

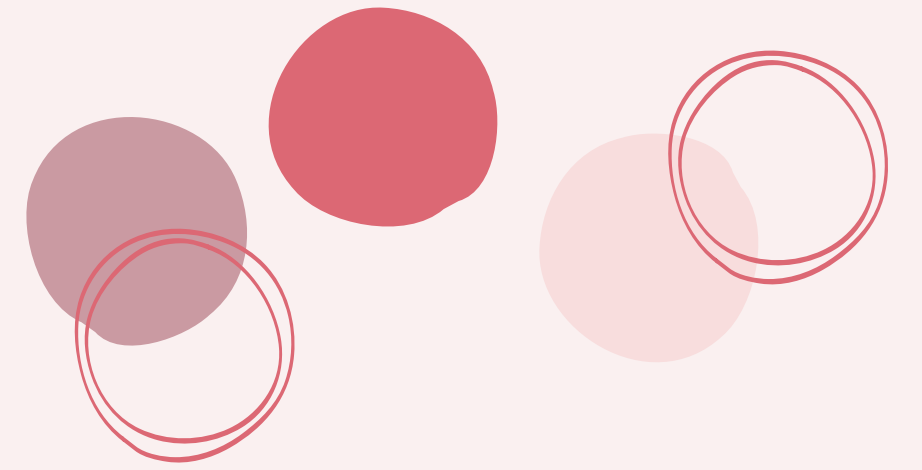
Unitat 7

Planificació, gestió i documentació del centre assistencial

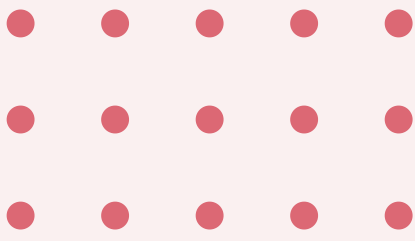
Organització de l'atenció a les persones en situació de
dependència

Continguts

1. Planificació general del centre
2. Documentació per a la gestió del centre
3. Documentació per a la gestió de les
persones usuàries
4. La qualitat als centres assistencials



1. LA PLANIFICACIÓ GENERAL DEL CENTRE



La **planificació general del centre** es recull en uns documents que han de conèixer tant les persones usuàries (i també la família) com els professionals del centre:

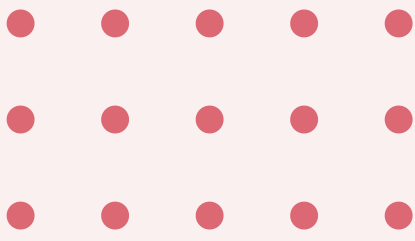
- Pla general d'intervenció
- La programació del centre
- El reglament de règim intern

Per altra banda, la **gestió de les persones usuàries** també es recull a través de dos documents:

- El llibre de registre
- L'expedient personal



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE

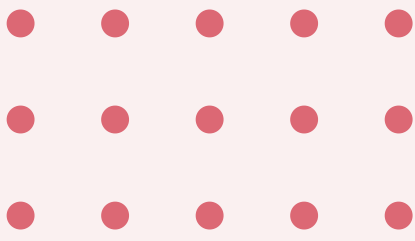


El centre requereix uns documents que emmarquin la seva actuació, indicant els principis amb els que treballa i estableixin les normes de convivència que hi han de regir. Els documents que estableixen aquests principis són:

- El pla general d'intervenció
- La programació
- El reglament de règim intern (RRI)



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.1 El pla general d'intervenció

És el document en el qual figuren els serveis i els programes específics d'intervenció que ofereix el centre, amb la finalitat de proporcionar una atenció integral a les persones usuàries.

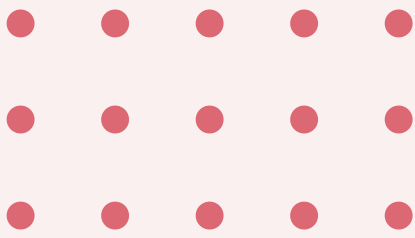
Es recull també els objectius generals, metodologies de intervenció i l'estructura organitzativa del centre.

Serveis que ofereix el centre residencial:

- **Serveis bàsics** : indispensables per a les persones (allotjament, manutenció, transport, assistència en les ABVD, gimnàsia, etc.)
- **Serveis terapèutics**: proporcionen algun tipus de tractament (atenció sociosanitària, psicològica, psicomotricitat, cures de salut, teràpies, etc.).



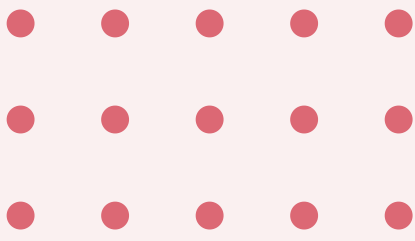
2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.1 El pla general d'intervenció

- **Serveis d'ús del temps lliure i l'oci:** animació sociocultural (sortides, festes, activitats culturals, tallers, manualitats, jocs, etc.).
- **Serveis d'intervenció amb la família:** participació de la família en activitats d'assistència, grups d'ajuda, etc.
- **Serveis complementaris:** cafeteria, perruqueria, servei de podologia, etc.

2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



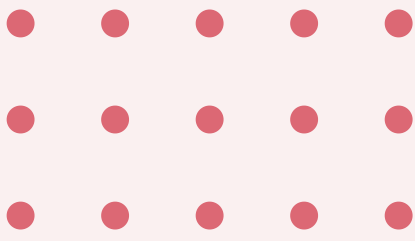
2.1 El pla general d'intervenció

Els programes d'intervenció:

- **Programa d'intervenció sanitària:** orientat a afavorir unes bones condicions físiques de les persones (activitats d'higene, alimentació, control i seguiment de la medicació, etc.).
- **Programa d'intervenció terapèutica:** té com a finalitat potenciar i mantenir les funcions (cognitives, funcionals i socialitzadores).
- **Programa d'intervenció recreativa:** l'ús del temps lliure i la vivència de l'oci.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE

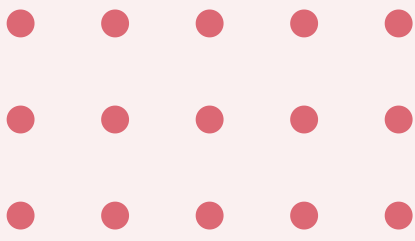


2.1 El pla general d'intervenció

Els programes d'intervenció:

- **Programa d'intervenció amb la família:** fomenta la participació de la família en la planificació i les cures de la persona.
- **Programa de cures pal·liatives:** atenció de les persones que pateixen una malaltia incurable. Alleujar el dolor, evitar complicacions, etc.

2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.2 La programació

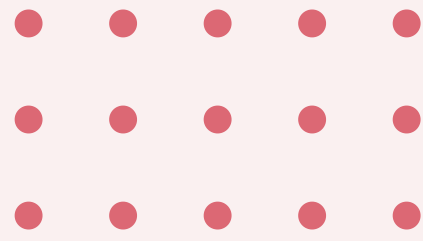
Les actuacions dels diferents programes s'organitzen en una programació.

En la **programació** es relacionen de manera seqüenciada, el conjunt de les actuacions o activitats que el centre durà a terme durant un període de temps.

- Es poden elaborar per a períodes variables: una setmana, un mes, trimestre o un any.
- Es representen en un calendari o el cronograma.
- Es concreta com a màxim a nivell diari, mitjançant l'horari.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



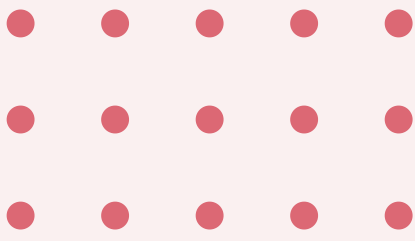
2.2 La programació

- Els horaris han de ser flexibles, per tal d'adaptar-se a cada usuari, sobretot si es tracta de persones independents. Les persones dependents no tindran tanta flexibilitat en l'horari.
- Una programació setmanal es concreta en 7 horaris diaris. En aquests horaris hi ha activitats que estan fixes (les menjades, l'higiene, etc.), en canvi, les activitats voluntàries o opcionals poden variar segons el dia de la setmana.

La distribució de les activitats s'estableix:

- D'acord a les necessitats de les persones usuàries.
- De manera que s'optimitzin els recursos disponibles.

2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.3 El reglament de règim intern (RRI)

És el document que marca els principis de funcionament d'un centre.

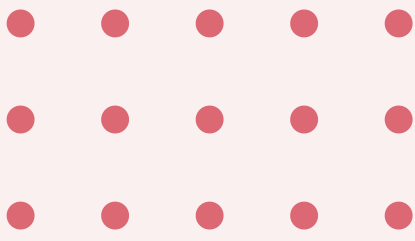
És el document en el qual es reflecteixen les normes generals del funcionament del centre i s'estableixen les condicions de relació entre els residents i el centre.

-S'estableixen les normes, què es pot fer i el que no es pot fer, per tal de garantir el bon funcionament del centre.

-Ha d'estar a disposició de les persones usuàries i dels familiars. És convenient que s'expliqui detalladament i se'ls lliuri una còpia.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



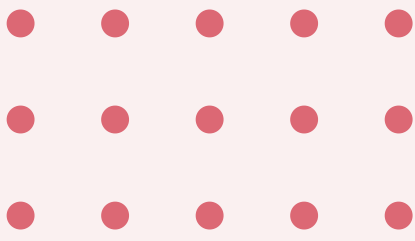
2.3 El reglament de règim intern (RRI)

Cada centre redacta el seu propi reglament d'acord amb el context on es trobi i segons quina sigui la seva finalitat, però tots disposen dels apartats o continguts següents:

- Dades del centre i titularitat
- Sistemes i condicions d'admissió i de baixa
- Catàleg de drets i deures de la persona usuària
- Sistema de recollida de suggeriments
- Sistema de canalització i resolució de queixes o reclamacions
- Sistema de participació de les persones usuàries en òrgans de gestió
- Normes d'organització, funcionament intern i de convivència



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.3 El reglament de règim intern (RRI)

- **El contracte assistencial**

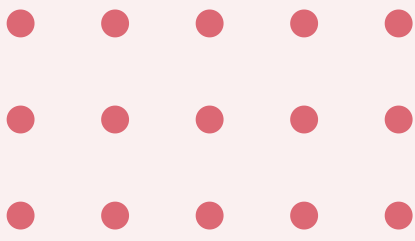
En el moment que es formalitza l'ingrés, s'ha d'emplenar el contracte assistencial, en el qual les parts (centre i persona usuària o família) es comprometen a garantir els drets i complir les seves obligacions.

La base d'aquest contracte serà el reglament de règim intern. Bàsicament les clàusules que el compondran seran:

- El preu de la quota mensual i altres requisits econòmics.
- Els serveis inclosos en aquesta quota: menjades, activitats, etc.
- Les normes de funcionament, règim de visites, sortides, etc.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.3 El reglament de règim intern (RRI)

- **Els drets i deures de les persones usuàries**

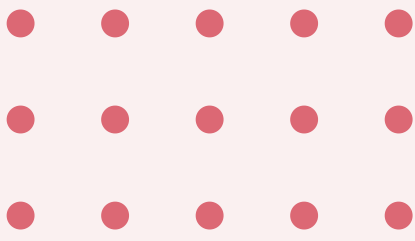
Les persones usuàries tenen el dret de ser ateses.

Drets:

- Dret a accedir als centres i rebre assistència sense discriminació alguna.
- Dret a ser informades i consultades sobre qualsevol cosa que els pugui afectar o interessar.
- Dret a rebre l'atenció necessària amb correcció, respecte i comprensió.
- Respecte a la seva intimitat, garantint el tractament adequat.
- Dret a mantenir les relacions interpersonals que consideri oportunes.
- Dret al tractament confidencial de les dades personals.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.3 El reglament de règim intern (RRI)

- **Els drets i deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries tenen el dret de ser ateses.

Drets:

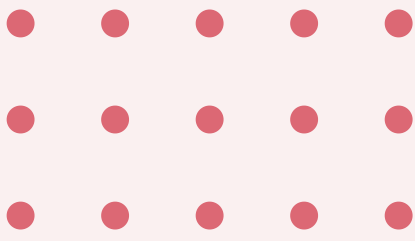
- Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments i rebre la resposta.
- Dret a la presa de decisions sobre tot el que concerneix la seva vida, fins i tot en els moments propers a la mort.

Deures:

- Conèixer les normes internes del centre i complir-les.
- Mantenir una conducta basada en el respecte mutu, tolerància i col·laboració.
- Respectar les instruccions i els equips que utilitzi.



2. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE



2.3 El reglament de règim intern (RRI)

- **Les reclamacions i els suggeriments**

Perquè hi hagi la garantia que els drets es compleixin, els centres disposaran d'un llibre o full de reclamacions.

S'ha de facilitar a totes les persones usuàries que el sol·licitin.

Amb les mateixes condicions, els centres també disposaran d'una bústia de suggeriments.



3. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

En tots els centres assistencials cal mantenir una sèrie de document relacionats amb la informació que tenim sobre les persones usuàries. Els més importants són:

- El llibre de registre
- L'expedient personal

3.1 El llibre de registre

Per disposar d'una relació actualitzada de totes les persones usuàries d'un centre i de la seva informació bàsica, cal disposar d'un **llibre de registre**.



3. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

3.1 El llibre de registre

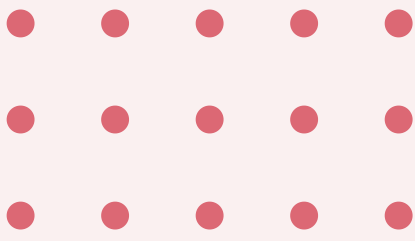
Al llibre de registre hi figuren les dades bàsiques de totes les persones usuàries del centre.

Cada centre disposa d'un model específic de fitxa, però la informació mínima que ha d'aparèixer:

- Número d'expedient del centre.
- Tipus de plaça (centre de dia, residència, etc.).
- Nom, cognoms i NIF.
- Tarifa.
- Data de naixement.
- Familiar o representant legal responsable.
- Data d'alta del centre.

Les dades del llibre de registre tenen una finalitat de gestió administrativa i control. La informació documental ha d'estar arxivada a l'expedient personal.

3. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

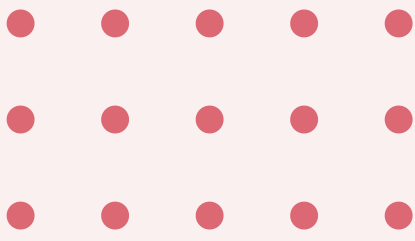


3.2 L'expedient personal

- Per treballar amb persones en situació de dependència cal tenir un coneixement integral i continu de les seves característiques i necessitats, per tal de poder planificar els objectius d'atenció i programar les intervencions necessàries.
- Per facilitar la nostra tasca, és important que tota la documentació estigui actualitzada i recollida de manera ordenada. Aquesta és la finalitat de l'expedient personal.
- Tota la documentació de la persona usuària s'arxiva en una carpeta (física o informàtica) que es coneix com a: **l'expedient personal**.



3. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES



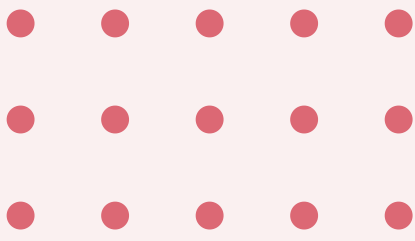
3.2 L'expedient personal

La documentació que es genera d'una persona usuària pot ser molt àmplia i diversa, segons les seves necessitats i depenent de les actuacions que rebi, però no ha de faltar mai en un expedient són els documents següents:

- Fitxa de dades personals
- Còpia del document contractual d'ingrés
- Informe de valoració inicial
- Història clínica. És la documentació més extensa de les que formen l'expedient personal.
- Registre de les activitats i protocols de pla d'atenció individual.



3. DOCUMENTACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES



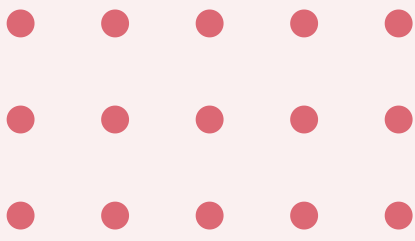
3.2 L'expedient personal

La documentació que es genera d'una persona usuària pot ser molt àmplia i diversa, segons les seves necessitats i depenent de les actuacions que rebi, però no ha de faltar mai en un expedient són els documents següents:

- Observacions sobre la convivència de la persona usuària
- Contactes de la persona usuària amb familiars
- Contactes mantinguts per les persones responsables de la residència amb familiars, tutors, responsables legals de la persona (freqüència i finalitat).



4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS



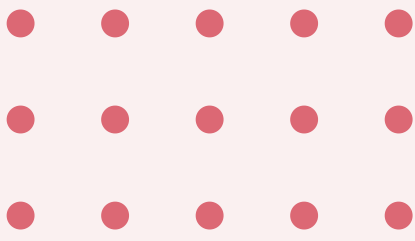
Qualitat en un centre residencial, es refereix al conjunt de condicions que asseguruen el màxim nivell de benestar de les persones usuàries.

La qualitat ha d'estar present en els diferents àmbits:

- Qualitat en la satisfacció que perceben la persona usuària i la seva família.
- Qualitat en la prestació de l'atenció i les intervencions.
- Qualitat en els serveis.
- Qualitat en la satisfacció dels i les professionals pel seu treball.
- Qualitat en les instal·lacions, materials i condicions del centre.

INDICADORS DE QUALITAT

4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS



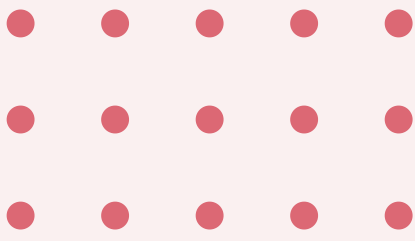
4.1 Com es garanteix la qualitat?

Un centre residencials ha de comptar amb un sistema de gestió de qualitat per tal d'assegurar-se de que dona aquesta qualitat als seus usuaris.

Un **sistema de gestió de la qualitat** és el conjunt de normes que articula el funcionament i l'organització d'una institució per millorar la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones ateses.



4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS



4.1 Com es garanteix la qualitat?

Implantació d'una cultura de la qualitat

- Acceptar la crítica com una oportunitat de millora.
- Col·laboració de tots els agents en la millora contínua.
- La necessitat de comptar amb l'opinió dels usuaris i usuàries.
- Prioritzar les línies estratègiques de l'organització davant les decisions individuals.

Representar i analitzar els diferents processos

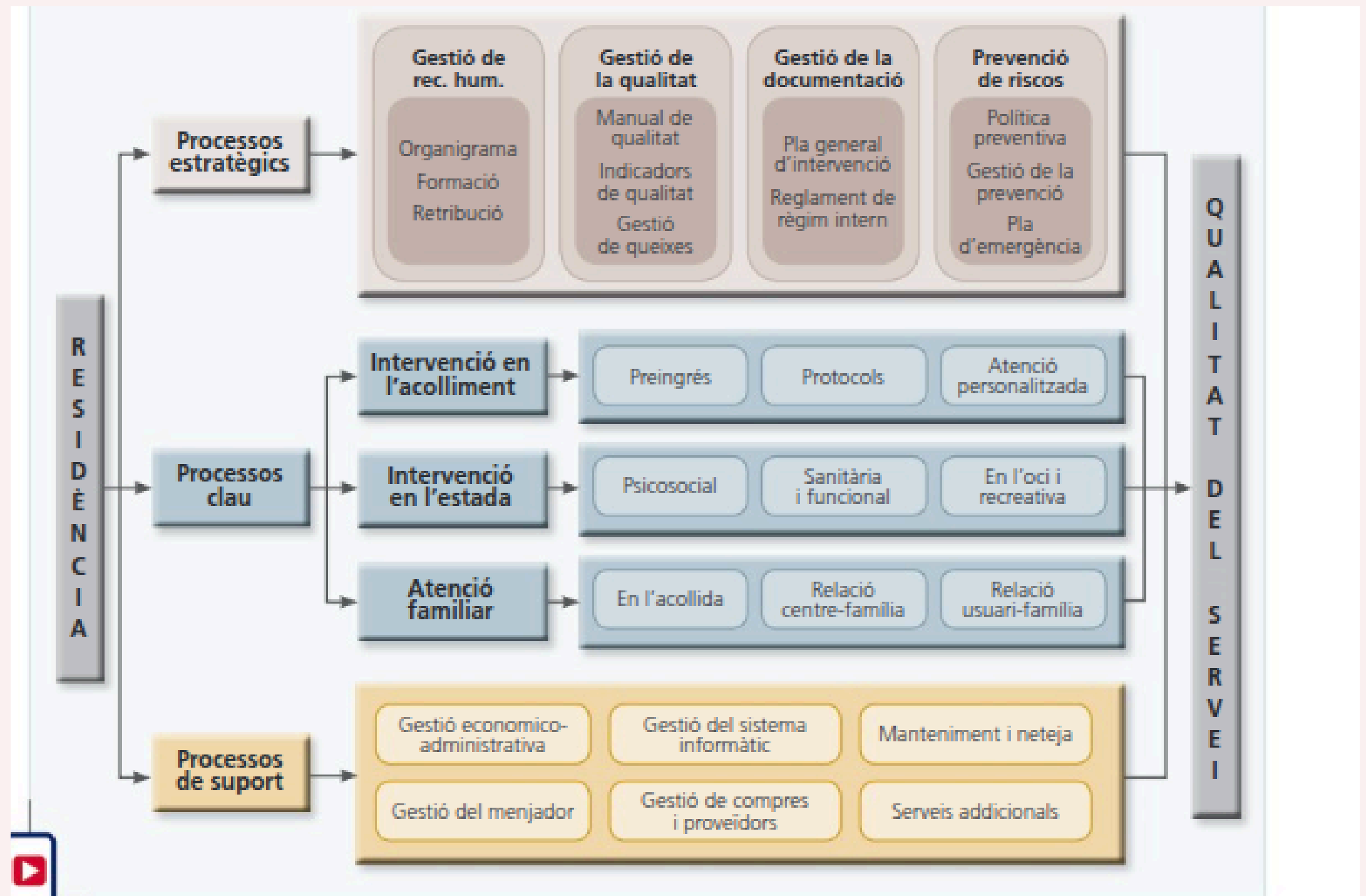
- Processos estratègics: relacionats amb l'activitat de l'entitat.
- Processos clau: recullen el conjunt de processos i actuacions destinats a assolir l'objectiu principal.
- Processos de suport: serveixen de suport dels processos clau i completen la seva aportació.

4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS

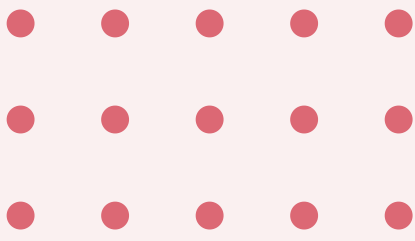
4.1 Com es garanteix la qualitat?

Representar i analitzar els diferents processos

- Processos estratègics
- Processos clau
- Processos de suport



4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS

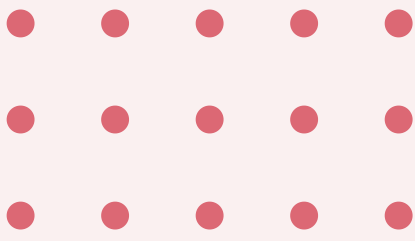


4.2 L'avaluació de la la qualitat. Indicadors de qualitat

Un **indicador de qualitat** és una mesura que permet controlar i valorar la qualitat d'una activitat o procés en un moment i lloc determinats.



4. LA QUALITAT ALS CENTRES ASSISTENCIALS



4.3 Guia de bones pràctiques

- La **guia de bones pràctiques** és un document en el qual es recullen els aspectes clau dels diferents processos per avançar en la consecució de la millora contínua.
- Cada institució estableix quines són les bones pràctiques que desitja potenciar.
- Ha d'estar a disposició dels i les professionals del centre perquè els serveixi per millorar les seves intervencions.
- En l'elaboració de la guia s'haurà de buscar un equilibri entre l'ideal i el possible.

