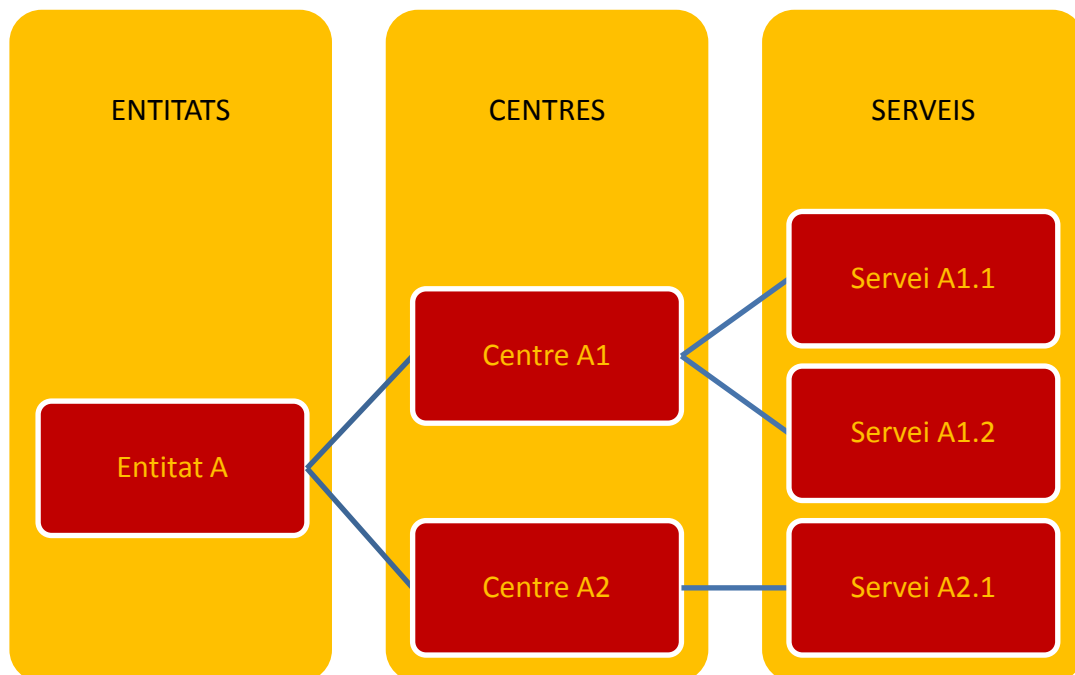


GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

Entitats, centres i serveis

Entre les entitats d'atenció social a persones grans a Catalunya, distingim en funció de la seva naturalesa jurídica. En termes generals, hi ha entitats públiques i entitats privades. I entre les entitats privades, podem distingir entre les entitats privades d'iniciativa social i les entitats privades d'iniciativa mercantil. Les entitats poden ser posseïdores de centres (o gestionar-los sota arrendament), espais on proveeixen els seus serveis si aquests en requereixen de l'equipament per dur-se a terme. A mode d'exemple, i per tal d'il·lustrar la relació jeràrquica entre els tres termes, podem observar la següent figura en que una Entitat A pot posseir diversos centres, cadascun d'aquests amb un o més serveis.



Definim i classifiquem els termes:

- **Entitat:** Organització amb naturalesa jurídica pròpia constituïda per a la provisió de serveis.
 - o **Entitat pública:** Entitat llur titularitat és de l'administració pública. Pot ser gestionada per la pròpia entitat pública o per una entitat gestora privada. L'entitat pública pot pertànyer a:
 - Administració de la Generalitat
 - Agència pública
 - Ajuntament
 - Consell Comarcal
 - Consorci
 - Diputació
 - o **Entitat privada d'iniciativa mercantil:** Entitat llur titularitat és d'una empresa privada. Aquestes entitats poden ser:
 - Societat anònima
 - Societat anònima laboral
 - Societat civil privada
 - Societat cooperativa catalana limitada

GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

- Societat limitada
- Societat limitada laboral
- Societat privada municipal
- **Entitat privada d'iniciativa social:** Entitat llur titularitat és d'una organització sense ànim de lucre. Aquestes entitats poden ser:
 - Associació
 - Federació
 - Fundació privada
 - Fundació pública
 - Institucions religioses
 - Organisme autònom
- **Centre:** Espai físic o equipament en el que es desenvolupen i proveeixen serveis
- **Servei:** Conjunt de treballs, d'operacions, etc., que serveixen a un ús determinat.

Els principals serveis del sector d'atenció a les persones grans en situació de dependència són els següents:

- **Servei de Residència Assistida (RA):** Servei d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències.
- **Servei de Llar Residència (LR):** Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent per a persones grans que vulguin ingressar-hi.
- **Servei de Centre de Dia (CD):** Servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.
- **Servei d'Habitatge Tutelat (HT):** Establiment que es compon d'un conjunt d'habitatges, reduïts o complets, en número variable i amb estances d'ús comú. Ofereixen un servei d'acolliment alternatiu a persones grans autònomes, les circumstàncies sociofamiliars de les quals no els permeten romandre en la pròpia llar.
- **Servei d'Atenció Integral a les persones grans en l'Àmbit Rural (SAIAR):** Servei d'atenció a les persones grans en l'àmbit rural, en el seu entorn habitual, que facilita els serveis assistencials ambulatoris, de forma continuada i integral, d'acord amb les necessitats de la persona gran pel desenvolupament de les activitats quotidianes, i per a la prevenció i l'assistència en les diferents etapes d'evolució cap a la dependència.
- **Servei d'Ajuda a Domicili (SAD):** Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.
- **Servei de les Tecnologies de Suport i Cura – Teleassistència i Telealarma- (STSC):** Constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència i telealarma.

Aquest serveis poden ser proveïts per el Sistema Públic de Serveis Socials si la persona beneficiària té reconegut un grau de dependència¹ i esdevé elegible per el tipus de beneficis. Les persones amb

¹ La Llei 39/2006 de la Promoció de l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència, a través del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SAAD), estableix tres graus de dependència (*):

GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

grau de dependència reconegut també poden optar a una **Prestació econòmica vinculada a un servei per a persones**. Aquesta prestació econòmica tindrà caràcter periòdic i es reconeixerà només quan l'accés a un servei públic o concertat no sigui possible, i s'establirà en funció del grau de dependència i la capacitat econòmica de la persona beneficiària. Aquesta prestació estarà vinculada a l'adquisició del servei al qual es té el dret reconegut (centre de dia, ajuda a domicili, acolliment residencial, etc).

Titularitat i provisió de les places

Dels serveis descrits amb anterioritat, només aquells que la seva provisió és en un equipament o centre compten amb places.

Així, d'entre totes les places disponibles als centres d'atenció a persones grans a Catalunya distingim entre les que són de titularitat privada i titularitat pública:

- **Plaça de titularitat pública:** Plaça oferta per una entitat pública, gestionada per la pròpia entitat o per una entitat gestora privada.
- **Plaça de titularitat privada:** Plaça oferta per una entitat privada d'iniciativa social o d'iniciativa mercantil.

Per altra banda, cal distingir la provisió de les places, que ve determinada per la font de finançament que fa possible la seva ocupació.

- **Plaça de provisió pública:** Plaça llur font de finançament és l'administració pública, en qualsevol de les formes que es detallen a continuació.
 - *Públiques:* places en centres propis de l'administració pública (gestionades públicament o mitjançant entitats gestores privades)
 - *Concertades:* places en centres privats que es financen via concert amb l'administració pública. El concert es regula per contractació pública, plec de clàusules i bases de contractació, i concurs públic. Existeix una partida específica per a la concertació als pressupostos de la Generalitat de Catalunya. El client (qui paga) és l'administració, amb un copagament per part de l'usuari.
 - *Col·laboradores:* places en centres privats que es financen via col·laboració amb l'administració pública. El pagament es fa a través d'aportació a l'usuari. Per tant, el client és l'usuari, que paga el cent per cent del preu amb una ajuda pública. La col·laboració es regula per l'Ordre ASC/32/2008 de col·laboració.
 - *Places acreditades per a la Prestació Econòmica Vinculada a Servei (PEVS):* Places de serveis privats acreditats per poder acollir beneficiaris de PEVS. Els requeriments són similars als de col·laboració i concert
- **Plaça de provisió privada:** Plaça llur finançament prové de l'usuari –sense haver rebut cap prestació per a tal fi. Les places privades es regeixen pel Decret 176/2000 del 15 de maig de

Grau I. Dependència Moderada: Es considera que una persona té un grau de dependència moderada quan necessita ajuda per realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, almenys una vegada al dia, o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per a la seva autonomia personal.

Grau II. Dependència severa: Es considera que una persona té un grau de dependència severa quan necessita ajuda per a diverses activitats bàsiques de la vida diària dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'una persona cuidadora o té necessitats d'ajuda extensa per a la seva autonomia personal.

Grau III. Gran Dependència: Es considera que una persona té un grau de dependència severa quan necessita ajuda per a diverses activitats bàsiques de la vida diària dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'una persona cuidadora o té necessitats d'ajuda extensa per a la seva autonomia personal.

GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

modificació del Decret 284/1996 i les normes mínimes d'autorització de serveis es regeixen pel Decret 205/2015.

Cal destacar que les places concertades, col·laboradores, i acreditades per a la PEVS impliquen condicions superiors a aquelles condicions mínimes necessàries per autoritzar un servei.

Altres serveis, com SAD i STSC no tenen places de per se, sinó que la capacitat productiva del servei vindrà determinada majoritàriament per la demanda i el pressupost.

Altres conceptes de l'enquesta ACRA 2016:

BLOC 1: DADES DE ENTITAT I CENTRE

- **Segmentació dels usuaris:** Separació dels usuaris d'un servei segons les seves necessitats. La segmentació pot trobar-se per espai i/o horari de les activitats.
- **Serveis complementaris:** Serveis que no són directes pel servei però esdevenen essencials per oferir el servei principal, com per exemple cuina, bugaderia, manteniment, etc. Poden ser gestionats per el propi centre o subcontractats a altres empreses.

BLOC 2 : SERVEI

- **Places registrades:** Capacitat del servei.
- **Places ocupades:** Número d'usuaris del servei, donada la capacitat.
- **Taxa Ocupació:** Número d'usuaris del servei en relació a la capacitat del servei. Quan totes les places registrades són ocupades parlem de plena ocupació o una taxa del 100%.
- **Baixes:** Número total de persones que han estat baixa durant un període de temps concret, normalment un any. Les baixes poden ser per diferent motius: èxitus, trasllat a altre centre, trasllat a casa, etc.
- **Rotació:** Mesura el grau d'ocupació d'un servei. Es calcula mitjançant el nombre d'altres dividit per el número de baixes totals durant un període de temps concret.
- **Estada:** temps, generalment mesurat en dies, que un usuari fa ús d'un servei. Des que es dona d'alta fins que es dona de baixa.
- **Tipologia d'IVA:** Són els diferents tipus de trams de IVA que se apliquen a les tarifes segons la naturalesa jurídica de la entitat. Si l'entitat és de caràcter social i ho demana, els usuaris poden estar exempts de pagar l'IVA del servei.
- **Actuacions al domicili (SAD):** Actuacions realitzades pel Servei d'Ajuda a Domicili als domicilis, que inclouen entre d'altres ajuda per realitzar tasques de neteja personal, assistència per prendre la medicació, etc.
- **Hores anuals no cobertes (SAD):** Hores previstes però no treballades per caiguda d'usuaris al servei.
- **Servei de telealarma(*):** Central domèstica d'alarmes connectada telefònicament amb un centre de control, on treballa personal que disposa de recursos humans i tècnics, que té la capacitat necessària per donar resposta ràpida a les diferents incidències i situacions d'emergència que es puguin presentar, i que gestiona immediatament l'atenció a la persona usuària.
- **Servei de teleassistència(*):** Equip mòbil d'assistència amb coneixements bàsics de serveis socials i sanitaris, primers auxilis i petits arranjaments domèstics, que es desplaça al domicili de la persona usuària per donar resposta en cas de necessitat.

GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

- **Voluntats anticipades(*)**: Document adreçat al metge responsable, en el qual una persona major d'edat, amb capacitat suficient i de manera lliure, expressa les instruccions a tenir en compte quan es trobi en una situació en què les circumstàncies que concorrin no li permetin expressar personalment la seva voluntat. En aquest document, la persona pot també designar un representant, que és l'interlocutor vàlid i necessari amb el metge o l'equip sanitari, perquè la substitueixi en el cas que no pugui expressar la seva voluntat per ella mateixa.
- Els usuaris d'un servei poden tenir necessitats específiques degut a ...
 - **Incontinència urinària**: Usuaris amb problemes de control de la micció.
 - **Incontinència fecal**: Usuaris sense capacitat per controlar voluntàriament l'expulsió de gasos o matèria fecal.
 - **Incontinència urinàries i fecals**: Usuaris sense capacitat per controlar voluntàriament tant la micció com l'expulsió tant de matèria fecal.
 - **Sondes**: Usuaris amb aparells (sondes) per drenar i recol·lectar orina de la bufeta.
 - **Subjeccions**. Que poden ser:
 - **Física o mecànica**: S'entén per contenció física i/o mecànica l'ús d'un dispositiu físic i/o mecànic per restringir els moviments d'una part del cos, o impedir-los en la seva totalitat, amb l'objectiu de prevenir les activitats físiques que poden posar en situació de risc o en perill de lesió a la persona malalta o a altres persones del seu entorn.
 - **Farmacològica**: S'entén per subjecció farmacològica o química l'ús d'un fàrmac per restringir els moviments d'un pacient, o impedir-los en la seva totalitat, amb l'objectiu de prevenir les activitats i/o conductes que poden posar en situació de risc o en perill de lesió a la persona malalta o a altres.
- **Usuaris amb deteriorament cognitiu greu**: Usuaris amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental o altres condicions de salut de salut que afecten el seu funcionament mental i per tant no poden prendre decisions de la vida quotidiana amb plenes capacitats
- **Nombre de caigudes**: Registre de les caigudes sofertes pels usuaris que disposa un centre durant un període de temps concret.

BLOC 3: DADES ECONÒMIQUES

- **Ocupació laboral**: Número de treballadors que treballen al centre. Aquests poden ser:
 - **Assalariats fix**: Personal propi de l'entitat amb contracte fix.
 - **Assalariats temporals**: Personal propi amb contracte temporal.
 - **Autònoms**: Professionals contractats per realitzar tasques temporals, poden ser de qualsevol categoria professional.
 - **Extern d'altres empreses**: Personal d'altres empreses contractades per realitzar un servei que no gestiona directament l'entitat.
 - **No remunerats**: Personal que realitza tasques sense remuneració econòmica.
- Les categories professionals principals en el sector són:
 - **Direcció**: Inclou totes les posicions de Direcció, Gestió i Administració de l'entitat.
 - **Tècnics**²: Treballadors que cuiden de persones en situació de dependència en l'àmbit assistencial, psicosocial i de suport a la gestió domèstica.

²A ràtio d'absentisme, hores contractades i salaris la categoria tècnics inclou: Metges o Titulats Superiors.

GLOSSARI - ENQUESTA ACRA 2016

- **Auxiliars³**: Treballadors de suport i atenció social bàsica a les persones amb dependència que necessitin ajuda per la realització de les tasques quotidianes.
- **Neteja**: Personal contractat per l'entitat per desenvolupar les tasques de neteja.
- **Altres**: La resta de personal contractat per l'entitat per a realitzar tasques de manteniment, menjador, bugaderia, jardins, etc.
- **Absentisme laboral**: Segons l'Organització Internacional del Treball, l'absentisme es la no assistència al treball per part d'un/a treballador/a que es pensava que assistiria, independentment del motiu que causa la no assistència.
- **Ràtio d'absentisme**: El número d'hores d'absentisme anuals entre el número d'hores totals contractades.
- **Ràtios de personal**: El número de professionals que disposa un servei en relació usuaris.

BLOC 4 : ALTRES DADES D'INTERÉS

- **Estàndards de qualitat**: Certificats que estableix les normes de gestió i millora contínua de la qualitat.
- **Espais de reflexió ètica i/o reflexió**: espais per analitzar i assessorar en la resolució de possibles problemes ètics que es produeixen en la pràctica de la intervenció social. Tenen com a objectiu final la millora de la qualitat de l'atenció a les persones, la promoció dels valors ètics i les bones actituds en la cura de les persones que s'atenen.

Altres termes:

- **Gestió delegada**: cessió de la gestió d'un servei per part de l'Administració Pública cap a una entitat privada. La titularitat és pública però un contracte estableix que la gestió del servei és privada.
- **Concert**: es contracta el servei amb una persona natural o jurídica que prèviament ja hagi efectuat prestacions anàlogues a les que constitueixen el servei públic de què es tracti. Aquesta modalitat només es pot aplicar als serveis públics assumits per l'Administració en règim de concurrència amb els particulars.
- **Col·laboració**: acord entre una entitat privada i l'Administració Pública per oferir un servei. L'Administració Pública finança el 100% del preu del servei a l'usuari; és l'usuari és qui rep el benefici o prestació pública i per tant és el client del servei.

³A ràtio d'absentisme, hores contractades i salaris la categoria auxiliars inclou: Auxiliars de gerontologia, Infermers, Tècnics de Suport.
 (*)Definicions extretes del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies o del Departament de Salut (Generalitat de Catalunya).