

Model d'atenció a les persones grans en residències assistides

Document original propietat de la Generalitat de Catalunya.

En internet dins l'apartat de Reglamentació de www.inforesidencias.com

1. Introducció
2. Objectius i metodologia
3. Valors i criteris conceptuals
4. Elements metodològics bàsics
5. Programes i serveis
6. Model funcional
7. Resum i elements claus

1. Introducció

Aquest model d'atenció a persones grans en residències assistides s'emmarca en el context de millora contínua dels serveis encetat des de l'ICASS. Aquesta millora l'ICASS té la voluntat de realitzar-la amb la participació activa en totes les fases del cicle (disseny, implantació, avaluació) de tots els actors del sistema; és a dir, comptant amb els usuaris i amb les entitats productores dels serveis. És per això, que aquest model assistencial és objecte d'anàlisi en la taula tècnica constituïda a tal efecte amb el sector d'entitats prestadores del servei i els sindicats i es sol·licita l'aportació de col·legis professionals i altres institucions i persones rellevants en l'anàlisi de serveis i defensa dels drets de les persones grans.

En aquesta línia de treball, no és un document que s'acaba en ell mateix sinó que, una vegada finalitzat, caldrà elaborar:

1. Pla d'implantació i extensió del model
2. Manuals per l'elaboració dels diferents programes
3. Document de temps d'intervenció, protocols i registres recomanats
4. Instruments de valoració
5. Recull de bones praxis en l'atenció residencial

Atenent que l'Administració Pública orienta la seva activitat a tots els ciutadans i, en concret en el sector de serveis socials té l'encàrrec social de:

- promoure l'existència de serveis adaptats a les necessitats de tots els ciutadans.
- vetllar per la qualitat dels serveis existents
- garantir l'accessibilitat als serveis de tots els ciutadans que els precisin, amb independència de la seva capacitat econòmica o altres factors restrictius.

aquest model pretén orientar l'activitat de la totalitat de l'oferta residencial existent a Catalunya de manera que ajudi a avançar en la professionalització del sector, en la qualitat assistencial i en la qualitat de vida de les persones grans que resideixen en centres assistits.


En aquest sentit aquest document i els elaborats posteriorment (instruments de valoració, recull de bones praxis, protocols i registres, ...) pretenen constituir-se en el marc de referència per aconseguir una implementació progressiva del model global d'atenció i així garantir en tota Catalunya la qualitat assistencial de les residències assistides per a persones grans.


Aquest document s'estructura en dos apartats introductoris (aquest mateix i el següent que descriu els objectius i la metodologia emprada), dos apartats conceptuals (el primer de valors i criteris conceptuals i el segon d'elements metodològics bàsics), dos més per detallar el model (un de programes i serveis i l'altre descriptiu del model funcional) i un últim de resum reforçament dels elements claus del model.

 **Introducció**


 **Objectius i metodologia**

 Valors i criteris conceptuals

 Elements metodològics bàsics

 Programes i serveis

 Model funcional

 Resum i elements claus

2. Objectius i metodologia

2.1 Objectius

Aquest document pretén constituir-se en el marc que enquadra l'atenció de les persones grans en les residències assistides. Ha d'orientar els elements posteriors (protocols, registres, indicadors, instruments d'avaluació, aspectes formatius, ...) i el pla d'implementació que permeti aconseguir l'objectiu de millora de la qualitat assistencial en les residències assistides per a persones grans.

Els objectius operatius d'aquest document són:








1. Situar l'activitat de les residències per a gent gran en els valors i criteris del Departament de Benestar Social i de l'ICASS.
2. Identificar els àmbits d'activitat de les residències assistides.
3. Descriure els serveis i els programes a desenvolupar en les residències assistides.

2.2 Metodologia

La metodologia utilitzada per elaborar el document definitiu serà:

1. La redacció inicial d'un document de treball inicial elaborat a partir d'un grup de treball constituït per professionals de les residències pròpies de l'ICASS que ha analitzat diferents casos tipus i ha permès descriure la dinàmica de treball i les activitats necessàries en una residència assistida.
2. La consulta del document de treball inicial:
 - a les associacions patronal i als sindicats membres de la taula tècnica constituïda a tal efecte.
 - als col·legis professionals amb una incidència específica en l'atenció residencial per a persones grans.
 - a experts i a òrgans consultius de les persones grans.
3. Recollida de les propostes dels grups consultats i presentació del document modificat a la taula tècnica.
4. Elaboració del document definitiu, amb les consideracions de la taula tècnica i del pla per la implementació del model dissenyat.



-  **Introducció**
-  **Objectius i metodologia**
-  **Valors i criteris conceptuals**
-  Elements metodològics bàsics
-  Programes i serveis
-  Model funcional
-  Resum i elements claus

3. Valors i criteris conceptuals del model








El model d'atenció en residència assistides es basa conceptualment en els següents valors i criteris:

- a. el ciutadà és l'eix vertebrador de tota l'activitat de l'ICASS, i en conseqüència ha de constituir també el centre del model assistencial i raó de ser del servei. Per tant, les residències s'han d'estructurar de manera que la persona atesa participi en totes les decisions que li afectin, especialment en el contingut i la forma de rebre l'atenció i en la dinàmica funcional i l'entorn en que viu.
- b. per garantir que la persona gran és el centre del servei, totes les residències que disposin d'un "llibre d'estil" o codi ètic, incorporaran en aquest el fet que "atendre les necessitats de la persona gran és el més prioritari".
- c. la dignitat de la persona gran cal preservar-la sempre, amb independència de les limitacions que presenti en el grau d'autonomia o capacitat cognitiva. Així doncs, es vetllarà per que les actituds, les paraules, les formes i el tracte general de tot el personal sigui respectuós i les diferents intervencions del centre estaran protocolitzades de manera que quedi garantit el respecte a la dignitat de la persona gran.
- d. Les residències vetllaran especialment perquè les conveniències administratives o funcionals de l'equipament no limitin la capacitat d'elecció de les persones grans ni els seus drets i, en conseqüència, davant de dos possibles procediments, s'escollirà aquell que s'orienti a la persona enfront aquell que s'orienti a la institució.
- e. la residència assistida constitueix el domicili de la persona gran i per tant:
 - l'ingrés en aquesta s'ha d'entendre com un canvi de domicili sense que es vegin afectats els seus drets ni accessibilitat als serveis comunitaris com l'atenció sanitària, la participació social entre altres. L'entitat prestadora del servei assegurarà l'accés en situació de normalitat als mateixos.
 - la persona gran ha de disposar d'un espai que sigui personal, privat i íntim.
- f. la persona gran que ingressa en una residència assistida cerca, entre altres coses, un entorn més segur i confortable del que tenia abans de l'ingrés; per tant, la residència ha de permetre millorar la seva qualitat de vida.
- g. la residència assistida, en tant que acollidora d'una persona gran amb un determinat grau de discapacitat, ha d'anar més enllà del respecte dels drets de la persona acollida i ha de promoure i facilitar l'exercici actiu dels mateixos.

-
- h. l'ingrés d'una persona gran en un establiment suposa un canvi en la seva situació vital i, en conseqüència ha de permetre tenir un projecte de vida satisfactori, escollit per la pròpia persona gran i que mantingui el lligam amb la seva situació anterior i li permeti l'evolució cap a noves situacions enriquidores.
- i. les residències assistides realitzen la seva activitat en un context d'atenció integral (bio-psico-social-espiritual) de la persona. Aquesta orientació fa que la dinàmica de totes les activitats incorporin elements participatius per part dels residents i d'atenció i acollida per part dels professionals. Es poden delimitar clarament tres grans moments en el temps:
- acollida: l'objectiu principal és d'acolliment, adaptació de l'entorn a les característiques de la persona gran i integració d'aquesta a la dinàmica habitual del centre.
 - estada: l'objectiu principal és d'atendre correctament totes les necessitats canviants de la persona gran al llarg del temps que aquesta resta a la residència.
 - comiat: l'objectiu principal és l'acompanyament en la marxa del centre o en la fase final de la vida.

En tots aquests moments la residència desenvoluparà la seva activitat atenent a la persona gran i llur família, al conjunt de residents i al conjunt de professionals que fan possible el correcte funcionament del centre.



-  **Introducció**
-  **Objectius i metodologia**
-  **Valors i criteris conceptuals**
-  **Elements metodològics bàsics**
-  **Programes i serveis**
-  **Model funcional**
-  **Resum i elements claus**

4. Elements metodològics bàsics

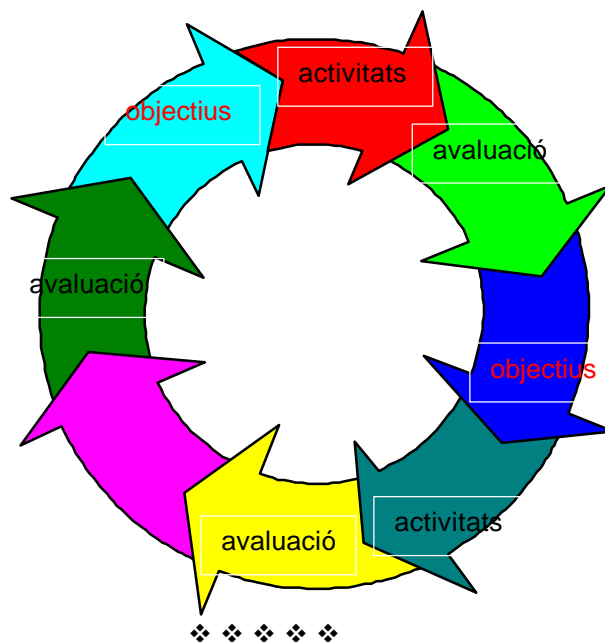
La dinàmica general de treball d'una residència incorporarà, com a mínim els següents elements metodològics bàsics:








- a. el treball interdisciplinar com element metodològic habitual. Aquest aspecte implica la participació de representants de totes les disciplines que configuren l'atenció directa a la persona gran i a la seva família i que treballen en equip orientats cap un objectiu comú consensuat. A la vegada la distribució de l'activitat als centres reservarà els espais de temps i físics necessaris per ferho possible.
- b. el pla individualitzat d'atenció integral (PAI) individualitzat i personalitzat per cadascun dels residents, elaborat de manera interdisciplinar i participat pel propi resident i / o la seva família constitueix l'element bàsic de les intervencions assistencials del centre. Atenent que les necessitats de la persona gran són permanentment variables, el PAI incorporarà la revisió contínua com un element clau. Així doncs, de manera periòdica s'avaluaran les necessitats de les persones grans, s'adequaran els objectius assistencials i es modificaran els programes d'intervenció.
- c. els instruments validats. Les valoracions de les necessitats de les persones grans que han de determinar la proposta d'inserció en programes assistencials es realitzaran amb instruments validats científicament i amb ampli reconeixement general. Així mateix, l'activitat professional dels centres residencials es realitzarà emprant tècniques que hagin demostrat la seva eficàcia en l'atenció de les persones grans.
- d. els programes assistencials com a sistemàtica d'organització del temps i constitutius a la vegada del catàleg de serveis tant en la vessant assistencial com en la lúdica i recreativa que ofereix la residència. La residència disposarà d'uns programes mínims que garanteixin la resposta adient a la diversitat (de necessitats i interessos) existent entre els residents. S'entén que constitueixen l'oferta que realitza el centre i que és de lliure elecció per part dels residents.
- e. els protocols com element metodològic que garanteix respostes estandarditzades i homogeneïtat en l'execució de les activitats (i per tant en l'acompliment d'objectius) disminuint de manera important les variacions interpersonals. Els protocols tindran uns continguts mínims que garanteixin la seva eficàcia, es revisaran i actualitzaran periòdicament i seran objecte de formació per a tots els professionals de la residència.

- f. els registres constituïran un element bàsic de les actuacions de la residència assistida atenent a que són l'element imprescindible que permet:
- traspasar informacions entre professionals.
 - reconstruir situacions passades per generar nous enfocaments d'un problema no resolt de manera satisfactòria.
 - comparar l'evolució en el temps de diferents aspectes del treball quotidià possibilitant l'avaluació rigorosa de les millores aconseguides.
 - avaluacions internes o externes que permetin detectar àrees de millora a incorporar als plans de millora de la qualitat.
 - el treball interdisciplinari, per tant, han de ser clars, concisos, concrets i complets.

Finalment, haurien de ser fàcilment informatitzables.

- g. el cicle de revisió contínua com a sistemàtica habitual de treball per garantir l'actualització permanent de les diferents activitats realitzades i la millora contínua de la qualitat. Així doncs, el bucle format per avaluació, fixació d'objectius, programació d'activitats, execució d'activitats, avaluació, fixació d'objectius, s'aplicarà als plans d'atenció integral dels residents, als protocols, a les activitats, als elements de millora,



-  Introducció
-  Objectius i metodologia
-  Valors i criteris conceptuals
-  Elements metodològics bàsics
-  **Programes i serveis**
-  Model funcional
-  Resum i elements claus

5. Programes i serveis

El model integral d'atenció a les persones grans desenvolupat per l'ICASS orienta que les residències, si disposen de bona dotació en espais i professionals, es constitueixin en centres comunitaris referents de l'entorn on s'ubiquen. Aquest concepte incorpora de forma plena la definició de "centre obert" doncs està en contínua comunicació amb la comunitat. Atenent però que aquest document es refereix exclusivament a l'activitat del centre orientada als residents, aquest apartat tan sols detalla el serveis a utilitzar per les persones grans que resideixen de manera temporal o permanent en el centre.

Els àmbits mínims d'activitat de les residències assistides són:

1. serveis generals
2. atencions de salut
3. atencions a la dependència i capacitat funcional
4. atencions psicosocials i espirituals

La cartera mínima de serveis d'una residència assistida està configurada pels següents serveis i programes:

1. àmbit de serveis generals

- 1.1 servei d'allotjament. Incorpora els serveis de subministraments bàsics i d'endreç i neteja de l'espai personal i espais comuns i el manteniment d'infraestructures.
- 1.2 servei d'alimentació. Incorpora els serveis d'elaboració i servei complet de tots els àpats.
- 1.3 servei de bugaderia. Incorpora els serveis de bugada, repàs, planxat i endreç de la roba personal, de llit, d'espai personal (tovalloles, cortines de l'habitació, ...) i d'espais comuns (estovalles, cortines de sales,)
- 1.4 servei de recepció: Incorpora els serveis de control d'accessos i de comunicació interna i externa.
- 1.5 servei d'administració: Incorpora els serveis administratius derivats de la relació contractual i de les normatives vigents.

2. àmbit d'atenció a la salut

- 2.1 garantir l'atenció sanitària incorpora els serveis de coordinació amb els equips sanitaris de referència (Centre d'Atenció Primària, Hospital i centre sociosanitari de referència), el seguiment de visites programades i assegurar l'accés als centres de salut.
- 2.2 medicació: incorpora els serveis de control, la preparació i l'administració de la medicació prescrita.
- 2.3 control de constants i símptomes: incorpora els serveis de control de constants per control de l'estat de salut o de malalties cròniques que ho requereixin (tipus hipertensió arterial, diabetis mellitus,) i de símptomes quan hi ha alguna malaltia.

3. àmbit d'atenció a la dependència i capacitat funcional

Aquest àmbit incorpora les activitats de suport a les activitats (vigilància, suport o substitució) i les de manteniment, prevenció i millora de les capacitats funcionals de la persona gran.

- 3.1 atenció a les activitats bàsiques de la vida diària incorpora els serveis de suport i de manteniment, prevenció i millora de la capacitat funcional en les activitats de deambulació (marxa / mobilitat en pla), alimentació, continència d'esfínters, vestir-se i desvestir-se, toaleta, empolainar-se, bany / dutxa, utilització del wc, transferències i supervisió diürna i nocturna.
- 3.2 atenció a les activitats instrumentals de la vida diària Incorpora els serveis de suport i de manteniment, prevenció i millora de la capacitat funcional en les activitats instrumentals que la persona pugui conservar; entre elles les d'utilització del telèfon, control dels diners, utilització de transport públic, efectuar petites compres, rentat de petites peces de roba, endreç i cura de la pròpia habitació i, si es possible, el control de la pròpia medicació i elaboració d'alguns àpats.
- 3.3 adaptació de l'entorn. Incorpora totes les activitats que permetin dotar la persona gran del màxim nivell de seguretat, autonomia i confort en la pròpia habitació i la resta de dependències del centre. El protocol específic haurà d'incorporar la periodicitat o els canvis que originen una revisió del nivell d'adaptació de l'entorn a la capacitat funcional de la persona gran.

3.4 programes específics de prevenció. Com a mínim hi haurà programes específics de:

- prevenció de problemes d'alimentació / nutrició.
- prevenció d'incontinència d'esfínters
- prevenció de decúbits i altres lesions de la pell.
- prevenció de caigudes
- prevenció de la síndrome d'immobilitat.

3.5 programes de manteniment i reeducació funcional. Incorpora els serveis orientats al manteniment de funcions de la persona gran o a la millora de l'autonomia mitjançant la reeducació funcional o l'adquisició d'habilitats per la utilització autònoma d'ajudes tècniques.

4. àmbit d'atencions psicosocials.

L'àmbit d'atencions psicosocials està integrat per diferents programes que, en funció de l'objecte d'atenció podem agrupar en:

1. programes orientats al medi exterior
2. programes grupals
3. programes individuals

4.1 el centre d'interès: l'exterior:

- atenció a les famílies. El programa específic d'atenció a les famílies detallarà l'atenció en els tres moments del temps descrits (acollida, estada i comiat) així com la periodicitat i les intervencions a efectuar en famílies sense o amb situació de conflicte o especial dificultat. El PAI de la persona gran recollirà expressament la forma de participació de la família en el mateix.
- programa de voluntaris. Detallarà, com a mínim, les actuacions de captació, formació, estimulació i sistemàtica de participació dels voluntaris dins la residència.
- programa de relació amb l'entorn. Està configurat per totes aquelles activitats orientades a integrar la residència en el medi comunitari on s'ubica. Està configurat per activitats lúdiques i culturals i pot estar integrat dins el programa general d'activitats, si bé seria convenient identificar-les correctament.

4.2 el centre d'interès: el grup.








Aquest apartat inclouria aquells programes per reforçar el grup o el sentiment individual de pertinença al grup. Entre d'altres inclou activitats de dinamització social i cultural (festes populars, aniversaris dels residents, activitats lúdiques, sortides culturals,), de grups d'ajuda mútua, d'animació estimulativa orientada a reforçar les relacions interpersonals, el sentiment de pertinença al grup i el d'utilitat de la pròpia vida. Aquest apartat incorporarà també aquelles activitats orientades a l'atenció al conflicte, a la prevenció de l'aïllament i a la prevenció de alteracions emocionals / afectives, cognitives o mentals.

4.3 el centre d'interès: la persona gran.

Aquest apartat incorpora els programes orientats a la persona, com a mínim existiran de manera específica:

- programa de creixement personal i manteniment d'habilitats per tal que les persones mantinguin els interessos que havien tingut o trobin d'altres nous.
- programa de psicoestimulació per la prevenció de les alteracions cognitives i per l'atenció a les persones amb demència. Disposarà de programes personalitzats segons els dèficits individuals.
- programa d'atenció al dol tant a nivell individual com a nivell col·lectiu i dels propis professionals dels centre.
- programa d'atenció espiritual tant a nivell individual com a nivell col·lectiu i respectant les diferències confessionals o ètiques.



-  Introducció
-  Objectius i metodologia
-  Valors i criteris conceptuals
-  Elements metodològics bàsics
-  Programes i serveis
-  **Model funcional**
-  Resum i elements claus

6. Model funcional

El model funcional de les residències assistides per a les persones grans ha de permetre desenvolupar i realitzar les actuacions abans detallades incorporant els valors i les elements metodològics també descrits.

6.1 Valoració inicial

La valoració inicial completa es realitzarà abans dels 15 dies posteriors a l'ingrés i incorporarà, com a mínim la valoració de:

- valoració social i familiar. Aquesta valoració incorporarà les dades de relacions de la persona gran amb els seus familiars i amb els seus amics, així com els seus interessos i aficions.
- valoració de l'estat cognitiu, emocional i conductual de la persona gran. Ha de permetre identificar les necessitats o dificultats afectives o mentals de la persona gran i orientar la seva participació en els diferents programes específics.
- valoració funcional. Incorpora el nivell d'autonomia de la persona gran en les diferents activitats de la vida diària (bàsiques i instrumentals), la necessitat d'ajudes tècniques per l'autonomia personal i les capacitats conservades que permeten una reeducació funcional o requereixen d'un manteniment específic.
- dades de salut. Incorporarà les malalties, els problemes de salut, les atencions de salut requerides i la medicació prescrita.

6.2 Pla Individual d'Atenció Integral (PIAI)

La valoració inicial ha de permetre realitzar, per part dels professionals del centre, en sessió interdisciplinària, el pla individual d'atenció integral (PIAI) individualitzat per cada persona gran.

El PIAI ha d'identificar les necessitats, els objectius terapèutics, els diferents programes i activitats proposades i els períodes de revisió.

En l'elaboració del PIAI ha de participar també la pròpia persona gran i la seva família de manera que constitueixi un document de "contracte assistencial" entre els professionals i la persona atesa. El PIAI hauria de recollir també les darreres voluntats i les manifestacions de la persona gran o la seva família relatives als aspectes de desig o rebuig de determinats tractaments, les persones autoritzades a prendre decisions en situacions d'incapacitat de la persona gran, i d'altres situacions que constitueixen el testament vital.

6.3 Distribució del temps

Les residències incorporaran en els plans de treball espais de temps pel treball interdisciplinari i pel suport afectiu i per l'educació i entrenament d'habilitats.

A títol d'orientació les hores d'oferta d'activitat d'una residència al llarg d'un dia es distribuïrien en:

- 8-10 hores de són i lleure,
- 6-8 hores d'activitat o programes,
- 8-10 hores d'atenció a les activitats de la vida diària (bàsiques i instrumentals).
Aquestes hores incorporen les dels diferents àpats, així com la higiene, el vestit,

Amb tot, la persona gran ha de poder organitzar-se la seva pròpia vida i decidir la participació o no en les diferents activitats proposades pel centre.

6.4 Professionals

Per produir la totalitat dels serveis descrits en aquest document, les residències hauran de disposar, en l'atenció directa, amb la dedicació adient de les següents disciplines professionals mínimes:

- personal cuidador amb formació específica
- infermeria
- treball social
- fisioterapeuta
- educador o animador socio cultural
- terapeuta ocupacional
- psicòleg
- metge amb formació en geriatría

Per atendre les persones amb més necessitats caldrà que els centres disposin d'espais diferenciats o polivalents suficients per poder efectuar els diferents programes.

6.5 Protocols i registres

Totes les activitats i intervencions realitzades en les residències per a persones grans seran objecte d'un protocol específic revisat periòdicament. Aquest protocols seran objecte de formació per tots els professionals del centre.

Així mateix, es constituïran registres específics de les diferents valoracions, comunicacions entre professionals, derivacions a altres centres, activitats i intervencions realitzades en les residències.








Tots els protocols i registres hauran de tenir un format i disseny que els faci fàcilment informatitzables.

6.6 Qualitat

La qualitat assistencial és un element bàsic del model; en conseqüència, tots els programes, activitats o intervencions realitzades en les residències incorporaran en el protocol corresponent la metodologia d'avaluació per garantir l'acompliment dels objectius que es pretenen.

Així mateix les residències hauran d'acompliment dels estàndard de qualitat fixats per l'ICASS per a aquest equipaments. Per això es dotaran d'un pla intern de qualitat.



-  Introducció
-  Objectius i metodologia
-  Valors i criteris conceptuals
-  Elements metodològics bàsics
-  Programes i serveis
-  Model funcional
-  Resum i elements claus

Resum i punts claus

1. Valors i criteris conceptuals

- 1.1 La persona gran és el centre de l'activitat de la residència i participa de totes les decisions que li afecten.
- 1.2 "Atendre les necessitats de la persona gran és el més prioritari" constitueix la primera instrucció dels professionals.
- 1.3 La dignitat de la persona s'ha de preservar en tot moment i situació.
- 1.4 La capacitat d'elecció del resident està preservada en totes les actuacions de les residències.
- 1.5 La persona gran disposa d'un espai íntim i privat, conserva els lligams afectius i participa i utilitza els elements de la comunitat.
- 1.6 La residència garanteix un projecte vital a la persona gran i la dota d'una millor qualitat de vida.
- 1.7 La residència facilita i promou l'exercici actiu dels drets de la persona gran.

2. Elements metodològics bàsics

Són elements metodològics bàsics:

1. el treball interdisciplinari
2. el pla d'atenció integral
3. els protocols
4. els registres
5. el cicle de revisió contínua

3. Programes i serveis

1. Hi haurà activitats específiques pel moment de l'acollida, el de l'estada i el del comiat.
2. Existiran serveis d'hosteleria, d'atenció de salut, d'atenció a la dependència i capacitats funcionals i d'atenció psico-social.
3. Els programes contemplaran activitats de suport, activitats de manteniment i activitats de reeducació.
4. Els programes abastaran totes les necessitats de la persona gran i, en conseqüència incorporaran, a més de la pròpia persona gran, a la seva família i amics, a la comunitat i al grup d'altres residents.

5. Model funcional

El model funcional incorpora:

1. Valoració inicial completa.
2. Elaboració del PIAI
3. Execució dels diferents programes i consum dels diferents serveis
4. Distribució adequada del temps
5. Existència de professionals adequats i suficients
6. Els protocols, i els registres s'incorporen a totes les activitats
7. La qualitat assistencial està present en totes les intervencions de la residència.

Barcelona, juny 2001

