

# ACRA

## SUMARI

Butlletí n° 43 Gener - Febrer 2004

A Fons	1
Acra es mou	4
El Sector	7
Els socis informen	10
Agenda	10
Canalització de clients	11
Nous Socis	11
Anuncis	12

## Associació Catalana de Recursos Assistencials

### A FONTS

**Lliurament dels I Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran**



Foto de família amb tots els premiats.

El dimecres 8 d'octubre el Saló Daurat de la Casa Llotja de Mar de Barcelona va acollir el sopar de lliurament dels "I Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran", un certamen que vol ser una plataforma de divulgació de la qualitat, la innovació i les apor-

tacions professionals en el camp de l'atenció a la gent gran. L'acte, conduït per l'actriu Teresa Gimpera, va comptar amb la presència de la consellera de Benestar i Família, Irene Rigau, i amb prop de 150 convidats, fet que constitueix un èxit en tractar-se d'una primera edició.

### 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)

## ACRA arriba a la majoria d'edat



El president d'ACRA, Vicenç Vicente, inaugura oficialment els "I Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran".



Vicenç Vicente i la consellera Rigau a la taula de presidència.

En els parlaments inicials, el president d'ACRA, Vicenç Vicente, va subratllar que "des de la seva fundació l'any 1989, el compromís d'ACRA amb la qualitat ha estat ferm". El president va afirmar que la posada en marxa dels premis suposa "un pas decisiu" per a la consecució d'un dels objectius més perseguits per l'associació, "la promoció de l'evolució positiva del sector i la defensa i difusió d'un model professionalitzat d'assistència geriàtrica i gerontològica". "Tinc la sensació,

que, aquesta nit, ACRA assoleix la majoria d'edat després de 14 anys d'existència", va assegurar Vicenç Vicente, que va deixar ben clar que el certamen "té voluntat de continuïtat". El president d'ACRA va finalitzar el seu discurs agraint la col·laboració al Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, a "la Caixa" i a la Cambra de Comerç de Barcelona, "sense les quals no hagués estat possible portar a terme aquesta iniciativa".

Després del sopar, va arribar el moment culminant de la vetllada, el lliurament dels "I Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran". La conductora, Teresa Gimpera, va recordar les tres categories que formen el concurs (Premi a la qualitat en l'atenció a la gent gran, Premi a la innovació en l'atenció a les persones grans, Premi a la millor aportació professional dins l'atenció a les persones grans) i va remarcar la bona acollida de què ha gaudit en aquesta primera edició. El certamen, d'abast estatal, va rebre un total de 17 treballs, 10 per a la categoria de qualitat i 7 per a la categoria d'innovació, tots ells d'un nivell notable.



Vista general del Saló Daurat.

El primer guardó de la nit, el "**Premi a la millor aportació professional dins l'atenció a les persones grans**", va correspondre a Anton Cañellas, el Síndic de Greuges. El jurat, format per la Junta Directiva d'ACRA, va decidir donar aquest premi a una persona que, durant la seva trajectòria, s'ha significat per la seva contribució al sector de l'atenció a la gent gran. El seu Informe presentat l'any 2002 al Parlament de Catalunya dedica un ampli espai, el llibre segon, a parlar de l'atenció a la gent gran dependent de forma especialment compromesa, amb una voluntat manifesta de millora. A més, les reflexions i propostes que s'hi fan són fruit d'un treball de camp intens, que uneix les visites als centres residencials amb el recull d'opinions dels ciutadans.

Es tracta, doncs, d'un informe molt valuós, ja que prova de fer un salt qualitatiu des de la realitat, des dels fets quotidians.

En segon lloc, es va lliurar el "**Premi ACRA a la innovació en l'atenció a les persones grans**", una categoria que reconeix metodologies, serveis o pràctiques que suposin un canvi substancial en el plantejament de l'oferta de recursos actuals. El guanyador va ser el projecte *Treball en equip. Un nou model de memòria*, realitzat per Dolores Castillo, Sandra García, Rosabel Garrido, Mariona Homs, Marga Quintana, Raquel Raurell, Eva Rubal, Ester Sala, Mercè Sitja i Jordi Tello, de la Residència Falguera-Fundació Vallparadís de Sant Feliu de Llobregat. El jurat, format per Mercè Boada, Montserrat Cervera, Quico Mañós, Ramon Guàrdia i Dolores Serrano, va escollir un projecte que planteja el recull de l'activitat del centre a partir de les millores que la feina dels professionals provoca en les persones ateses. Es tracta d'un sistema que requereix que tot l'equip del centre sigui part activa en la realització i el recull del treball. El jurat va valorar la novetat que suposa, l'aplicabilitat del projecte i la bona presentació i estructuració del treball.

En aquesta categoria, el jurat va decidir concedir una menció especial al treball *Atención a la seguridad de las personas mayores*, elaborat per Francisca Pérez del centre Banahore Ayuda a Domicilio de Les Palmes de Gran Canària, al considerar-lo un projecte amb un plantejament innovador que converteix la persona gran en protagonista del seu propi benestar, en un tema poc tractat com és la seguretat.

El darrer guardó, el "**Premi ACRA a la qualitat en l'atenció a la gent gran**", vol fer un reconeixement a aquelles iniciatives que comportin una millora en el procés, la gestió dels recursos i l'assoliment de resultats en l'atenció a les persones grans. En definitiva, pretén destacar projectes que incrementin la qualitat en l'assistència oferta a les persones grans i, a la vegada, que facin créixer la seva qualitat de vida.

El jurat, format per Carme Sanz, Dulce Fontanals, Salvador Altimir, Àngel Gil i Ana Gobartt, va optar pel treball *Reenginyeria del procés de satisfacció del client com a eina de motivació del personal*, obra de Paula López-Hervás, Jordi Llecha, Cinta Pascual, Arnald Pannocchia i Núria Roselló, del Centre FISS de Tarragona. Es tracta d'un projecte que es basa en un programa d'avaluació de la satisfacció del client, que el jurat va voler destacar per ser una aproximació als temes de qualitat força innovadora i metodològicament rigorosa.

Finalment, la consellera de Benestar i Família, Irene Rigau, va protagonitzar el parlament de cloenda, en què no es va estar de valorar molt positivament el certamen.



Vicenç Vicente lliura el "**Premi a la millor aportació professional dins l'atenció a les persones grans**" a Anton Cañellas, Síndic de Greuges.



Dolores Castillo, Sandra García, Rosabel Garrido, Mariona Homs, Marga Quintana, Raquel Raurell, Eva Rubal, Ester Sala, Mercè Sitja i Jordi Tello, de la Residència Falguera-Fundació Vallparadís de Sant Feliu de Llobregat, rebent el "**Premi ACRA a la innovació en l'atenció a les persones grans**" pel projecte *Treball en equip. Un nou model de memòria*.



Cinta Pascual, Paula López-Hervás, Núria Roselló, Arnald Pannocchia i Jordi Llecha, autors del treball *Reenginyeria del procés de satisfacció del client com a eina de motivació del personal*, "**Premi ACRA a la qualitat en l'atenció a la gent gran**", acompanyats per la consellera Rigau.

## II Concurs de Postals de Nadal 2003 "Gent Gran, Gent Artista"

### Lliurament de premis a La Pedrera



Foto dels premiats.

L'Auditori Caixa Catalunya de La Pedrera va acollir el passat dimarts 18 de novembre l'acte de lliurament de premis del **II Concurs ACRA de Postals de Nadal 2003 "Gent Gran, Gent Artista"**. L'esdeveniment va comptar amb la presència de més de 250 persones, entre elles el secretari general de Benestar i Família, Manel Jovells. En aquesta segona edició, l'augment de la participació ha estat notable, fet que suposa un pas endavant per a la consolidació del certamen. Un total de 223 postals provinents de 116 centres han optat a guanyar el concurs i a convertir-se en la imatge de la felicitació nadalenca que envien ACRA i la Fundació Viure i Conviure de Caixa Catalunya. El concurs també compta amb la col·laboració de Grup Alessa i de MRW.

En els parlaments inicials, va destacar-se la importància del concurs com a aparador per mostrar a la societat la tasca que es realitza en els centres geriàtrics i com a activitat conjunta que fomenta les potencialitats de la gent gran. Tant el president d'ACRA, Vicenç Vicente, com el director gerent de la Fundació Viure i Conviure, Josep Solans, van felicitar els participants per la seva dedicació i pel bon nivell de les postals presentades.

Posteriorment, va començar el lliurament de premis, conduït pel dibuixant Òscar Nebreda i per la presidenta de l'Associació per a la Demència i la Malaltia d'Alzheimer, Eulàlia Cucurella. Josep Solans va entregar el tercer guardó, que va recaure en la postal "El Nadal vist amb Alzheimer", obra de Teresa Bau Sirvent, de la Residència Sant Francesc de Santpedor. Maria Lourdes Ventura, de Residencial Augusta Park de Barcelona, va rebre el segon premi de mans del secretari general de Benestar



Moment de l'actuació del Cor Vivaldi-Ipsi-Petits Cantors de Catalunya.

i Família, Manel Jovells, per la postal "El portal de Betlem". Finalment, Vicenç Vicente va lliurar el primer premi a Elena Brualla Benac, del Centre Geriàtric Gure Etxea, per la postal "Buscant la pau".

Tot seguit, el prestigiós Cor Vivaldi-Ipsi-Petits Cantors de Catalunya, sota la direcció al piano d'Òscar Boada, va amenitzar el matí amb la interpretació de set peces. La jornada va concloure amb un aperitiu gentilisa de Grup Alessa, que va servir-se a la magnífica sala Gaudí. Durant el refrigeri, els assistents van poder veure exposades les 223 postals participants.



Imatge de l'aperitiu gentilisa de Grup Alessa.

## Assemblea General Ordinària



**La consellera Rigau va pronunciar el discurs de cloenda.**

El passat 19 de juny va celebrar-se l'Assemblea General Ordinària d'ACRA a Foment del Treball, que va comptar amb la presència de la consellera de Benestar i Família, Irene Rigau, que va protagonitzar l'acte de cloenda.

Durant l'assemblea, va aprovar-se l'estat de comptes de l'exercici 2002, que, per primer cop, va sotmetre's a una auditoria.

Igualment, va repassar-se i aprovar-se la gestió realitzada per la junta directiva l'exercici 2002. La gerent, Montserrat Llopis, va explicar breument les activitats desenvolupades. Els delegats territorials, Manel Pons (Girona), Ricard Roda (Lleida) i Cinta Pascual (Tarragona), van parlar sobre el desenvolupament dels Dimarts d'ACRA i dels cursos a cada territori i van fer balanç dels nous socis assolits a cada província. A més, Cinta Pasqual va exposar els avenços fets en matèria d'atenció domiciliària. Tot se-



**La consellera Rigau i el secretari general de Benestar i Família Manel Jovells, brindant amb el president, dues vicepresidentes i la gerent d'ACRA.**

guit, la vicepresidenta d'entitats petites i mitjanes Dolors Serrano va tractar els temes de formació, la relació amb els partits polítics, l'IVA superreduït i les consultes realitzades pels associats en l'àmbit jurídic, fiscal, laboral, econòmic i arquitectònic. El següent en prendre la paraula va ser el vicepresident de centres sociosanitaris. Francesc Puig va analitzar la II Jornada Sociosanitària i Social, la col·laboració amb l'UCH i la seva incorporació a la Federació Catalana d'Atenció a la Dependència i les tarifes del Programa Vida als Anys. A continuació, la vicepresidenta d'entitats d'iniciativa social Montserrat León va abordar les subvencions amb càrrec a l'IRPF i els estudis d'I+D. Finalment, la vicepresidenta d'entitats grans i relacions amb altres autonomies i Europa Dulce Fontanals va fer balanç dels contactes establerts amb altres patronals de l'estat espanyol i va parlar del conveni, del codi tipus i del protocol de l'ICASS.

El tercer punt de l'ordre del dia va ser la informació de les altes i baixes dels associats durant l'exercici 2002, que va aprovar-se per unanimitat. Van adherir-se 86 noves empreses i van deixar l'associació 14. Després, el tresorer Ignasi Aletà va presentar el pressupost per a l'any 2003 i, tot recordant que el 2001 no va haver-hi cap augment, va proposar un increment de la quota d'aquest any del 4% segons l'augment de l'IPC i l'increment automàtic anual, a partir del gener, en funció d'aquest mateix índex, mesura que s'aprova per unanimitat, a l'igual que el programa de treball que la gerent Montserrat Llopis exposa tot seguit.

Per acabar, el president Vicenç Vicente va exposar les conclusions i la consellera de Benestar i Família Irene Rigau va pronunciar el parlament de cloenda de l'Assemblea General Ordinària.

## L'acreditació a les residències de gent gran: reptes i propostes

Com ja vam informar-vos en el butlletí 41, ACRA està desenvolupant dos projectes d'I+D, *Hábitos alimentarios de las personas mayores i Sistema Nacional de Acreditación y Estándares en las Residencias de Mayores*. Sobre el primer treball, vam publicar un extens article fa dues edicions. Ara, en aquest butlletí 43, us oferim un resum del segon dels projectes, el sistema d'acreditació.

L'article següent és una síntesi de la recerca "Proposta per a un Sistema Nacional d'Acreditació i Estàndards a les Residències de Gent Gran", duta a terme durant el 2002. En primer lloc, s'exposa de forma concreta la manera en què s'organitza el principi de subsidiarietat a Espanya; en segon lloc, les instàncies d'acreditació i qualitat en diversos països estudiats; i, per últim, els resultats i recomanacions als quals ha arribat la recerca.

Es basa en un estudi comparatiu entre països i en l'elaboració d'un qüestionari<sup>2</sup> i d'entrevistes en profunditat. El qüestionari s'ha dividit en sis apartats: a) aspectes referents a l'elecció de residència; b) l'atenció sanitària; c) la vida i activitats socials dels clients; d) les reclamacions i els horaris; e) l'entorn; f) el personal de la residència; i g) la gestió i administració del centre. Aquests instruments d'anàlisi han servit per realitzar una prova pilot a l'Àrea de Serveis Socials de l'Administració pública i a diferents centres de la comunitat de Castella-la Manxa.

A la part de l'estudi comparatiu entre països, se n'han seleccionat set de la forma següent: tres de la Unió Europea (Alemanya, França, Gran Bretanya), un país europeu no pertanyent a la Unió (Suïssa) i la resta corresponen a models fortament implantats i amb una llarga tradició (EUA, Austràlia i Nova Zelanda). En aquesta fase, s'ha analitzat què s'entén per qualitat en diversos estudis científics realitzats en alguns dels països esmentats, ja que constitueix una important font de confusió conceptual i cultural.

A partir de l'anàlisi de les entrevistes, la recerca ha consistit en esclarir quins són els atributs de qualitat en què l'usuari es fonamenta en el moment d'avaluar la qualitat del servei que està utilitzant i quines són les mancances que encara té el sistema espanyol de residències per a la gent gran.

### 1. La subsidiarietat a Espanya: les residències per a la gent gran

Segons la Constitució Espanyola (art. 148 i 149), les Comunitats Autònomes tenen competències plenes en matèria d'assistència social i de sanitat. Les Comunitats Autònomes són l'ens administratiu amb autonomia política (legislativa i executiva) que tenen competències en la supervisió i planificació de serveis socials i polítiques sanitàries regionals, com la supervisió de centres i residències per a gent gran.

No obstant, l'Administració central espanyola continua disposant de competències en diferents àmbits. La gestió del sector assistencial social té lloc de forma subsidiària, és a dir, l'Estat o les corresponents Comunitats Autònomes, deleguen prestacions i funcions a la iniciativa social, ja sigui de les entitats que conformen el tercer sector o la iniciativa privada, composta per empreses amb ànim de lucre (segon sector) en les àrees i esferes en les quals l'Administració pública no pot arribar i hi existeix una forta demanda.

Els centres i residències per a gent gran es troben immerses en un procés de transformació en relació a l'administració pública. Donada la gran varietat de centres i la titularitat i propietat d'aquests, es poden classificar segons els següents criteris: centres en els quals la titularitat és de les administracions públiques, centres de caràcter filantròpic, com les associacions i fundacions, i, finalment, els centres privats. Els dos últims grups tenen establertes relacions de concertació de serveis amb l'administració pública. A les residències per a gent gran, el principi de subsidiarietat s'imposa com en altres esferes socials, produint-se, a la darrera dècada, una forta demanda de prestacions i de creació de centres, atès el lent increment de l'envelliment de la població espanyola.

Per mesurar la qualitat de les prestacions que ofereix la iniciativa social, existeixen diferents estàndards i sistemes d'informació i de medicació, com els sistemes EFQM, Programa d'avaluació i acreditació de Centres per a Gent Gran, entre d'altres.

### 2. Criteris de qualitat i excel·lència

Entre diverses definicions, hem seleccionat la proposada per M. Clua que n'avança una de la qualitat social, "com aquell conjunt d'accions planificades i sistemàtiques dutes a terme per les organitzacions que tenen repercussió en la millora de la qualitat de vida del conjunt de la societat". Lògicament, aquesta definició no pot limitar-se a l'empresa privada, sinó també a les accions realitzades per totes les altres organitzacions (lucratives, no lucratives, públiques o privades).

D'altra banda, l'*acreditació* és un terme que ha adquirit una gran rellevància en diferents àrees de la societat, essent implementat a les universitats, en els centres d'ensenyament, en tot tipus de serveis socials i també en les residències geriàtriques.

A Espanya, s'està implementant el "Programa d'avaluació i acreditació de Centres per a Gent Gran", referent a l'activitat d'avaluació i acreditació. La finalitat consisteix en garantir que els beneficiaris rebin un servei d'alta qualitat en un entorn segur i agradable. La millora permanent de la qualitat del servei és un objectiu mutu, tant de l'Estat com de les Comunitats Autònomes. El Programa Nacional d'Avaluació i Acreditació no es

pot basar en instruccions i mètodes de revisió prescriptius i obligatoris. Tot al contrari, es basarà en un conjunt de pautes orientatives, de principis bàsics que serveixin de fonament per cultivar i mantenir una relació de cooperació mútua entre l'Estat i les Comunitats Autònomes. La direcció del procés dependrà de la combinació del coneixement de totes les parts implicades. S'establirà un Conjunt Mínim de Normes Bàsiques per al conjunt de l'Estat, permetent el desenvolupament d'estàndards addicionals, que permetin, alhora, atendre la sensibilitat, peculiaritats, problemes i àrees d'interès de cada Comunitat Autònoma.

Els principis bàsics del programa d'avaluació i acreditació consten de dos elements: a) el model teòric d'excel·lència, partint del Model Europeu de Gestió de la Qualitat; i, b) els principis de cooperació i coordinació entre totes les parts implicades: l'Estat, les Comunitats Autònomes i els mateixos centres.

### 3. Propostes i conclusions

El resultat de la recerca és una sèrie de propostes i recomanacions. Les propostes més rellevants derivades de la comunitat de Castella-la Manxa es poden resumir en:

- Per a l'obtenció d'una acreditació és necessària una concertació prèvia entre l'administració i l'entitat, prèvia a la construcció de la residència per a persones grans, tal i com succeeix a altres països estudiats.
- A la comunitat estudiada poden existir residències sense acreditar, pràctica que ha de ser abolida i que possiblement s'estengui per altres Comunitats Autònomes.
- No existeixen unes normes mínimes ni estàndards publicats sobre funcionament dels centres per a persones grans.
- Fins a la reglamentació del 1992, la situació a Espanya era totalment improvisada i descoordinada. Durant l'última dècada, s'han realitzat importants avenços en la implantació d'aquestes normes, tot i que aquesta implantació ha sigut lenta i difícil. Un aspecte important ha estat el referent a la

construcció dels edificis. Si bé s'han establert les dimensions alhora de construir-lo, no quedava clara la forma de funcionament del centre.

- Als últims anys, s'ha implantat l'anomenat model alemany, que es basa en la participació pública-privada.
- L'acreditació es fonamenta sempre i és millor que els serveis mínims. Normalment, les residències disposen d'una atenció personalitzada amb programes d'atenció sociocultural. A l'igual que succeeix a altres països europeus, es té tendència a integrar les residències per a la gent gran en el seu entorn. Amb tot, no queda prou clar quins tipus d'entorn, donades les diferències entre camp-ciutat existents entre les diferents Comunitats Autònomes espanyoles.
- Des del sector públic, no s'ha posat prou atenció als canvis de les demandes dels usuaris. Aquest fet requereix una major atenció del poder polític, més tenint en compte que el sector sanitari és un dels que més llocs de treball ha creat a la darrera dècada a Espanya.
- Les exigències de qualitat individual a les residències és un procés d'introducció lenta, ja que la majoria d'elles no disposa d'habitacions individuals, ni tan sols les que exigeixen les normes.
- Pel que fa a la normativa sobre la qualitat d'aquest tipus de residències, s'observa una manca de connexió entre les Lleis existents, els Decrets i les Disposicions, aspecte que repercuteix en una confusió en el moment d'establir una normativa homogènia i lliure d'interpretacions personals.

**Dr. Josep Pont Vidal**

Professor de Sociologia i Gestió Pública

1 Investigació R resolució 11.03.2002, B.O.E. 26.04 abril 2002, duta a terme pel Dr. Josep Pont i el Dr. José García Rey. La recerca ha estat coordinada per l'Associació Catalana Recursos Assistencials (ACRA) i el Gabinet d'Estudis Socioeconòmics (GABISE).

2 Qüestionari estandaritzat amb 38 preguntes, de les quals vuit eren obertes.

## III Jornades Socials i Sociosanitàries ACRA, ACES i UCH

Sota el títol "Els nivells assistencials: coordinats, integrats o desintegrats?", l'edifici Caixa Fòrum de Barcelona va acollir el passat 12 de novembre les III Jornades Socials i Sociosanitàries organitzades per ACRA, ACES i UCH. Tal com indica el lema, la jornada va tractar de reflexionar sobre l'estat actual de la coordinació dels nivells assistencials. A més d'un debat sobre el tema, van presentar-se diverses experiències d'aliances estratègiques.

La jornada va arrencar amb la conferència "Comunicació i coordinació entre els serveis assistencials", a càrrec de Josep M. Terricabres, director de la Càtedra Ferrater Mora de la Universitat de Girona. El filòsof va esgrimir raons d'ordre teòric i d'ordre ètic per argumentar per què ha d'existir la coordinació. Per una banda, Terricabres va explicar la necessitat de plantejar les qüestions de salut de forma global, ja que "només així respondrem adequadament als problemes que se'ns expo-



**Josep M. Terricabres va pronunciar la conferència inaugural.**

sen". "Una malaltia ho és en el context d'una persona; no hem de trossejar aquesta realitat", va afegir. D'altra banda, va defensar que l'objectiu del tracte sanitari només pot ser la salut del pacient, l'autonomia del qual "cal mantenir fins al final de la seva vida". Terricabres va tancar la seva intervenció amb un joc de paraules. "Els humans escalfen o esclafen. Nosaltres", va dir en referència al sector, "som dels que escalfem".

### Es tendeix a la coordinació, però no pot parlar-se d'integració

Després de la xerrada inaugural i de l'acte de benvinguda, va celebrar-se un debat amb el títol genèric "La prestació de serveis i el flux de clients". Van participar-hi diferents persones



**Taula amb els participants en el debat del matí.**

amb experiència en el sector social i sociosanitari. L'opinió majoritària va ser que es tendeix a la coordinació, en major o menor mesura, però que en cap cas pot parlar-se d'integració.

Amparo Porcel, directora de Relacions Institucionals de Sanitas Residencial, va assegurar que els nivells assistencials no estan establerts de forma homogènia, el que provoca que l'accés a cada servei no quedi gaire clar. Segons Porcel, l'ús de diferents instruments de valoració i de diferents llenguatges frena la voluntat integradora. Va proposar com a solució fixar els processos d'atenció a les persones a partir de les seves necessitats i sempre des d'una anàlisi global. Per la seva banda, Jaume Capdevila, director gerent de l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida, va assenyalar la creació de sinergies com a camí que cal seguir. "Si no és així, estem fomentant els compartiments separats", va apuntar. Joan Andrés, director del Centre Jaume Batlle Sar, va ser el més crític amb el panorama actual. "Els nivells estan descoordinats, sens dubte, i la continuïtat assistencial no existeix", va afirmar contundentment. Sota el seu punt de vista, els motius que expliquen aquesta situació són la desconfiança i els "clixés negatius que cada nivell atribueix a l'altre". Per a Juanjo Avendaño, director del CAP Barceloneta, s'està progressant en la coordinació, però la integració encara és lluny. Va manifestar que cada professional "s'atrinxera" davant la resta. Matilde de las Heras, delegada territorial de Barcelona del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, va aportar la veu de l'administració al debat. Va sostenir que existeix coordinació, ja que es treballa conjuntament amb els ajuntaments i amb el Departament de Sanitat. Albert Tarrats, director general de l'àrea assistencial del Grup Aliança, va exposar que podria millorar-se amb una bona avaluació inicial del malalt que el dirigís al nivell assistencial pertinent i aprofundint en la complementarietat. Des de la fila zero, Miquel Vilardell, cap del Servei de Medicina Interna de l'Hospital de la Vall d'Hebron, va explicar que altres països tenen un problema similar. Va apuntar com a solucions una política sanitària que promogui la interrelació entre departaments, la fixació de protocols consensuats que disminueixin la variabilitat de la pràctica clínica i la necessitat de més voluntat professional i dels recursos apropiats. Vilardell va designar al metge de capçalera com la figura clau per garantir la continuïtat assistencial.



**Taula amb els ponents de les aliances estratègiques.**



Membres del Comitè Organitzador acompanyats d'alguns ponents.

### Les aliances estratègiques

A la tarda, va tenir lloc una taula rodona titulada "Les aliances estratègiques", en la qual es van presentar tres models d'actuacions conjuntes entre dues o més organitzacions.

El primer model exposat va ser la col·laboració entre El Corte Inglés i Proamigo en un servei de teleassistència. El director general d'aquesta segona entitat, José Antonio Rodríguez, va reconèixer que El Corte Inglés és un company fiable que genera confiança. "Es tracta d'un magnífic canal per difondre la teleassistència al gran públic", va dir. Proamigo afegeix a aquest servei centrat en les persones grans un component nou, ja que amplia el ventall de possibles clients "a embarassades, a nens, a convalsents o malalts i, en general, a qualsevol persona que passa sola a casa molt de temps".

La Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell va ser la segona experiència relatada. La directora general, Helena Ris, va repassar com va constituir-se la corporació, formada per un hospital, un centre de diagnòstic, un centre sociosanitari, un centre de serveis d'atenció a les persones grans, un CAP, un centre de salut mental i una fundació que actua de centre d'investigació. Ris també va presentar el projecte "Salut en xarxa", que té per objectius compartir la informació clínica i assistencial entre tots els professionals dels diferents dispositius sanitaris, mantenint el nivell de confidencialitat que s'estableixi en cada cas, i facilitar l'accés dels ciutadans als dispositius sanitaris de tota l'àrea de referència de Sabadell, a través dels canals presencials, telefònic, e-mail i web transaccional.

En tercer i darrer lloc, Rafael Barba, de Mutuam, va exposar les aliances estratègiques per a l'atenció de la gent gran en el sector mutualista de Catalunya. Va centrar-se en explicar els àmbits de col·laboració entre Mutuam i altres entitats, en especial amb les mútues de previsió social i amb les asseguradores de Catalunya. Aquesta col·laboració, va aclarir Barba, permet ampliar els serveis de les mútues amb el suport de Mutuam, entitat especialitzada en l'atenció a la gent gran, en el context d'envelliment de la població, de creació de nous serveis i de productes asseguradors per donar cobertura a la dependència, a la vegada que permet una millor utilització de recursos en entitats mutuals.

Finalment, la presidenta de les III Jornades Socials i Sociosanitàries, Dulce Fontanals, va pronunciar les conclusions. Va recordar que el sector sanitari i el sector sociosanitari i social es troben en distinta fase. Mentre el primer està avançat, el segon és encara emergent, per la qual cosa "els referents mantenen diferències importants". Fontanals va voler destacar que, malgrat que la coordinació ha millorat, persisteixen problemes que cal superar.

## Presència destacada a Firagran 2003



De l'11 al 15 de juny, va celebrar-se Firagran 2003, la 5a edició del Saló de la Gent Gran de Catalunya, al moll de la Barceloneta. Un any més, ACRA, membre del Comitè Organitzador, va ser-hi present a tots els nivells, ja que, a banda de disposar d'un estand, va participar activament en les Jornades Tècniques per a Professionals i va organitzar una carpa el dissabte 14 de juny pel matí.

El 12 de juny, ACRA va tenir una presència nombrosa en la "Jornada sobre finançament de la dependència", que va desenvolupar-se a l'Auditori de El Far. El president, Vicenç Vicente, va moderar la taula rodona "Posicionament per entendre el debat actual sobre finançament de la dependència". Per la tarda, va celebrar-se una nova taula rodona sota el títol "Millorem la qualitat de vida de les persones grans", en la qual Àngel Fernández, assessor jurídic d'ACRA, va presentar el Codi Deontològic, i Jesús Contreras, catedràtic d'Antropologia de la Universitat de Barcelona (UB), i Josep Pont, doctor en sociologia i professor col·laborador de la UB, van exposar els dos es-

tudis d'I+D desenvolupats per ACRA, "*Hábitos alimentarios de las personas mayores*" i "*Sistema nacional de acreditaciones y estándares en las residencias*", respectivament.

Dos dies més tard, el dissabte 14 de juny, ACRA va disposar d'una carpa durant tot el matí, en la qual van dur-se a terme diverses activitats, com ara una exposició fotogràfica, manualitats (pintura, un taller per elaborar flors de paper, etc.) i una sessió de musicoteràpia. D'altra banda, tothom qui va apropar-se va poder gaudir d'una xocolatada, gentilesa de Grup Alessa. Des d'aquestes línies, volem agrair al Centre de Dia Àgora, a L'Esplai dels Avis, a Aviparc Centre de Dia, a la Residència Sant Francesc, al Centre Regina i a L'Onada Serveis la seva col·laboració.

### 230.000 visitants

Firagran s'ha consolidat com la fira europea de referència per i sobre la gent gran. Una vegada més, el públic ha estat el millor aval de l'èxit de la fira: més de 230.000 persones van passar per Firagran i se la van fer seva, convertint-la en una festa durant cinc dies.

Firagran ha sabut concentrar els interessos de la gent gran, tant pel que fa als expositors com pel que fa als debats i presentacions que s'han realitzat durant la fira i que han tingut molt bona acollida entre el públic assistent. A més, també ha estat punt de trobada per a tots aquells professionals i entitats que treballen per millorar la qualitat de vida de la gent gran, que van concentrar-se a les Jornades Tècniques, superant les previsions de la organització.



## Xarxanet.org, el portal d'accés al món associatiu i de voluntariat



La presència del món associatiu a internet és cada cop més important, però la xarxa de les xarxes encara no havia obert un espai destinat al món associatiu català en la seva globalitat, més enllà de sectors i territoris. Recentment, l'Institut Català del Voluntariat (INCAVOL) de la Generalitat de Catalunya, i amb la participació activa d'entitats representatives del sector associatiu i de voluntariat ha posat en marxa una plataforma tecnològica a Internet, pionera a Europa, que posa a l'abast dels ciutadans i les ciutadanes, les entitats i les empreses, la informació i els recursos del món associatiu i de voluntariat.

Fruit d'un llarg procés de treball, en el 2n Congrés Català de l'Associacionisme i el Voluntariat es van tractar i diverses conclusions que tenien com a objectiu consolidar el pes del tercer sector a la nostra societat. Algunes d'aquestes s'encaraven cap a la societat de la informació i altres cap a la necessitat de donar suport i fomentar una cultura del treball en xarxa. **La Xarxa Associativa i de Voluntariat de Catalunya, xarxanet.org** (<http://www.xarxanet.org>) constitueix la principal porta d'accés al món associatiu i de voluntariat i és, alhora, un punt de trobada, un espai d'interacció, de treball i apre-

ntatge en xarxa que permetrà generar dinàmiques obertes i espontànies de relació entre els diversos agents socials.

Les entitats podran treballar en xarxa, intercanviar coneixements i experiències, compartir projectes, cercar voluntaris, participar en fòrums de debat, obtenir assessorament gratuït sobre dubtes del funcionament de les associacions, contactar amb empreses interessades a patrocinar projectes, accedir a publicacions digitals temàtiques o disposar de càpsules de coneixement en diferents formats per aprofundir sobre diversos temes entre d'altres. El portal compta amb espais de coneixement, reflexió, participació i informació. Hi haurà diferents àrees responen a grans blocs temàtics: cooperació i drets humans, social, ambiental, universitari, gent gran, comunitari, participació on-line, empreses solidàries.

**Josep Maria Canyelles i Pastó**

Gerent de l'Institut Català del Voluntariat  
Departament de Benestar i Família  
Generalitat de Catalunya

## ELS SOCIS INFORMEN

### La Fundació Sant Francesc crea una revista

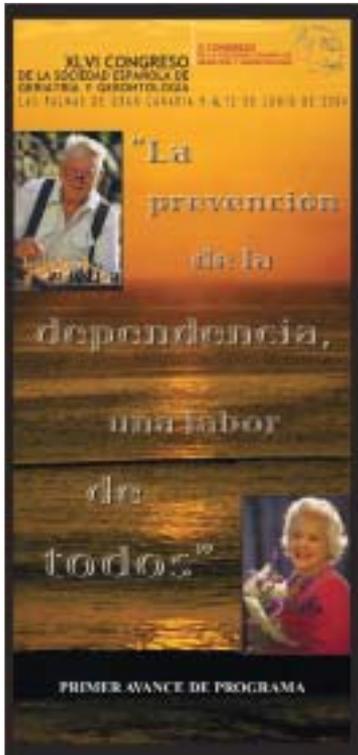
*Sant Francesc amb la gent gran* és el títol de la publicació trimestral que ha posat en marxa la Fundació Sant Francesc de Santpedor, una revista que pretén ser una eina d'integració de les persones que viuen en un centre de serveis per a la gent gran. Moltes felicitats!

### Nou equip professional al Geriàtric Emily



L'equip multidisciplinari que va portar la Residència per a Gent Gran Gènesi-Verdaguer des del 2001 fins al 2003 s'ha traslladat. Ha adquirit el Geriàtric Emily, també a Barcelona, un local millor equipat i amb més recursos materials i humans. Per a celebrar-ho, va organitzar un acte el passat 11 d'octubre, que va comptar amb l'actuació de la Coralvia Cantorum. Enhorabona!

## XLVI Congreso de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (SEGG)



**Títol:** "La prevención de la dependencia, una labor de todos".

**Data:** del 9 al 12 de juny de 2004.

**Lloc:** Auditorio Alfredo Kraus

**Adreça:** Av. de las Canteras, s/n (Les Palmes de Gran Canària).

**Organitzen:** Sociedad Española de Geriátría y Gerontología y Sociedad Canaria de Geriátría y Gerontología.

**Secretaria Tècnica:** Viajes Vegueta S.A.  
C. Viera y Clavijo, 46  
35002 Les Palmes de Gran Canària  
Tel.: 928 371 600 Fax: 928 363 856  
e-mail: viajesvegueta@intelred.es

**Pàgines web:** [www.segg.es](http://www.segg.es)  
[www.comtf.es/geriatria](http://www.comtf.es/geriatria)

## CANALITZACIÓ DE CLIENTS

La següent llista recull les sol·licituds de demandes residencials fins al 17 de desembre:

Residències fins a 1300 euros . . . . .	30
Residències entre 1300 i 1800 euros . . . . .	35
Residències de més de 1800 euros . . . . .	5
SAR (Suport a l'Acolliment Residencial) . . . . .	28
Centres de dia . . . . .	14
Assistència domiciliària . . . . .	4
Estades temporals . . . . .	5

Darrerament, hem notat un increment de trucades d'assistents socials buscant plaça per a particulars, així com de demandes de places residencials a través del correu electrònic.

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

## **Benvinguts!**

**CENTRE GERONTOLÒGIC MYCES** de Lleida.  
**RESIDÈNCIA I CENTRE DE DIA CONCÒRDIA** de Barcelona.  
**LLAR EVANGÈLICA EBENEZER** de Barcelona.  
**FUNDACIÓ PRIVADA SANTA EULÀLIA** de L'Hospitalet de Llobregat.  
**RESIDÈNCIA CASTELLARNAU** de Sabadell.  
**GERIÀTRIC LA TORRETA** de Barcelona.  
**SAD SEGARRA** de Cervera.  
**RESIDÈNCIA ROSES DE SANT JOAN** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA EL VELLETT (DOMUS S. L.)** de Banyoles.  
**HOGAR LA SALUT S. L.** de Barcelona.  
**HIRUNDO RÚSTICA S. L.** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA LA GINESTA** de Castellcir.  
**RESIDÈNCIA LA PILASTRA** de Bescaró.  
**LLAR CARME** de Premià de Mar.  
**MARVI PARK** de Barcelona.  
**LLAR SANT LLORENÇ** de Sant Llorenç d'Hortons.  
**FINA VERNET AGUILÓ** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA LOURDES** de Castelldefels.  
**ALTANOVA RESIDENCIAL CENTRE SANT GERVAZI** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA JULIA** de Castelldefels.  
**GEROS 1 RESIDÈNCIA 3A EDAD** de Barcelona.  
**GEROS 2 RESIDÈNCIA 3A EDAD** de Barcelona.  
**GEROS 3 RESIDÈNCIA 3A EDAD** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA ANGELUS** de Figaró.  
**RESIDÈNCIA PLATÓN** de Barcelona.  
**RESIDÈNCIA LA TORRETA DEL PRAT** del Prat de Llobregat.  
**SALUS GRÀCIA** de Sant Cugat del Vallès.  
**RESIDÈNCIA SAN ANTONIO** de Gavà.  
**RESIDÈNCIA EL JARDÍ** de Santa Perpètua de Mogodà.  
**JESÚS BARBERÁN SORIANO** de Vilanova i la Geltrú.

**PETITS ANUNCIS**

- ✓ Es traspasa residència a Barcelona. Zona Eixample. 25 places i un centre de dia. 700 m<sup>2</sup> (amb terrassa). 132.222 euros. 645 647 353/ 652 467 242. Dr. Simón o Sra. Micaela.
- ✓ Es ven o traspasa residència col·laboradora de l'ICASS. Zona del Vallès. 45 places. 665 835 601. Francesc.
- ✓ Solar de 2.230 m<sup>2</sup> destinats a equipament. Situació molt cèntrica. Preu: 600.000 euros. Emplaçament: Segur de Calafell. Tel.: 935 556 089.
- ✓ Es traspasa residència geriàtrica de 10 places ubicada a l'Eixample Dreta. Preu a convenir. Interessats truqueu al 651 629 713. Sra. Rita.

*Gel en base alcohol per a les mans*



**La higiene està a les teves mans**



**Lever Med** JohnsonDiversey *Clean is just the beginning* **LeverLine Med**

JohnsonDiversey España, S.L. • Tel: 93 474 98 40 • [www.johnsondiversey.es](http://www.johnsondiversey.es)

**Ferrer&Ojeda**  
*Consultors en Assegurances Associats*



**Especialistes en Assegurances de Residències**

Amb la confiança d'ACRA  
ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS

Ronda General Mitre, 1 - 08017 Barcelona. Tel. 93 290 50 50 - Fax 93 290 57 99  
[ferrerojeda@ferrerojeda.com](mailto:ferrerojeda@ferrerojeda.com)



**Gastronorm Europa**

*T'ajudem a adequar la cuina d'acord a les normatives d'higiene i de seguretat*



El respeto a la seguridad, la higiene, y la normalización

EN 631 CE

Tel. 93.697 01 64  
Fax 93.588 51 06  
[mail@gastronorm.com](mailto:mail@gastronorm.com)  
[www.gastronorm.com](http://www.gastronorm.com)

**Soluciones**



RESTAURACIÓN PROFESIONAL



Nuestra amplia gama de más de 500 productos y congelados, cubre un gran abanico que va desde los entrantes y primeros platos, mariscos, segundos platos, aves y carnes, guarniciones, hasta los postres.

En ella, el profesional de la restauración encontrará todos los productos e ingredientes necesarios, a los que añadiendo su buen saber hacer, le permitirá desarrollar sus menús con una gran calidad e innovación, y al mejor precio.

**"Claves del éxito del buen restaurador".**

*\*investigar*

*\*seleccionar*

*\*distribuir*



**FRIOLISA**

**FRIOLISA**

Ctra. N II-a, Km.3 • 17740 VILAFANT (Girona)  
Av. La Ferreria, 12 • MONTCADA I REIXAC (Barcelona)  
www.friolisa.es / info@friolisa.es - Tel. 902 490 100



## SERVEIS D'ALIMENTACIÓ A COLLECTIVITATS

**Cuidem el detall!!!...**

**Oficina Central**  
**Francesc Carbonell 21-23**  
**08034 Barcelona**  
**Tel: 93.204.46.12**  
**Fax: 93.204.64.52**  
**alessa@grupoalessa.com**  
**www.grupoalessa.com**

# EL 2003 EN IMATGES



**Viatge a Alemanya (21-26 de març).**



**I Premis ACRA per a la millora del benestar i qualitat de vida de la gent gran.**



**II Concurs de Postals de Nadal 2003 "Gent Gran, Gent Artista".**



**III Jornades Socials i Sociosanitàries ACRA, ACES i UCH.**

