o quantitat de diners a compte de la prestació del servei.

### Més sancions

La Comunitat de Madrid, que va ser la primera en tenir una llei d'inspecció de serveis socials l'any 1990 (i que va servir d'inspiració a bona part de la llei catalana d'inspecció de 1996), ha decidit canviar la seva regulació, aquesta vegada inspirant-se en alguns punts de la catalana. Així, també Madrid podrà optar per privatitzar part de l'activitat

inspectora si ho decideix el govern.

L'obligació de tenir plans d'actuació inspectora s'afegeix a la d'inspeccionar anualment totes les residències. A part d'això i d'alguna millora tècnica, no apreciem novetats significatives.

El projecte es decanta per augmentar de forma espectacular les sancions que es poden imposar en l'àmbit dels serveis socials. Veiem que la multa per infracció molt greu pot arribar a superar els 600.000 euros (100 milions de pessetes).

També amplia el ventall de possibles sancionats. Si, fins ara, només es podien sancionar les empreses o persones titulars de les residències, ara també ho podran ser els directores dels establiments, els gerents i, fins i tot, els membres de l'òrgan de govern, llevat que haguessin votat en contra de la decisió que constitueix la infracció.

A Madrid aquesta ampliació pot suposar una novetat. A Catalunya, des de l'any 1996 (amb la llei d'inspecció i la modificació que es va fer de la llei de Serveis socials) poden ser responsables les entitats, els directores, els gerents, els membres de la junta de govern i, fins i tot, es crea una responsabilitat especial per al responsable higiènicosanitari de l'establiment.

### Primera llei espanyola sobre qualitat en els serveis socials

Deixant de banda els aspectes sancionadors i de supervisió, que no aporten res veritablement nou, caldrà fer un seguiment d'aquesta norma, de la seva aprovació i eventual desenvolupament reglamentari, ja que suposa la primera aposta seriosa (utilitzant una norma amb rang de llei) feta a Espanya en favor de la incorporació de sistemes de qualitat en els serveis socials.

Aquest seguiment tindrà algunes fites molt concretes: la primera, la seva aprovació definitiva a l'assemblea de Madrid; la segona, el proper mes de maig a les eleccions autonòmiques. No sabem qui guanyarà, però sí que no governarà el mateix president a la Comunitat de Madrid. Cal veure que aquell qui guanyi, sigui del partit que sigui, vulgui tirar endavant aquesta aposta per la qualitat.

Durant aquest temps, no estaria malament que en altres indrets s'endeguessin iniciatives similars a la d'aquestes jornades de presentació.

**Josep de Martí**

## Fundació ACE presenta FamiliAlzheimer

Fundació ACE ha fet una pas endavant en el concepte assistencial de la malaltia de l'Alzheimer i ha creat "FamiliAlzheimer", una comunitat sobre el tema a Internet.

Fundació ACE és un projecte comunitari en què conviuen tres línies de treball independents però amb objectius comuns: l'assistència, la docència i la investigació.

Des d'Alzheimer Centre Educacional i la Unitat de Diagnòstic, quedaven molt clares aquestes missions per desenvolupar. El treball assistencial de tracte directe i diari amb pacients i familiars ha permès elaborar i analitzar diferents eines de difusió destinades a la psicoestimulació, la socialització dels malalts, el suport a les famílies, la integració i la gestió de cures, els tallers específics, amb la intenció de difondre i millorar els serveis del Centre de Dia, del qual Fundació ACE és pionera a Espanya. En aquest aspecte, Alzheimer Centre Educacional és un referent, dins i fora de l'estat, per la seva metodologia de treball, per la innovació terapèutica i per crear precedent, tot consolidant aquest recurs com prioritari dins el món del l'Alzheimer.

No obstant, semblava existir un forat. Fundació ACE volia arribar a les llars de tots els interessats en l'Alzheimer. Amb aquesta finalitat, va concebre un producte informatiu, amb el format que permeten les noves tecnologies, en el qual interactuïn totes les generacions. Els més joves adquireixen així un paper important en la informació sobre la malaltia, que els facilita la col·laboració amb la família, estar molt més a prop, escurçar les distàncies.



Per això, Fundació ACE i Novartis han dissenyat "FamiliAlzheimer", una nova comunitat virtual unida per un objectiu comú: conèixer, compartir i comunicar tot sobre



l'Alzheimer. Pretén ser una finestra oberta a un espai sense fronteres, sense diferències, a l'abast de tothom i per a tothom, per tal de forjar un món millor, el món de l'Alzheimer. El trobaràs a <http://www.familialzheimer.org>.

## La qualitat i la gestió ètica en centres per a gent gran

Què aporta a les empreses d'atenció a la gent gran gestionar-se amb criteris de qualitat i ètica? Podem entendre l'exclusió de conceptes com qualitat i ètica de qualsevol organització i més d'organitzacions amb finalitats socials?

La qualitat i l'ètica són dos conceptes irrenunciables que han de estar presents en tota organització que presta un servei social. La tendència actual d'augment de l'esperança de vida i d'envelliment de la població ens porta a preveure que els clients dels centres de salut i de residències exigiran una millora en la qualitat dels seus serveis i, sobretot, una millora en la qualitat humana del tracte que reben en els centres. Per aquest motiu s'optarà per centres que estiguin més preparats per oferir els seus serveis en qualitat i sota criteris de gestió ètica i gestió per valors.

L'estudi de l'ètica per part d'executius, governants i metges garantirà un sistema de salut eficient i bondados. Seguint el plantejament de Siegel, la resposta a la pregunta "Què es mereix una persona pel sol fet d'existir?" portaria la veritable justícia a totes les persones. En el cas de l'ètica mèdica clàssica, la resposta es refereix a la relació metge-pacient, a determinar quin és l'interès del pacient i quina és la etiqueta que ha de tenir un metge virtuós i l'entitat que presta el servei sanitari.

Gestionar geriàtrics sota criteris ètics i de qualitat implica, en un primer estadi, mesurar la qualitat humana pròpia de l'organització.

Però com mesurem l'ètica en les empreses? Podríem aventurar-nos a dir que la gestió ètica va lligada a la gestió per valors. Mesurar la qualitat i l'ètica d'un geriàtric o d'un centre de salut vol dir:

- Mesurar l'atenció i la qualitat humana del personal que assisteix al pacient/client.
- Mesurar la satisfacció del pacient/client quant a valors com el respecte, la confiança, la dignitat...
- Mesurar les necessitats reals del pacient/client. Manteniment del diàleg.
- Mesurar la satisfacció del seu entorn, familiars, imatge corporativa, impacte social...
- Mesurar resultats en un Balanç Social.

Els resultats de la implantació d'una gestió ètica i qualitat es reflecteixen en:

- L'obtenció d'una millora en la imatge.
- Una major eficiència en la gestió dels recursos.
- Una disminució en la rotació del personal.
- Una major satisfacció i fidelització del client.

La qualitat i l'ètica seran determinants a l'hora d'elegir i confiar en un centre per a gent gran.

Irene Samper  
Gerent de Q & M

**2es Jornades Sociosanitàries  
"Envel·liment, dependència i empresa"**

**Data:** 11 de desembre.  
**Lloc:** Hospital de Sant Joan de Déu.  
**Organitza:** ACRA, ACES i UCH.  
**Secretaria Tècnica:**  
Viajes Iberia Congressos.  
**Telèfon:** 93 510 10 05

**Vth European Congress of  
Gerontology.**

**Data:** 7, 8, 9 i 10 de juliol de 2003.  
**Lloc:** Palau de Congressos de Barcelona.  
**Secretaria Tècnica:**  
Catalana de Congressos.  
**Telèfon:** 93 244 91 50

**Fòrum Nacional de Geriatria i  
Gerontologia.**

**Data:** any 2004.  
**Lloc:** Palau de Congressos de Barcelona.  
**Secretaria Tècnica:**  
Catalana de Congressos.  
**Telèfon:** 93 244 91 50

**CALENDARI OFICIAL DE FESTES LABORALS PER A L'ANY 2003**

- 1 de gener** (Cap d'any)
- 6 de gener** (Reis)
- 18 d'abril** (Divendres Sant)
- 21 d'abril** (Dilluns de Pasqua Florida)
- 1 de maig** (Festa del Treball)
- 24 de juny** (Sant Joan)
- 15 d'agost** (L'assumpció)
- 11 setembre** (Diada Nacional de Catalunya)
- 1 de novembre** (Tots Sants)
- 6 de desembre** (Dia de la Constitució)
- 8 de desembre** (La Immaculada)
- 25 de desembre** (Nadal)
- 26 de desembre** (Sant Esteve)

De les tretze festes esmentades, n'hi haurà una a escollir entre el 6 de gener (Reis), el 21 d'abril (Dilluns de Pasqua Florida), el 24 de juny (Sant Joan) i el 26 de desembre (Sant Esteve), que tindrà caràcter de recuperable. Les altres dotze seran de caràcter retribuït i no recuperable.

A més, cal afegir les dues festes de localitat. Si voleu més informació al respecte, truqueu a ACRA.



4 Us recordem que el proper 11 de desembre ACRA, ACES i UCH organitzen les 2es Jornades Sociosanitàries "Envel·liment, dependència i empresa" a l'Edifici Docent de Sant Joan de Déu (Esplugues de Llobregat).

4 ACRA facilitarà una adreça de correu electrònic gratuïta a tots els centres associats.



4 ACRA ha signat un conveni amb el Bufet Vallbé, advocats laboralistes

4 Fe d'errates. Per cert, al butlletí anterior, número 38, a la pàgina 4, apareixia una referència al "Bufete Vellber", quan el nom correcte és Bufet Vallbé (tal com veiem al breu anterior). Moltes gràcies al senyor Paco Carretero, membre d'aquest bufet, per aquest aclariment.

4 **El diari del senyor Joan**, de Montserrat Escudé i Bou, descriu una experiència fictícia d'un home que viu en una residència. Ple de missatges positius, el llibre, segons diu la presentació, vol ressaltar "l'esforç d'un equip de treball que ha entès l'entusiasme d'una direcció amb capacitat per a portar a terme una feina ben feta".

L'obra ha estat editada per Combel i costa 6 euros o 4,50 per a comandes superiors a sis exemplars. Si us interessa, truqueu al 932 081 627 o al 932 081 600 i pregunteu per l'autora, Montserrat Escudé.

## ELS SOCIS INFORMEN

4 **La Residència Costa Mediterrànea** va celebrar el seu 11è aniversari el passat 16 d'octubre. El programa d'actes, per ò, va començar el dia 15 amb un missa, va continuar el 16 amb un dinar de germanor i l'espectacle de Kiko i va finalitzar el 17 amb una obra de teatre. Moltes felicitats!

4 El passat 13 d'octubre va tenir lloc l'acte de col·locació de la primera pedra de la residència per a la gent gran i centre de serveis **L'Onada Riudoms**, a càrrec de l'alcalde de la ciutat, Josep M. Vallès Jové i M. Cinta Pasqual, directora general de la Residència Tercera Edat L'Onada. Enhorabona i molta sort.

4 **Casa Las Monjas, S.L.** ha obtingut la certificació del Sistema de Gestió de Qualitat en l'àmbit "Servei assistència a gent gran en un geriàtric". Concretament, compleix els requisits que marca la Norma UNE EN ISO 9001:2000. Enhorabona per aquest avenç qualitatiu.

4 **Serveis Integrals Personals**, un empresa associada a ACRA, estrena un nou servei de transport per a persones amb disminució i per a persones grans. Per a més informació, truqueu al 936 565 675 i pregunteu per Carmen Couso.

4 El passat 14 de novembre va inaugurar-se la residència per a gent gran **Gers Bonaire**. L'acte va ser presidit per Irene Rigau, consellera de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. Moltes felicitats.

4 **La Residència Sant Francesc** va fer sis anys el passat 20 d'octubre. La festa va començar a les 11.30 del matí amb un missa d'acció de gràcies; a les 12.30, va assaborir-se un aperitiu i, després, el dinar; per la tarda, va arribar l'esclat final amb un gran espectacle musical a càrrec de personal de la residència, familiars i col·laboradors. Felicitats i que en compliu molts més.

## CANALITZACIÓ DE CLIENTS



La següent llista recull les sol·licituds de demandes residencials fins al 6 de novembre:

|  |    |
|--|----|
| Residències fins a 1300 euros.....           | 30 |
| Residències entre 1300 i 1800 euros.....     | 3  |
| SAR (Suport a l'Acolliment Residencial)..... | 24 |
| Centres de dia.....                          | 6  |
| Assistència domiciliària.....                | 4  |

Per facilitar la recerca d'un recurs assistencial, convé que els centres ens indiquin els preus per introduir-los a la web i actualitzar-los. Això repercutirà en una millora del servei de canalització de clients i de tramitació de les demandes.

## NOUS SOCIS

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

### Benvinguts!

- CENTRE GERIÀTRIC CAN BOADA** de Mataró
- LA NOSTRA LLAR SANT JAUME II** de Lleida
- RESIDÈNCIA CAMBRILS SUITE** de Cambrils
- MORERA, ROMERO I RUIZ ADVOCATS** de Barcelona
- ASISTENCIAL DOMUS** de Barcelona
- FUNDACIÓ MARE DE DÉU DEL CAMP** de Garriguella
- RESIDÈNCIA ELS PINS** de Lliça d'Amunt
- RESIDÈNCIA GERIÀTRICA SANTA MARIA** de Balaguer
- APARTAMENTS MUTUAL GÜELL** de Barcelona
- LLAR RESIDENCIAL LA FENICE** de Tamariu
- FLORA TRAMPAL VINUESA** de Barcelona
- MARE DE DÉU DE LA RIERA** de Les Borges del Camp
- LLAR GIRONA** de Barcelona
- M. CARMEN TESTAGORDA MONTRALETA** de Solsona
- RESIDÈNCIA LES PLANES** de Sabadell
- RESIDENCIA GERIÀTRICA CONSEJO DE CIENTO** de Barcelona
- RESIDÈNCIA GERIÀTRIC SANT JORDI** de Salt
- LA LLAR DELS AVIS** de Vidreres

**ENSA S.L.**  
Indústria Auxiliar para Hosteleria y Alimentación

Estem al mercat des de fa dos anys, encarregant-nos de la provisió de diferents materials a empreses d'hostaleria i a residències per a la tercera edat.

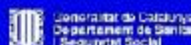
Entre els nostres productes es troben:

Tel. / Fax  
**93.759.18.02 (Emilio)**  
o al mòbil **619.43.27.27**  
**www.pagina-web.de/ensa**

Tovallons  
Estovalles  
Rolls Film  
Safates d'alumini  
Rolls higienics  
Rolls d'alumini

C/ Sant Llorenç, 80, L.2  
08340 Vilassar de Mar, Barcelona

Rolls de bosses d'escombraries  
Productes de neteja: detergent, lleixiu, sabó, etc.



## Sanitat Respon 24 hores

Servei d'atenció sanitària per tota Catalunya, a qualsevol hora, els 365 dies de l'any

Puc prendre algun fàrmac pel dolor si a més en prenc per la circulació?

Marxem uns dies de vacances i no sé si he de tenir algun document per si necessito anar al metge allà on sigui

M'han aconsellat que em vacuni de la grip, i voldria saber per què he de fer-ho i a on he d'anar

**Sanitat Respon 24 hores**  
**902 111 444**



## PETITS ANUNCIS

4 Es venen 30 somiers a bon preu. Possibilitat d'articular-los. Telèfon: 600 284 577. Sr. Xavier.

4 Es ven o traspasa residència al Vallès Occidental. 43 places en ple funcionament. Telèfon: 686 102 654. Sr. Francesc.

4 Es ven un hostel a Palafolls ideal per a geriàtric. Equipat amb: 70 habitacions amb bany i 27 sense bany, totes elles amb balcó; 2 sales grans i una sala de recepció; jardí gran, pista de tennis, pàrquing i bar. Telèfon. 937 620 096. Sra. Fina.

**Q&M**

**CALIDAD & MANAGEMENT**  
Consultores en Calidad

**LA GESTIÓ ÈTICA: UN PAS MÉS ENLLÀ DE LA QUALITAT.**

*La gestió per valors: Mesurar la qualitat humana dels centres.*

- Implantació de Sistemes de Gestió Ètica i Responsabilitat Social en organitzacions
- Implantació d'Indicadors de Qualitat
- Implantació de Plans de Millora Continua

Av. Josep Tarradellas 120 entlo. 2ª - 08029 Barcelona - Tel. 93 430 62 34 - Fax. 93 410 94 60  
lsamper@mentis.net