

SUMARI D'ASPECTES POSITIVS OBSERVATS EN LES VISITES DELS VOLUNTARIS GRANS DE FATEC A RESIDENCIES DE CATALUNYA

ASPECTES POSITIVS QUE CONSIDEREM FONAMENTALS I IMPRESCINDIBLES

- **La persona, els seus drets i les seves preferències**
- El bon tracte comença quant el resident no té por de expressar el que vol.
- Els residents són sempre interpel·lats per el seu nom habitual, el que ells prefereixin.
- Respecte al resident vers: la ideologia u opinions polítiques, creences religioses, socials o aficions.
- Se'ls respecta els seus desitjos i demandes i s'intenta afavorir-lo en la mesura que sigui possible..
- Els residents poden convidar als seus familiars o amics a visitar-los a la seva habitació.
- Poden personalitzar la seva habitació. En el reglament de règim intern s'especifica la possibilitat de personalitzar l'habitació amb elements propis
- Es respecten les seves preferències en el vestit i abillament personal
- L'entrada i sortida de la residència és lliure, només limitada si les condicions físiques i/o mentals del resident no ho permeten.
- Els residents no estan col·locats en bateria sinó de forma que faciliti el contacte, encara que sols sigui visual. ..
- No s'entra en una habitació que tingui la porta tancada sense trucar prèviament i només s'hi entra si s'ha rebut el permís.
- Els professionals saluden sempre quan passen per una sala comuna o es creuen amb un resident encara que es tracti d'una persona molt dependent i/o en cadira de rodes.

- **Tenen un programa per evitar fer subjeccions. Si es fan subjeccions es segueix el protocol establert.**
- **La Participació**
 - **No es tracta a les persones partint de les seves limitacions sinó de les seves capacitats conegudes o potenciables fomentant la seva participació.**
 - **Els residents son convidats a participar en el establiment del seu Pla Individual d'atenció, i si així ho desitgen, juntament amb els seus familiars. Posteriorment participarien en els canvis que s'introdueixen en les revisions puntuals o periòdiques.**
 - **Aquesta participació es produeix també en el cas de residents amb deteriorament mitja o lleuger.**
 - **Si el resident no es capaç d'aquesta participació, hi participa sols la família.**
 - **Participen en decisions del centre, com ara: establiment dels menús, activitats, sortides, festes, i es valoren les opinions personals dels residents sobre temes de funcionament de la residència.**
 - **Aquesta participació es fa a través de:**
 - **El Consell de Participació**
 - **El Consell de participació ampliat**
 - **Assemblees periòdiques de residents**
 - **Comissions diverses**
 - **Els horaris de menjador són semblants als de la comunitat per facilitar la interrelació.**
 - **Hi ha un sistema de recollida i resposta de les queixes i suggeriments dels residents**
 - **Es garanteix la resposta a la persona que ha formulat la queixa**
- **La organització i las intervencions**
 - **Hi ha un projecte del centre.**
 - **Hi ha un protocol de ingrés o un llibre d'acollida**
 - **Hi ha un reglament de règim intern**
 - **Els drets i deures dels residents i els del centre estan recollits en aquest**

protocol d'acolliment, en el reglament de règim intern o en un altre document.

- Tots els cuidadors amb la titulació requerida o en tràmit de homologació.
- Tot resident te assignat un cuidador responsable
- Hi ha molt poca rotació del personal. Casi el 100% te contracte indefinit.
- Es fa un pre-ingrés en el que s'inicia la història social del resident
- El resident i la seva família, o només aquesta, cas que el resident no estigui en condicions de fer-ho, participen en la redacció del PIAI.
- Hi ha un sistema de control de qualitat
- Control de Qualitat de Vida-segons Escala Gencat
- Enquesta de satisfacció dels residents, professionals i familiars.
- S'ha creat el Consell de Participació

- **La família**
- La família es un dels pilars en que s'apoya el funcionament del centre. Treballen juntament amb ella per el benestar de la persona gran
- Des del "pre-ingrés" la família es considerada un element clau en la cura del seu familiar.
- La familia es compromet a fer tasques de suport: acompanyar a l'exterior, cuidar-se de la compra de la roba, i altres.
- Si el resident ho desitja, la família participa en la redacció del PIAI i en les revisions periòdiques del PIAI per part de l'equip multidisciplinari. En cas de no poder participar, se li explica després tot el procés.
- Si no hi participa, al menys la família te coneixement del Pla individual d'atenció del seu familiar i de les modificacions que si estableixen en les seves revisions
- Valoració de la intimitat familiar i propiciar-la amb gestos de millora de les infraestructures per a aquest fi.
- L'horari de visites dels familiars és ampli, i si cal flexible.
- Si el resident ho desitja, els familiars poden accedir a l'habitació.

- **Són convidats a totes les festes.**
- **Es convoca regularment reunió general dels familiars**
- **Hi ha òrgans de participació adreçats als familiars**
- **Hi ha mecanismes de canalització dels suggeriments o queixes dels familiars.**
- **Els familiars poden participar en la vida coti-diana en activitats del seu familiar, higiene, tallers**

- **L' edifici i el seu equipament**
 - **Situat al centre del poble o barri,**
 - **Es modern o està reformat**
 - **Comunicat amb la resta de la població o poblacions veïnes per transport públic proper.**
 - **Si es tracta d'una residència gran, està dividida en unitats de convivència de màxim de 20 persones, amb equip de professionals propi, menjador i sala comunitària propis, amb distintius propis per ajudar a identificar-les Per exemple pintades de colors diferents, quadres atractius a la sortida del ascensor.**
 - **Bon manteniment,**
 - **Bona il·luminació natural a tot l'edifici;**
 - **Sense barreres, ni esglaons ni rampes pronunciades,**
 - **Amb passadissos amples i amb baranes així com a tots els llocs que siguin adients.**
 - **Sala o sales d'activitats,**
 - **Calefacció a tot l'edifici**
 - **Aire condicionat a tot l'edifici o almenys als espais comuns**
 - **Ascensors de porta àmplia per a cadira de rodes,**
 - **Almenys un ascensor amb profunditat per "camilles"**

- Totes les habitacions exteriors
- Habitacions majoritàriament individuals i algunes dobles.
- Amplies, que permetin una bona mobilitat a les cadires de rodes
- Alarmes a la habitació per a cada resident
- En les habitacions compartides hi ha cortines corredores de separació.
- Armari d'ús individual suficient per a la roba de cada resident
- Les habitacions estan personalitzades amb objectes propis dels residents, quadres i fotografies pròpies, per als que disposen de prestatgeries, taulers, i si ho desitgen amb mobles propis .
- Higiene acurada de totes les instal·lacions. Cap tipus de olor de fluids corporals ni de detergents o desinfectants.
- Equipat amb:
 - ajudes tècniques de tot tipus
 - elements manipulables ergonòmics,
 - interruptors a l'alçada de cadires de rodes.
 - butaques ergonòmiques amb braços, a totes les sales i menjadors
- **La integració en la comunitat**
 - La relació de la Residència amb el poble és un altre dels pilars en que s'apoya el seu funcionament,és fàcil entrar i sortir d'ella.
 - Procuren que per la gent del poble, «no sigui estrany anar a la residència» i axó facilita el us dels seus serveis
 - Es participa en activitats i festes del barri o població
 - Apropar la Residència al barri oferint els residents a les persones que pasen, petits obsequis en festes senyalades, per exemple petites bosses amb caramels per Sant Roc, xocolate amb melindros per Santa Eulalia, i altres.
 - Participació dels voluntaris en activitats de grup i individuals,mai substituint a un professional

ALTRES ASPECTES DE QUALITAT IMPORTANTS

- **La persona, els seus drets i les seves preferències**
- Valoració i possibilitat de desenvolupament de les seves qualitats intel·lectuals, artístiques, manuals.
- L'horari del desdèjuni es flexible, i es pot escollir entre diferents possibilitats.
- El esmorzar es amb bufet i es pot escollir dolç i /o salat
- Es poden demanar variacions en el menú, es disposa per exemple de sopa o verdura per substituir el primer plat i carn o peix a la planxa per el segon.
- Hi han cada dia, dos menús entre els que es pot escollir
- Nevera prop dels menjadors en la que els residents hi poden tenir alguns aliments, o be es pot tenir una petita nevera en la habitació que es revisada regularment
- Moble prop dels menjadors en el que els residents poden tenir alguns aliments que no necessiten nevera
- Es facilita el menjar a les persones que tenen dificultats, amb preparacions fàcils de mastegar i amb una presentació apetitosa.
- Inquietud des de la Direcció i/o equip directiu per qüestionar en tot moment la finalitat de les seves accions, en altres paraules: desig constant de millora en el respecte als desitjos dels residents.
- En problemes puntuals, si s'acorda la necessitat d'implantar un recurs (caminador, cadira de rodes, triturats, "empapadors") es fa sempre amb la intenció que aquest recurs sigui provisional i un cop superat el problema, s'intenta tornar a la normalitat.
- En alguns casos han acceptat que el nou resident vingüés al Centre amb la seva mascota.
- Per tal de facilitar les sortides dels residents que per la seva situació podrien patir desorientació, es disposa de uns instruments amb dispositiu de localització i que son difícils de treure.
- Els residents *autònoms i amb independència bona o mitjana*, no comparteixen espais comuns amb els que tenen necessitat de cura

constant, molt en particular amb els de incapacitats mental.

- **La Participació**

- Se'ls donen responsabilitats en funció dels seus desitjos i de les seves capacitats, encarregats de jardí, de l'hort, de la capella, col·laboració en el parar taula, participació en la preparació de festes.
- Alguns residents son membres interns de la associació de voluntaris del centre i ajuden a altres residents.
- Conveni de participació regular de voluntaris propis o d'una associació
- Tenen la possibilitat de posar puntualment en els espais comuns, elements de sensibilitat pròpia, amb l'aquiescència dels altres residents (Cartells de festes, banderes de clubs esportius i altres).
- Es redacta una revista o butlletí del centre i els residents participen en la seva redacció..
- Si es detecta que un resident te alguna queixa que no manifesta, es procura que ho parli amb la treballadora social
- S'ofereix una maquina de fotos en ocasions de excursions, afegint un concurs posterior
- Es crea un taller de pastisseria per els aniversaris
- Al jardí hi ha un petit hort en el que participen els residents
- Hi ha taules-jardinera per que puguin fer hort o jardineria els residents amb mobilitat reduïda.
- Els residents que tenen cura de l'hort poden convidar als seus companys al àpat amb els fruits del mateix.
- Tallers de reconeixement de la llar, de costura, de tocador, de cuina.
- Quant entra un nou resident i s'ha de pintar l'habitació se li pregunta de quin color vol que es pinti
- Hi ha a els espais comunitaris fotos d'activitats en les que surten els residents.
- Es mostren les fotos d'aniversaris penjades a les parets i als panells d'anuncis, i la corresponent al dia, a l'entrada.
- Es mostren les fotos d'aniversaris penjades a les parets i als panells

d'anuncis, i la corresponent al dia, a l'entrada.

- Hi ha un programa d'activitats però moltes vegades es fan las que suggereix la ocasió-
- A cada unitat hi ha cada matí grup de gimnàstica
- Cada any s'escolleix un tema, aquest any el somriure i a cada unitat hi ha un plafó en el que cada mes es col·loquen frases adients del residents o dels seus familiars.
- Algunes de les activitats es fan juntament amb persones de fora.

- **La organització i les intervencions**

- Certificació de acreditació d'excel·lència de FADA, (Fundación para la Acreditación del Desarrollo Asistencial). (Joint Commission Internacional del EEUU). És molt exigent.
- S'entrega una còpia del PIAI, i el familiar signa haver-la rebuda
- Hi ha un fulletó "Manual d'acolliment i bona praxi" en que es recullen les recomanacions al personal per un bon tracte i una bona praxi, per exemple:
 - Reunions setmanals de l'equip multidisciplinari
 - Reunions setmanals de l'equip de cada unitat de convivència, si el Centre hi esta dividit
 - Reunions periòdiques de la Direcció amb els cuidadors, amb l'equip de cuina i amb l'equip de neteja.
 - Registre de totes les queixes i suggeriments. Tots reben resposta amb la explicació de l'actuació que s'ha fet al respecte
- En el "pre-ingrés" es visita al futur resident en el seu domicili; així aquest, en ingressar no és un desconegut per al centre, ni el centre per a ell. Si esta ingressat en una altre residència, en un soci-sanitari o en un hospital se'l visita en ell.
- El personal dedica moltes hores a acompanyar a les persones abans de ingressar i quant ingressen, per que la seva adaptació sigui el menys traumàtica possible
- En aquest "pre-ingrés" es proposa formalitzar el document de voluntats anticipades, ja que és més violent quant fa temps que hi resideix.
- Part del personal està format en DCM i l'utilitza (Dementia Care Mapping)

- **Hi ha redactat un decàleg DCM de bones pràctiques**
- **Tenen un comitè d'ètica o en formen part amb altres residències**
- **Es segueix el control de qualitat ISO 9000**
- **Els professionals de cura directa amb els residents, porten uniformes de colors vistosos i alegres fugint dels colors hospitalaris**
- **Per tal de evitar equivocacions en la distribució dels menús, a cada menjador hi ha un tauló amb el regim de cada un dels residents , estris especials que necessita i un planell de les taules amb una fotografia de cada resident en el lloc que ocupa.**
- **La medicació es distribuïda en format monodosi.**
- **Es fa formació permanent dels professionals, segons necessitats i/o a demanda d'ells.**
- **Formació de tot el personal en atenció gerontològica centrada en la persona**
- **Es mira de reduir al màxim la rotació de personal, de manera que sigui una persona la que cada dia aixequi a uns residents i una persona la que els enlliti**
- **Preocupació i avaluació del grau de satisfacció del personal en la seva tasca.**
- **Pictogrames penjats a la porta de la habitació per facilitar el reconeixement per les persones amb deteriorament mental**
- **S'ofereixen varietat d'activitats cada dia de la setmana, matí i tarda.**
- **Cada activitat te la seva programació, objectius, registre i avaluació.**
- **Celebració de festes assenyalades: aniversaris i onomàstiques dels residents, festes tradicionals (Nadal, Revetlles, Carnestoltes, etc).**
- **Sempre que és possible, es programen activitats a l'exterior amb transport adaptat per als residents amb mobilitat reduïda, sortides en grup al teatre o altres espectacles, excursions en autocar o sortides properes: a la platja, a les places del poble o barri, per tal de participar en activitats socials i intergeneracionals pròpies del poble o barri com són les festes majors.**
- **Excursions d'un dia a llocs d'interès històric, artístic, paisajístic, etc..**

- **Tenen animals de companyia, gossos amb els que es relacionen els residents i que col·laboren en teràpia. Per fer-ho han rebut formació especialitzada.**
- **Hi ha alguns serveis per a usuaris externs, àpats, bugaderia, perruqueria**
- **La família**
 - **Programa de suport a les famílies, en d'ingrés, en l'estada i en el dol al decés.**
 - **Possibilitat de que la família pugui acompanyar al resident en situació terminal a la seva habitació.**
 - **Hi ha constituïda una Associació de Familiars i Amics per fomentar la participació e implicació dels familiars a la residència.**
 - **Els familiars dels residents de la unitat de persones amb alt nivell de dependència poden accedir amb una clau a la unitat. També poden anar a donar-los el dinar.**
 - **Poden demanar una clau mestre de la habitació del seu familiar que està tancada a certes hores**
 - **Hi ha periòdicament reunions de familiars com a comissió de seguiment del funcionament general del centre.**
 - **Hi ha familiars que son membres de la associació de voluntaris del Centre**
 - **Es fa formació per els familiars.**
 - **Que algún o alguns residents participin juntament amb familiars en la reunió d'explicació del centre a d'altres.**
 - **Servei de menjador obert als usuaris**
 - **Possibilitat de compatir amb els familiars un dinar en un reservat**
 - **Possibilitat de que un familiar hi vagi a dinar un dia determinat a la setmana**
- **L'edifici i el seu equipament**
 - **Entrada ampla, acollidora, amb seients, amb murals ben vistosos on hi ha la informació de les activitats, dies i hores, festes del barri o de la**

residència, fotografies d'activitats recents en les que surten els residents i altres informacions d'interès.

- **A la entrada hi ha penjat el reglament de règim intern, de forma que sigui fàcil de llegir**
- **A la entrada hi ha penjat el horari de visita dels diferents professionals**
- **Decoració de les sales comunitàries amb fotografies antigues dels residents.**
- **Per tot el edifici hi ha «recons vius», petits espais en els que reunir-se, fer activitats com cosir a maquina, un ordinador. Algunes d'aquestes activitats es fan amb el suport de un voluntari**
- **Tractament antilliscant del terra i molt en particular dels banys**
- **Sala de fisioteràpia ben equipada i gimnàs.**
- **Sala multisensorial per estimulació**
- **Aire condicionat a tot l'edifici**
- **Zona infantil al interior o al exterior per facilitar les visites de nens**
- **Ascensors de porta àmplia per a cadira de rodes i profunditat suficient per a lliteres**
- **Ascensors amb un sistema de posta en marxa que pot ser usat per les persones vàlides però no ho permet a les que tenen molt limitades les capacitats mentals.**
- **Als menjadors i sales comunitàries taules amb una sola pota central**
- **Alarma amb registre central de quant ha sonat i de la resposta.**
- **Habitacions amb bany complet geriàtric i alarma**
- **Als passadissos hi ha uns sensors que augmenten la il·luminació artificial al anar disminuint la llum exterior**
- **Llits amb mobilitat elèctrica i amb regulació d'alçada.**
- **A la porta de cada habitació hi ha el nom i el retrat del resident o residents**
- **Hi ha possibilitat de portar mobles propis.**

- La residència proporciona el transport dels mobles que es puguin portar per personalitzar l'habitació
- Hi ha possibilitat de portar a la habitació una TV petita,
- Hi ha la possibilitat de penjar quadres propis a la habitació,
- Hi ha la possibilitat de tenir una nevera petita a la habitació, que es revisada dos cops a la setmana com a mínim,
- Jardí gran, ben cuidat
- Jardí amb tendals i mobles de jardí adients
- Terrassa amb tendals i mobles de jardí adients
- Portes aïllants d'incendis
- Possibilitat de portar a la residència la pròpia mascota
- Equipat amb altres ajudes tècniques a mes de les grues; banyera geriàtrica i altres.
- Avisador de moviments sobre els llits de persones dependents per evitar subjeccions
- Escales amb una tira de color fosc o diferent marcant els esglaons
- Estovalles de roba al menjador.
- Bugaderia amb un departament individual per a la roba personal de cada resident.
- La roba bruta i la brossa van directament al soterrani per conductes especials i no passen per els ascensors o escales.
- Chip a la roba personal de cada resident.
- Ordinadors a disposició dels residents i/o possibilitat de fer servir el propi.
- Wi-Fi per als residents que usen ordinador.
- L'equip comunitari de TV es adient en mida i col·locació
- Es disposa un mirall gran a cada planta per poder veure's de cos sencer
- Piscina amb zona de poca fondària per poder-hi fer exercicis

- **Piscina amb zona de Spa.**
- **Vehicle adaptat per persones amb mobilitat reduïda.**
- **Han aconseguit que el Ajuntament supprimeixi las voreres i llambordes del carrer i del entorn mes immediat i que el terra sigui ideal per cadires de rodes**
- **La Integració en la comunitat**
 - **Relació amb les associacions del barri**
 - **Relació amb escoles o espais per establir unes bones relacions intergeneracionals. Normalment es fan visites i celebren junts festes molt concretes: Nadal, Reis, la Santa patrona del barri o de la ciutat, verbenes, etc..**
 - **Realització d'activitats conjuntes amb les escoles**
 - **Relació amb els residents d'altres residències,**
 - **Relació amb casals de gent gran que hi van amb la seva coral, grup de teatre,...**
 - **En la associació de voluntaris del centre hi son membres persones del barri i familiars dels residents.**
 - **Participació dels voluntaris en activitats de grup i individuals, mai substituint un professional.**