

---

# **Sistema d'Avaluació Multidimensional i Participatiu (SAMP)**

---

**Autors:** Ramon Canals i Casas. *Universitat de Girona.*  
Lupicinio Iñiguez i Rueda. *Universitat Autònoma de Barcelona*  
Pilar Monreal i Bosch. *Universitat de Girona.*  
Marga Sánchez-Candamio. *Professional.*  
Joaquim De Toca i De Ciurana. *Diputació de Girona.*

**Any de publicació:** *1995*

- ***Amb el suport de la Generalitat de Catalunya***

# ÍNDEX

<i>PRESENTACIÓ DEL SISTEMA D'AVALUACIÓ MULTIDIMENSIONAL I PARTICIPATIU" (SAMP)</i>	<i>2</i>
<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2. PROCEDIMENT PER A L'AVALUACIÓ</b>	<b>5</b>
2.1. TÈCNiques DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	5
2.2. ANÀLISI DE LA INFORMACIÓ	8
2.3. PLANIFICACIÓ DE LA RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ	9
<b>3. INSTRUMENTS PER A FER L'AVALUACIÓ</b>	<b>12</b>
<b>4. COM UTILITZAR LA PLANTILLA D'OBSERVACIÓ?</b>	<b>27</b>
<b>5. GUIÓ, ESTRUCTURA I CODIS DE LES ENTREVISTES</b>	<b>36</b>
5.1. TEMES A TRACTAR EN L'ENTREVISTA AMB LA DIRECCIÓ	36
5.2. TEMES A TRACTAR EN L'ENTREVISTA AL PERSONAL	38
5.3. TEMES A TRACTAR EN L'ENTREVISTA AMB EL PROFESSIONAL DE L'ASSISTÈNCIA SOCIAL	40
5.4. TEMES A TRACTAR EN L'ENTREVISTA AL RESIDENT	41
<b>6. EINES PER A LA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ</b>	<b>42</b>
<i>DOCUMENTACIÓ</i>	<i>I</i>
<i>REGISTRE D'OBSERVACIÓ</i>	<i>III</i>
<i>ENTREVISTA AL DIRECTOR</i>	<i>XI</i>
<i>ENTREVISTA AL PERSONAL</i>	<i>XV</i>
<i>ENTREVISTA A L'ASSISTENT SOCIAL</i>	<i>XIX</i>
<i>ENTREVISTA AL RESIDENT</i>	<i>XXII</i>

---

## **PRESENTACIÓ DEL "SISTEMA D'AVALUACIÓ MULTIDIMENSIONAL I PARTICIPATIU" (SAMP)**

---

L'equip de persones format per Pilar Monreal (UdG); Ramon Canals, (UdG); Lupicinio Iñiguez (UAB); Margarita Sanchez-Candamio, (Professional) i Joaquim de Toca (Diputació de Girona) varem realitzar des de 1993 a 1995, un treball subvencionat per la Generalitat de Catalunya (Institut Català de la Salut (ICS) i Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS)). La finalitat d'aquest treball, entre d'altres coses, era de poder crear un instrument que fos útil als centres d'atenció a la gent gran com a eina de reflexió i de treball per als professionals, un instrument que permetés treballar per a la millora de les pràctiques portades a terme i que al mateix temps fos també d'utilitat per la direcció del centre com a eina de valoració. Alhora, aquest instrument també pretén avaluar la qualitat de vida de les persones a partir del que elles mateixes (persones grans) consideren que es la qualitat de vida.

Val a dir que el "Sistema d'Avaluació Multidimensional i Participatiu" (SAMP) és un instrument que permet recollir i treballar amb tots els agents implicats, és participatiu i permet recollir l'opinió, les pràctiques i les propostes de millora de les diferents persones i col·lectius que, d'una o d'altre manera, treballen en el centre. Esperem que us sigui d'utilitat.

Pili Monreal. Coordinadora del projecte.

## 1. INTRODUCCIÓ

El Sistema d'Avaluació Multidimensional i Participatiu (SAMP) és un instrument creat per l'avaluació de la qualitat de vida en els centres d'atenció a la gent gran.

L'avaluació d'un centre d'aquestes característiques ha de preveure diferents dimensions que es puguin interrelacionar per tal de poder dur a terme una anàlisi i una revisió dels elements que intervenen en la qualitat de vida residencial.

Per això s'ha creat un instrument multidimensional (SAMP) que ajudi a la reflexió interna sobre la qualitat residencial a fi de:

- Remarcar i indicar els aspectes que són importants per aconseguir una bona qualitat de vida residencial.
- Analitzar el funcionament del centre per la gent gran, per tal de detectar els punts febles i aquells que s'aconsegueixen de manera satisfactòria.
- Facilitar millores en l'orientació general o parcial del centre. Establir plans d'actuació que millorin la qualitat de vida i de gestió del centre avaluat.
- Respectar la diversitat i singularitat de cada centre d'atenció, considerant que els aspectes que s'inclouen es poden concretar de manera diferent segons el tipus de centre, de residents, etc.
- Facilitar la tasca de revisió del funcionament intern del centre de manera periòdica.

Es tracta, per tant, d'un instrument multidimensional en tant que s'analitzen diferents dimensions del que configuren la qualitat de vida residencial, la qualitat d'assistència i la qualitat de gestió.

Així mateix, és un instrument que permet integrar diferents interpretacions. És important deixar interpretar a partir de les primeres dades recollides (una vegada estigui omplert el SAMP) per tal de realitzar valoracions i propostes de millora. Per tant, no es tracta d'un sistema d'avaluació tancat i unidireccional, sinó que permet analitzar de manera participativa el funcionament del centre d'avaluació en totes les seves dimensions.

Ara bé, l'avaluació d'aquestes dimensions no es pot considerar de manera estàtica i definitiva, sinó que s'ha de realitzar dins d'un procés evolutiu del desenvolupament del centre. Per tant, totes les decisions s'han de prendre i interpretar de manera dinàmica per tal d'aconseguir millores internes que afavoreixin a la qualitat residencial en el seu el seu triple vessant (qualitat de vida, qualitat d'assistència i qualitat de gestió).

El SAMP s'explica, per tant, per una sèrie de valors i d'àmbits d'activitat que conformen els indicadors per portar a terme l'avaluació de la qualitat de vida. Aquests valors de qualitat són compartits per els usuaris, ja siguin els mateixos usuaris, ja siguin els mateixos residents, el personal que hi treballa, o fins i tot, la mateixa societat, entesa com a conjunt de subjectes que depenen o no (familiars,...) d'aquest tipus d'organització.

Així, el SAMP ha cercat aquetes dimensions que configuren la vida de l'organització amb la idea de representar la globalitat d'àrees sobre les quals tots els agents implicats en aquesta tasca poden intervenir-hi. La construcció del SAMP pròpiament dita s'ha d'entendre com un tot globalitzat que descriu aquesta realitat i percepció de la qualitat de vida, però és clar que les dimensions i valors es poden sistematitzar en una metodologia més simplificada que inclogui diferents fonts de recollida d'informació persones implicades, etc.

Aquesta tercera part tindrà per objecte donar unes orientacions per a la recollida d'informació, per tal que la persona encarregada de l'avaluació tingui un referents metodològics adients per arribar a aquesta informació.

L'avaluació mitjançant l'instrument (SAMP), podrà ser realitzada per:

- El mateix usuari del centre que podrà verificar els beneficis dels serveis/intervencions que li donen.
- El professionals per avaluar correctament la persona gran i intervenir de manera adequada.
- El gestor, que ha d'estimar la qualitat del funcionament dels serveis i de l'organització en general.
- Aquelles institucions o organismes que hagin de prendre decisions sobre polítiques sociosanitàries.

En qualsevol dels casos, la persona encarregada de l'avaluació s'haurà de formar en les tècniques necessàries per utilitzar correctament el SAMP i realitzar l'avaluació del centre objecte d'anàlisi.

Per sistematitzar la recollida d'informació s'han creat uns instruments amb els quals la persona que faci servir el SAMP podrà anar enregistrant totes aquelles qüestions que fan referència a la construcció del valor de qualitat o l'àmbit d'activitat residencial implicats en la recerca. Però cal assenyalar que no es tracta dels únics instruments que permeten arribar al SAMP, sinó que aquests ofereixen una possible alternativa que facilita la tasca de recollida d'informació per a la posterior avaluació.

Aquesta recollida d'informació es farà a partir de tres fonts principals:

- Anàlisis dels documents: documentació necessària de l'organització, serveis, personal, etc.
- Plantilles d'observació directa i observació participant, sobre les instal·lacions, àmbit físic i determinades formes de comportament, tant dels residents com del personal del centre.
- Entrevistes semiestructurades amb el personal (director, personal sanitari, assistents socials, educadors...) i residents de l'organització.

S'entén que amb aquests tres tipus de recollida d'informació es poden obtenir les dades necessàries per explicar les dimensions i els valors que configuren la qualitat de vida en els establiments d'atenció a la gent gran. No es tracta de tres formes independents de recollida d'informació sinó que són complementàries. És a dir, una mateixa informació pot ser recollida a través de la documentació rebuda, de l'observació o de les entrevistes.

## 2. PROCEDIMENT PER A L'AVALUACIÓ

### 2.1. Tècniques de recollida d'informació

#### 2.1.1. Anàlisi de documents

Tots els centres d'atenció treballen amb un sistema de reglamentacions, normatives o instruccions necessàries per al seu funcionament. La procedència d'aquesta documentació és a vegades aliena al propi centre, ja que estan regits per organismes directius que centralitzen la planificació i el desenvolupament de la tasca del servei que es duu a terme, amb l'objectiu d'ordenar una gestió conjunta quant a filosofia d'intervenció, política de gestió, etc.

Altres vegades es tracta d'una documentació interna elaborada pel propi centre que regula, ordena i normativitza la vida de l'establiment; o bé d'una documentació referida a les disposicions dels espais, construccions, ubicació, etc. del centre.

Amb aquesta recollida de dades es pretén cercar tota aquesta diversitat de documentació (Vegeu "Guió per la recollida de documents") que fan referència a l'estructura formal del lloc d'avaluació, a més de disposar de:

- Dades que permetin l'anàlisi posterior del centre en relació amb:
  - L'estructura física del centre.
  - Organigrama de l'organització.
  - Plantilla: personal del centre, torns,...
  - Programes de treball del personal.
  - Protocols i registres que utilitza el personal.
  - Relació de residents: distribució, problemàtica,...
  - Horaris: de visites, de menjars,...
  - Circulars, normatives, ordres de direcció,...
  - Fullets o material publicitari.
  - Altres aspectes.
- Dades que permetin una contrastació posterior amb les dades obtingudes per altres mitjans (observacions, entrevistes).

El mètode per a la recollida d'aquesta documentació consisteix en adreçar-se a aquelles instàncies adients per a la recerca d'informació.

1. Demanda a l'organisme dependent de la direcció / gestió / administració de l'organització.
2. Demanda a la direcció del centre.
3. Demanda al personal del centre (diferents professionals que hi treballen).
4. Taulers d'anuncis del propi centre.

### 2.1.2. Observació

La segona font principal de recollida d'informació és l'observació. Amb aquest mètode s'avaluaran les condicions físico-ambientals del centre i també les formes observables d'actuació del personal i dels residents.

L'observació es realitzarà de manera directa per part de qui faci l'avaluació, i participativa per tal que impliqui interacció natural amb les persones i les seves rutines diàries.

L'observació participant s'entén com "la investigació que involucra la interacció social entre l'investigador i els informants en el *milieu* dels últims, i durant el qual es recullen dades de forma sistemàtica i no intrusiva" (Taylor i Bodgan, 1992).

Es farà una plantilla d'observació que recollirà informació relacionada amb l'ambient físic (espais per als residents i espais per al personal), l'ambient social i relacional.

L'observació directa es realitzarà mitjançant les plantilles confeccionades per aquest efecte (vegeu punt "Plantilla d'observació").

Aquesta plantilla pretén ajudar a la sistematització de l'avaluació i es pot utilitzar com a instrument base per començar a fer l'observació participant.

En concret, amb aquesta observació es recollirà informació descriptiva en relació a:

- Descripció dels llocs i ubicacions.
- Descripció del personal del centre: descripció de tipus de feina, comportaments, actituds,...
- Cures i atencions als residents.
- Activitats i accions que es desenvolupen al centre.
- Esdeveniments i conversacions.
- Altres.

Però s'ha de tenir en compte que es tracta d'una observació que s'ha d'anar planificant i adaptant a les exigències i diferències que presenta cada centre concret per avaluar. Per tant, es podrà adequar i donar més èmfasi a aquells aspectes que es creguin més oportuns en el context dels valors i àmbits d'activitat propis i característics de cada establiment que s'està avaluant.

### 2.1.3. L'entrevista semiestructurada

Les entrevistes són la darrera font de recollida d'informació. Amb aquestes es pretén avaluar les percepcions que té el personal (l'equip directiu del centre, professional de l'assistència social, personal d'infermeria, etc.) i els residents en relació als diferents valors i àmbits d'activitat.

Es tracta d'entrevistes semi-estructurades, enteses com aquelles en què les preguntes es van formulant a partir de les respostes dels entrevistats, però intentant sempre recollir informació sobre tots els aspectes que conté el guió de l'entrevista. Per tant, s'intenta seguir un esquema prèviament fixat però no d'una manera directiva i inflexible com seria el cas de les entrevistes estructurades. No es vol establir una relació d'intercanvi de preguntes i respostes, sinó una situació el més semblant possible a una conversa natural centrada en uns temes.

Amb aquestes entrevistes es pretén recollir informació de cadascun del àmbits d'activitat residencial: opinions, valoracions, descripcions. El guió de les entrevistes inclou la recerca d'informació concreta sobre els indicadors de qualitat i algunes de les seves dimensions a fer als diferents tipus de persones del centre:

- Entrevista a l'equip directiu (director del centre). Per aprofundir en aspectes generals de l'estructura i dinàmica organitzacional (pràctica): organigrama, feines i funcions, objectius i plans de cures, sistemes d'informació i comunicació, seguretat, formació,...
- Entrevista al personal (entenen per personal les persones que treballen en contacte directe amb el resident ): personal sanitari (d'infermeria, auxiliars de clínica, cuidadors/es,...) i personal especialitzat que ofereixen serveis al centre (perruquer/a, educadors, fisioterapeuta,...). Aquesta entrevista se centra bàsicament en el funcionament de la pràctica professional del personal en tots els àmbits (el seu treball i les seves funcions) i les cures / atencions als residents.
- Entrevista amb el professional de l'assistència social. Es separa de l'entrevista del personal perquè es tracta d'una entrevista amb uns objectius diferents. Aquesta entrevista es centra bàsicament en els procediments que guien l'admissió dels residents i també en tot allò que fa referència als registres de casos o historials personals.  
En cas que la residència avaluada no tingui aquest professional, l'entrevista es farà amb la persona encarregada de portar el procés d'admissió i també de donar suport social als residents.
- Entrevista als residents. Es centra en la vida quotidiana i en els serveis de cures que reben al centre.

Aquesta distribució no vol dir que cada tema d'avaluació es destini únicament i exclusivament a un tipus de persona o professional diferent sinó que, per facilitar la recollida de dades, s'ha distribuït de la manera més adient. Per això, en el context de l'entrevista, serà l'avaluador/a qui determinarà, en últim terme, com enfocar cada situació concreta d'entrevista. Aquests guions s'utilitzaran, únicament, com a pauta o guia de les informacions que s'han de recollir i dels temes sobre els quals s'han de centrar les entrevistes.

#### Procediment de l'entrevista:

- Duració: duració aproximada de 30 a 60 minuts per entrevista.
- Elecció de les persones que seran entrevistades: les entrevistes es realitzen a l'equip directiu del centre, al professional de l'assistència social, al personal i als residents.



S'escollirà el personal en funció del lloc de treball, intentant entrevistar com a mínim una persona de cada perfil professional. Aquestes persones es seleccionaran a partir de l'observació participant, és a dir, s'escollirà aquelles persones que s'observi que tenen una bona capacitat i disposició per descriure i donar a conèixer les seves percepcions pel que fa al tema que s'haurà d'avaluar. Una bona selecció és aquella que permet recollir finalment els diferents punts de vista que hi ha al centre.

L'elecció dels residents es realitzarà seguint el mateix procediment que en el cas del personal (escollint persones amb diferents posicions identificades i disposades a informar a partir de l'observació participant). En aquest cas, es tindrà en compte la classificació que faci el centre dels residents.

- Situació de l'entrevista: l'avaluador donarà a conèixer els diferents temes sobre els quals es centrarà l'entrevista. Deixarà parlar lliurement l'entrevistat sobre cadascun dels temes. L'avaluador guiarà l'entrevista en cas que l'entrevistat no aportï les informacions necessàries per poder realitzar correctament l'avaluació. En aquest cas, podrà utilitzar el guió d'entrevista destinat a aquest efecte (vegeu "Guió de les entrevistes").

## 2.2. Anàlisi de la informació

L'anàlisi de les dades després de recollir-les és un procés dinàmic i creatiu, amb el qual s'intenta obtenir una comprensió profunda de la qualitat de vida a les residències de gent gran. Es tracta fonamentalment d'organitzar les informacions obtingudes sobre cada indicador, comparant les que vinguin de diferents punts i prenen decisions justificades.

Aquesta anàlisi implica unes etapes ben diferenciades:

- a. Recollir tota la informació de les entrevistes (notes o gravacions realitzades) i dels registres d'observació i organitzar-la en els diferents apartats que ofereix l'instrument d'avaluació (SAMP) mitjançant les pautes de correspondències que es donen al quadre de l'apartat 2 ("Instruments per a fer l'avaluació").
- b. Una vegada el SAMP està complet, es comença la comparació i valoració a partir dels temes emergent en cadascun dels valors de qualitat.

Per realitzar aquesta segona etapa és important:

- Llegir la definició de cada valor de qualitat (donada a l'inici de cada valor del SAMP).
  - Llegir repetidament les dades anotades en cadascun dels valors.
  - Buscar les dades o els aspectes que apareixen regularment o que resulten més significatius perquè expliquen cadascun dels valors i els donen sentit.
  - Interpretar aquestes dades en el context en què van ser recollides comparant-les entre si.
- c. Concloure l'anàlisi fent l'avaluació final, en la qual es determinarà en quins aspectes i en quina mesura el centre s'acosta als valors de qualitat residencials socialment considerats adequats.

A partir d'aquesta anàlisi, es redactarà l'informe de l'avaluació del centre.

### 2.3. Planificació de la recollida de la informació

El procediment d'avaluació seguirà les pautes donades a continuació. Ara bé, aquesta presentació és susceptible de canvis, ja que l'avaluador l'haurà d'ajustar a les particularitats que presenti cada centre. Hi ha tres elements bàsics per fer aquest ajustament: les dimensions del centre, el tipus i disposició del personal que el conformi i tipus d'avaluador (intern o extern al centre).

Procediment d'avaluació utilitzant el SAMP:

A. Procediment per a un avaluador extern a la residència:

1. *Recollida d'informació prèvia a l'estada al centre sobre normatives, reglamentacions,... que formen el marc de referència més formal i general dels centres d'atenció a la gent gran.*

2. *Primer contacte amb el centre:*

- Procediment:
  - Contacte amb la Direcció del centre:
    - Presentació i explicacions sobre l'objectiu de l'avaluació.
    - Negociació d'aspectes de procediment: per exemple, les ubicacions per fer les entrevistes, l'ús confidencial de la informació,...
  - Contacte amb el personal:
    - Presentació i explicacions sobre l'objectiu de l'avaluació.
    - Demanar la col·laboració del personal i assegurar l'ús que es farà de la informació.
  - Primera observació del centre (visita guiada, si s'escau).

3. *Observació directa del centre:*

- Procediment:
  - Observació directa basada en el registre sobre el diferents contextos d'activitat quotidiana a la residència. Es farà als diferents espais d'ús del personals i dels residents.
  - Observació oberta i participativa, interaccionant amb els residents i el personal del centre.
- Temporalització: del segon a l'últim dia d'estada al centre (5è dia).

4. *Entrevistes:*

- Procediment:
  - Elaborar un calendari per concertar les entrevistes amb les persones prèviament escollides ( a partir de l'observació participant).
  - Abans de començar l'entrevista s'explicaran els seus objectius, el caràcter de confidencialitat i la voluntarietat de la participació.

- Situació pròpia d'entrevista: desenvolupament de l'entrevista en un lloc còmode per a l'entrevistat i amb privacitat, tenint presents els diferents àmbits d'activitat i els valors. Utilització dels guions de les entrevistes semiestructurades que figuren al punt 5.3 (vegeu "Guions de les entrevistes").
- Temporalització: es realitzarà el cinquè i últim dia.

#### 5. Comiat i agraïments:

- Procediment:
  - Contacte, si és possible, amb la Direcció i el personal del centre per agrair-los la seva col·laboració i participació (i residents si és possible). Així mateix, s'ha de demanar la documentació especificada al punt 1.2.1.
- Temporalització: es realitzarà el cinquè i últim dia.

#### 6. Elaboració d'un informe d'avaluació sobre la qualitat de vida a l'establiment d'atenció a la gent gran:

- Procediment:
  - Reunir tota la documentació recollida, la plantilla d'observació, les anotacions de l'observació participant i les entrevistes (en cas que s'hagin utilitzat).
  - Temporalització: a criteri de l'avaluador.

#### 7. Lliurament de l'informe d'avaluació:

- Procediment:
  - Reunir l'equip directiu i el personal en una sessió conjunta:
    - Lliurament d'una còpia de l'informe.
    - Exposició, per part de l'avaluador, del significat de l'avaluació.
    - Comentari valoratiu conjunt de tots els assistents a la reunió. Posar en marxa l'elaboració de propostes de millora o un pla d'actuació per al futur.
- Temporalització: es determinarà el dia del comiat. La reunió no tindrà una duració superior a 2 hores (l'establirà l'avaluador segons la implicació dels assistents a la reunió).

#### B. Procediment per a un avaluador intern del mateix centre:

##### 1. Proposar la realització d'una avaluació de la qualitat de vida a la seva residència:

- Procediment:
  - Debatre sobre l'interès de fer una avaluació del centre i els beneficis que comportaria disposar d'informació per millorar els diferents aspectes del seu funcionament i la qualitat de vida dels residents i el personal:

- Concretar els objectius de l'avaluació i implicar-hi els diferents col·lectius.
  - Determinar aspectes de procediment: persones que intervindran en l'avaluació, calendari per realitzar les entrevistes i tota l'avaluació, ... La temporalització de cada fase de l'avaluació dependrà del calendari establert.
  - Donar a conèixer els objectius formatius de l'avaluació que es portarà a terme.
2. Observació directa del centre:
- Procediment:
    - Observació directa dels diferents contextos d'activitat quotidiana a la residència, utilitzant la plantilla d'observació (vegeu "Plantilla d'observació").
3. Entrevistes:
- Procediment:
    - Elaborar un calendari per concertar les entrevistes amb les persones que es considerin més interessants com a informants perquè representin punts de vista diferents (menys satisfets, més; més temps a la residència, menys; ...) i perquè estiguin disposats a col·laborar.
    - Abans de començar l'entrevista se n'explicaran els objectius, l'ús que es farà de la informació i la voluntarietat de la participació.
    - Situació pròpia d'entrevista: desenvolupament de l'entrevista tenint presents els diferents àmbits d'activitat i els valors. Utilitzar els guions de les entrevistes semiestructurades que es presenten al punt 5.3 ("Guions de les entrevistes") si és necessari.
4. Elaboració d'un informe d'avaluació de la qualitat de vida a l'establiment d'atenció a la gent gran:
- Procediment:
    - Reunir tota la documentació recollida, el registre d'observació, les anotacions de l'observació participant i les entrevistes (en cas que s'hagin utilitzat).
    - Organitzar totes les dades i contrastar-les.
    - Omplir el SAMP i fer un informe global avaluatiu del centre.
5. Lliurament de l'informe d'avaluació:
- Organitzar una sessió conjunta dels diferents col·lectius del centre:
    - Distribució d'una còpia de l'informe.
    - Exposició, per part del grup avaluador, del significat de l'avaluació.
    - Comentari valoratiu conjunt de tots els assistents a la reunió.
    - Posar en marxa l'elaboració de propostes de millora o un pla d'actuació per al futur.

### 3. INSTRUMENTS PER A FER L'AVALUACIÓ

A continuació s'oferirà a l'avaluador/a uns instruments que serviran per simplificar el treball de recollir i enregistrar la informació necessària per utilitzar el SAMP de manera sistemàtica i eficaç. Els instruments que es proposen a continuació serviran de pauta de referència per orientar l'avaluació, i no s'entendran mai com a única via de recollida d'informació.

Per això s'ha fet una correspondència entre les quatre dimensions o indicadors (de cada valor) amb l'instrument que pot recollir aquesta informació.

Així mateix, s'han codificat aquestes dimensions / indicadors de qualitat fent coincidir els codis (que s'indiquen al quadre següent) amb els que s'assenyalen a l'apartat 2 ("Com utilitzar la plantilla d'observació?") i als guions de les entrevistes. La funció d'aquests codis consisteix, per tant, a orientar la recollida d'informació, de manera que permeti identificar quines són les preguntes o observacions que donen una informació de cada dimensió concreta de l'activitat residencial i, per tant, de cada valor de qualitat.

Les claus utilitzades al quadre són les següents:

- |         |                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------|
| • Obs.: | Observació                                             |
| • ED:   | Entrevista a la Direcció (director/a, equip directiu). |
| • EP:   | Entrevista al personal.                                |
| • EAS:  | Entrevista al professional de l'assistència social.    |
| • ER:   | Entrevista al resident.                                |

Exemple:

<i>Dimensió:</i>	-Possibilitat de control sobre l'habitació o altres espais: colors, mobles, obrir finestres, llum.
<i>Codi:</i>	(1.1.1)
<i>Instruments:</i>	Obs./ ER

Això vol dir que, per obtenir la informació sobre "la possibilitat de control..." d'aquesta dimensió, es plantejaran les preguntes amb codi 1.1.1 de l'entrevista al resident (ER), i s'observaran els apartats amb codi 1.1.1 de la plantilla d'observació (Obs.). Finalment, emplenant el SAMP, es veurà la seva relació amb els valors de qualitat.

Es pot observar que en cap dimensió no s'indica com a font de recollida d'informació la documentació que s'especificava al punt 1.2.1.. Això és així perquè dependrà totalment del tipus de documentació que es pugui recollir en cada cas, en funció de la qual es podran aportar altres informacions complementàries d'algunes dimensions que defineixen cada valor. Per tant, la documentació serà una font de recollida d'informació que aportarà i completarà les altres dues.

**VALOR A: Potenciació de l'heterogeneïtat: Flexibilitat de les normes i respecte per la diferència.**

*Capacitat per fer que els llocs de residència de la gent gran estiguin composts per espais, persones i procediments de diferent naturalesa. Atenció i consideració especial al fet de que en aquests concorren una barreja d'elements i persones que tenen cadascuna les seves peculiaritats. Capacitat d'acoblar-se a aquesta diversitat però mantenint unes pautes a seguir en determinades ocasions. Admetre la distinció.*

(En tenir en compte la variabilitat i diferències entre els residents que ingressen, així com el que es refereix als que poden tenir accés; comptar amb aquestes diferències amb respecte a l'estat de salut, al nivell cultura, a la procedència... en les normes i el funcionament; tenir en compte els hàbits i costums de sempre de cadascun; personalitzar les cures i el tracte; conèixer i tenir en compte la història personal; respectar en la mesura del possible les decisions pròpies,...).

**1. Ambient físic.**

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
• Habitació:		
○ Possibilitat de control sobre l'habitació, o altres espais: colors, mobles, obrir finestres, llum,...	1.1.1	Obs./ER
○ Facilitats d'ús independent de les habitacions i adaptació dels espais.	1.1.2	ER
• Àrees comunes:		
○ Possibilitat de variar de tipus d'espai; de triar, de menjar en privat...	1.2.1	Obs./ ER
○ Apropiació dels espais: mobles, cadires.	1.2.2	Obs./ EP
○ Elecció dels mobles.	1.2.3	Obs./ ER
○ Adaptació dels espais per a persones amb diferents problemes	1.2.4	Obs./ EP

**2. Cures**

• Formes i patrons diferents de dirigir-se a les persones. Elecció de la forma de tracte (nom utilitzat...)	2.1	Obs./ EP / ER
• Respecte i sensibilitat a les necessitats culturals, religioses, punts de vista, conductes.	2.2	EP/ ER
• Flexibilitat en les practiques i rutines.	2.4	Obs./ EP/ ER
• Possibilitat de triar que fer, quan i amb qui.	2.5	EP/ER
• Procediments per a l'admissió: elecció d'habitació...	2.6	EAS
• Atenció adequada a les distintes necessitats / habilitats / desitjos.	2.7	EP/ ER
• Ús flexible dels "plans" de cures.	2.8	ED
• Practica guiada per les necessitats dels residents més que la conveniència administrativa.	2.9	ED

**3. Personal**

• Actituds de respecte per la diversitat tenen en compte els desitjos dels residents.	3.1	EP
• Manera en que el personal porta situacions en les que els residents tenen conflictes per les seves diferències entre ells.	3.2	EP

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
<b>4. Formació i reciclatge del personal.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equips multiprofessionals</li> </ul>	4.1	ED/ EP
<b>5. Procediments</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Com es tenen en compte les diferències en els procediments : la revisió del compliment de la medicació, la higiene personal...</li> </ul>	5.1	ED
<b>6. Registre dels casos (historials)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació útil perquè el personal proporcioni atencions adequades i personalitzades a cada individu. Recull els seus desitjos i habilitats respecte a la independència, la presa de decisions, d'eleccions, la realització personal..</li> </ul>	6.1	EAS/ ER
<b>7. Documents</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconeixement en els fullets o altre material publicitari de la diferència racial/cultural/ de classe. A la importància de potenciar la capacitat personal.</li> </ul>	7.8	EAS
<b>8. Àpats i hores de menjar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilitat en funció de les necessitats de la gent que pot voler menjar en privat (per exemple gent amb hàbits socials inacceptables.</li> </ul>	8.1	Obs./ EP/ ER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es respecten i tenen en compte els desitjos dels residents.</li> </ul>	8.2	Obs./ EP/ ER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manera en que el personal porta situacions en les que els residents ofenen a d'altres en la taula, per la seva conducta.</li> </ul>	8.3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilitat que els residents puguin menjar sols.</li> </ul>	8.4	EP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilitat en les hores dels menjars i l'elecció del menú, en la mesura que sigui possible.</li> </ul>	8.5	Obs./ EP/ ER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunitats/facilitats per fer begudes i menjars quan vulguin.</li> </ul>	8.6	Obs./ EP/ ER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposicions per acomodar la dieta als residents de minories ètniques, necessitats dietètiques especial s associades a la seva raça, cultura i/o salut.</li> </ul>	8.7	Obs./ EP/ ER

**VALOR B: La participació i activitat a la vida quotidiana pel desenvolupament personal.**

*Exercici d'alguna activitat que serveixi per apartar l'atenció dels problemes amb els que es conviu contínuament, per divertir-se amb una afició particular o col·lectiva. Exercitar una facultat i beneficiar-se de l'efecte d'aquest conjunt d'accions. Evolucionar cap endavant millorant la situació individual i col·lectiva tenint en compte el que precisen les pròpies persones.*

(Fomentar i potenciar les activitats d'oci; disposar de recursos: biblioteca, vídeo,...; tenir u personal proactiu; participar en activitats socials; sortir de la residència a fer coses; participar en el seu funcionament i desenvolupament en la vida quotidiana)

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>1. Ambient físic</b>		
• Accessibilitat a la cuina, bugaderia, jardí...	1.2.5	Obs. / ER
• Serveis per qui no pugui sortir (telèfon, botigues, perruqueria, bellesa...).	1.2.6	Obs. / ER
• Situació del lloc de residència prop de botigues, de correus...	1.2.7	Obs. / ER
• Dinàmica que estimuli i faciliti el desenvolupament d'activitats i d'entreteniments.	1.2.8	ER
<b>2. Cures</b>		
• Possibilitat de discutir i parlar sobre les necessitats de que els residents participen en la seva cura.	2.10	ED
• Llibertat per utilitzar els recursos del centre.	2.11	EP
• Participació dels residents en la presa de decisions sobre qüestions quotidianes (comitè de residents, bústia de suggeriments).	2.12	Obs. / ED/ ER
• Acceptació de que els residents portin les seves decisions tan lluny com sigui possible.	2.13	ED
• Garantir que es pugui votar en les eleccions.	2.14	ER
• Participació en el establiment de les normes.	2.15	ED/ ER
• Implicació dels residents i familiars en els plans de cures.	2.16	ED
• Revisió dels plans.	2.17	ED
• Fer coses amb, més que per als residents.	2.18	EP
• Serveis de suport educatius, de bellesa, perruqueria, salut...	2.19	Obs. / EP/ ER
• Llibertat per utilitzar el centre.	2.20	Obs./ ER
<b>3. Personal</b>		
• Implicació en les decisions professionals, revisions, etc.	3.3	ED
• Rol de facilitador/a d'autonomia.	3.4	EP
• Ambient de treball que afavoreixi l'apropiació de les cures per part dels residents.	3.5	EP
<b>4. Formació i reciclatge del personal</b>		
• Reunions de l'equip per al seu desenvolupament.	4.2	Obs./ ED/ EP



- Formació i col·laboració de voluntaris.

4.3  
**CODI**

ED  
**INSTRUMENTS**

**5. Procediments (tràmits)**

- Disposicions per regular la revisió periòdica dels procediments.
- Implicació dels residents en les revisions. Accés al registre de casos.
- Disposicions perquè els residents puguin tenir accés privat a la direcció.
- Disposició i provisió d'informació.
- Àrees del pla de cures en les que els residents poden expressar els seus desitjos.
- Tenir en compte els interessos de les persones grans en l'admissió, revisió de procediments o en el control de caixa i la medicació.

5.2  
5.3/ 5.12  
5.19  
5.4  
5.5  
5.6

ED  
Obs./ ED/ EAS/ ER  
ED  
ED/ ER  
ED/ ER  
ED

**6. Registres dels casos (historials):**

- Implicació dels residents i/o familiars en la política departamental i pràctica respecte a l'accés dels residents als registres i qüestions financeres...

6.2

EAS

**7. Documents**

- Existència d'un contracte on s'especifica allò que els residents reben pels seu diners perquè coneguin la seva situació.
- Especificació en els contractes de com es prenen les decisions sobre les cures, i quin control tenen els residents sobre aquestes decisions. Explicació dels seus drets.

7.1  
7.6/7.7

EAS/ ER  
EAS/ ER

**8. Àpats i hores de menjar**

- Respecte i tenir en compte els desitjos dels residents.
- Participació en el servei de la taula.
- Estimulació de la contribució dels residents en la planificació, de presa de decisions, preparació de serveis, etc.

8.2  
8.8  
8.9

Obs./ EP/ ER  
Obs.  
EP

**VALOR C: El relacionar-se i tenir afecte**

*Coneixement i enteniment amb altres persones que neix i es reforça amb el tracte. Connexió i simpatia per motiu persistents. Amor per alguna cosa o algú. Familiaritat que porta al tracte natural i afable sense cerimònies. Confiança, seguretat que un mateix té en un altre o en coes. Confidència, confiança i revelació secreta a nivell més personal i íntim disposició a fer per un altre el que estigui a l'abast d'un mateix. Intimitat entre persones quan han arribat a comunicar-se amb confiança els seus sentiments íntims. Atracció d'una persona per una altre que indica analogia de sentiments i desig d'unió*

(Conservar vincles amb la família; mantenir-se sexualment actius; comptar amb l'afecte del personal; estar acompanyat de les coses conegudes,...)

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
<b>1. Ambient físic</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposar d'espais per trobar-se amb altres pública i privadament.</li> </ul>	1.3	Obs./EP/ ER
<b>2. Cures</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilitat a les necessitats, sentiments, desitjos; davant la higiene personal, la incontinència...</li> <li>Implicació de familiars, voluntaris, auxiliars... en la vida quotidiana.</li> <li>Oferiment d'ajuda i d'estimulació.</li> <li>Reconeixement de la sexualitat.</li> </ul>	2.21 2.22 2.23 2.24	EP ED EP EP
<b>3. Personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actituds.</li> <li>Continuïtat en el contacte amb el personal.</li> <li>Buscar maneres de passar-ho bé amb els residents.</li> <li>Quantitat i naturalesa del temps de contacte residents/personal.</li> <li>Potenciar la participació i els contactes amb la família.</li> </ul>	3.6 3.7 3.8 3.9 3.10	EP EP EP EP EP
<b>4. Formació i reciclatge del personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposar d'espais per a la reflexió i la formació integral i no exclusivament tècnica.</li> </ul>	4.4	Obs. / ED
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposicions per assegurar la comunicació efectiva amb i entre el personal.</li> <li>Procediments de visita.</li> </ul>	5.7 5.8	EP ED
<b>8. Àpats i hores de menjar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposicions perquè els residents rebin visites durant els àpats.</li> <li>Oportunitat dels residents de decidir amb qui menjar.</li> </ul>	8.10 8.11	ER ER

**VALOR D:** L'adaptació i l'adaptar-se

*Ajustar una cosa o persona amb altres. Conciliar interessos trobats fins arribar a acomodar-los dins d'una estructura. No vol dir ordenar segons un ordre preestablert o un sistema precís.*

(Tenir recolzament i la possibilitat d'ajuda professional en el moment de l'ingrés; disposar d'informació; mantenir una actitud de col·laboració...).

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
<b>1. Ambient físic</b>		
• Diversitat d'espais que possibilitin diferents usos.	1.4	Obs./ EP
• Ambients adaptats per a les persones amb discapacitats.	1.5	EP
<b>2. Cures</b>		
• Suport i atenció durant el procés d'admissió.	2.25	EAS
• Actuació en cas de mort d'algun resident.	2.26	EAS
• Procediments per l'ingrés: elecció d'habitació...	2.6	EAS
<b>3. Personal:</b>		
• Disposició permanent a la negociació.	3.11	ED
<b>4. Formació i reciclatge del personal:</b>		
• Formació i oportunitats per comprendre la necessitat de salvaguardar els drets, la privacitat, la dignitat... dels residents.	4.5	ED/ EP
• Reunions de l'equip per al seu desenvolupament.	4.2	Obs./ ED/ EP
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
• Tenir en compte en els procediments afavorir l'adaptació dels residents.	5.9	ED
<b>6. Registres dels casos (historials):</b>		
• Registre de qüestions relacionades amb la història de la persona per poder comprendre les seves dificultats i recursos per a l'adaptació.	6.3	EAS/ ER

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>7. Documents</b>		
• Existència d'un "contracte" on s'especifiqui allò que els residents han de fer i els seus drets.	7.2	EAS/ ER
• Especificació en els contractes de com es prenen les decisions sobre les cures, i quin control tenen els residents sobre aquestes decisions.	7.6	EAS/ ER
• Política i línies sobre la valoració de riscos.	7.3	ED
<b>8. Apats i hores de menjar</b>		
• Tenir en compte, en la mesura que sigui possible, els hàbits alimenticis dels residents i les residències.	8.12	Obs./ EP/ ER

**VALOR E: La protecció de les persones grans i la vigilància per la llibertat i el respecte per les normes de funcionament de les residències**

*Conjunt de medis que serveixen per a protegir a l'individu i/o la col·lectivitat per resguardar-la d'algun dany. Intervenció en favor de les persones grans per a preservar-les per anticipat abans que el dany o el perill que les amenaci sigui imminent. Suport en la necessitat. Interès de les persones o institucions que tenen als seu càrrec a les persones grans per defensar la facultat de l'individu i de la col·lectivitat de disfrutar del propi domini dels seus assumptes i actuar segons la seva pròpia raó. Tenir cura perquè es tingui una consideració especial per les normes sense que per això s'estigui sotmès sistemàticament a la voluntat dels altres.*

(Tenir recolzament i la possibilitat d'ajuda professional en el moment de l'ingrés; disposar d'informació; mantenir una actitud de col·laboració...).

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>1. Ambient físic</b>		
• Espais que permeten de moure's entre les àrees de l'edifici.	1.5.1	Obs.
• Accessibilitat a la cuina, bugaderia, jardí...	1.2.5	Obs./ ER
• Compliment de les normes de seguretat general (escales, ascensors, alarmes...).	1.5.2	Obs./ ED
<b>2. Cures</b>		
• Oportunitat per als residents de discutir problemes en privat.	2.27	Obs.
• Possibilitat de votar en les eleccions.	2.14	ER
• Tracte als residents amb dignitat, respecte i educació.	2.29	EP/ ER
• Explicació als residents i parents dels seus drets.	2.28	ER
<b>3. Personal</b>		
• Criteris per a la seva selecció.		
• Actitud de respecte a la dignitat dels residents, els seus drets, necessitat de realització...	3.20	ED
• Estabilitat del personal: torns, contractes.	3.12	EP/ ER
• Drets del personal; accés a la direcció.	3.13	ED
• Descripció adequada dels treballs i tasques.	3.14	EP
	3.15	ED
<b>4. Formació i reciclatge del personal</b>		
• Facilitats de formació i oportunitats per comprendre la necessitat de salvaguardar els drets, la privacitat, la dignitat...	4.5	ED/ EP
• Supervisió i valoració del personal.	4.6	ED/ EP
• Reunions de l'equip per al seu desenvolupament.	4.2	Obs./ ED/ EP
• Acords per revisar institucionalment la pràctica (la privacitat, dignitat...).	4.7	ED
• Formació centrada en les habilitats necessàries per respondre adequadament a les necessitats dels residents i les residències.	4.8	ED/ EP

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
• Disposicions per regular la revisió dels procediments.	5.2	ED
• Implicació dels residents en aquestes revisions.	5.3	Obs./ ED/ EP
• Referència en el manual de procediment del personal a la privacitat, elecció, dignitat.	5.10	ED/ EP
• Disposicions per donar diners o cartes als residents.	5.11	ED
• Regulació de l'accés al registre de casos.	5.12	Obs./ EAS
• Com es tenen en compte valors com la dignitat, el respecte dels drets, la privacitat... en la revisió del compliment de la medicació, la higiene personal, el control dels diners...	5.13	ED
• Provisió d'informació al personal, els residents, els familiars...	5.14	ED
• Àrees del pla de cures en les que els residents poden expressar els seus desitjos.	5.5	ED/ ER
• Disposicions per registrar, explicar i revisar qualsevol decisió que comporti restriccions a la independència, elecció, drets...	5.15	ED
• Procediments necessaris per valorar o avaluar els drets dels residents.	5.16	ED
• Documents o procediments del personal per salvaguardar els drets. Procediments per garantir al seu acompliment.	5.17	ED/ EP
<b>6. Registres dels casos (historials)</b>		
• Condicions dels arxius i expedients dels casos.	6.6	Obs./ EAS
• Política departamental i pràctica respecte a l'accés dels residents als registres.	6.4	ED/ EAS/ ER
• Registre de qüestions financeres...	6.5	EAS
<b>7. Documents</b>		
• Referències a la privacitat, als drets, a l'elecció, a la independència i al manteniment de la dignitat en fullets o altre material publicitari.	7.4	EAS
• Referències en els contractes.	7.5	EAS/ ER
• Existència d'un contracte on s'especifica allò que els residents reben pel seu diner i la seva situació.	7.1	EAS/ ER
• Especificació en els contractes de com es prenen les decisions sobre les cures, i quin control tenen els residents sobre aquestes decisions.	7.6	EAS/ ER
• Explicació dels seus drets.	7.7	EAS/ ER
• Política i línies sobre la valoració de riscos.	7.3	ED
• Reconeixement en els fullets o altre material publicitari de l'acceptació de la diferència racial/cultural/de classe. I a la importància de potenciar la capacitat personal.	7.8	EAS
<b>8. Àpats i hores de menjar</b>		
• Respecte dels acords amb els residents.	8.13	EP
• Respecte de les necessitats dietètiques associades a la seva raça, cultura i salut.	8.14	Obs./ EP/ ER

**VALOR F: La revalorització de la imatge de la persona gran**

Assenyalar el valor de ser una persona gran i els valors de cadascuna. Indicar les característiques que augmenten el seu apreci. Reconèixer l'abast del que representen.

(Millorar i potenciar la imatge social de la persona gran, i de la ingressada en un establiment: interessar-se per l'autopercepció de la persona ingressada...).

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>1. Ambient físic</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitació:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Espais personals i privats per a ús propi: possibilitat de tancar, de trobar-se tot sols o amb altres; cortines, portes, mampares; armaris, calaixos o llocs on guardar objectes personals; facilitats i privacitat del lavabo.</li> <li>○ Dignitat del mobiliari i la decoració.</li> </ul> </li> </ul>	1.1..3 1.1.4	Obs./ EP/ ER Obs.
<b>2. Cures</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formes i patrons de dirigir-se als altres. Elecció de la forma de tracte ( nom utilitzat...).</li> <li>• Tracte als residents amb dignitat, respecte i educació (no infantilitzat).</li> </ul>	2.1 2.29	Obs./ EP/ ER EP/ ER
<b>3. Personal</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteris per a la seva selecció: actitud de respecte a la dignitat dels residents, els seus drets, la seva necessitat de realització...</li> <li>• Reconeixement de la seva qualificació professional.</li> </ul>	3.16 3.17	ED ED/ EP
<b>4. Formació i reciclatge del personal</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació que comporti oportunitats per comprendre la necessitat de salvaguardar els drets, la privacitat, la dignitat...</li> <li>• Supervisió i valoració del personal.</li> </ul>	4.5 4.6	ED/ EP ED/ EP
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referència en el manual de procediment del personal al respecte a la dignitat.</li> <li>• Tenir en compte en els procediments: la dignitat, els drets, la privacitat... en el compliment de la medicació, la higiene personal, el tracte...</li> </ul>	5.10 5.13	ED/ EP ED
<b>6. Registres dels casos (historials)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condició de confidencialitat dels arxius i expedients dels casos.</li> <li>• Política departamental i pràctica respecte a l'accés dels residents als registres.</li> </ul>	6.6 6.4	Obs./ EAS ED/ EAS/ ER

**VALOR G: La cobertura de les necessitats bàsiques**

*Protecció material i provisió de les coses necessàries per viure. Suport en les situacions en les que és imprescindible una cosa, i algú necessita ajuda per a aconseguir-la per la circumstància personal en la que es troba. Requeriment de l'ajuda dels altres, per tenir els recursos suficients per viure, allò sobre el que descansa atot el desenvolupament posterior, el què és primer d'allò fonamental.*

(Tenir recolzament i la possibilitat d'ajuda professional en el moment de l'ingrés; disposar d'informació; mantenir una actitud de col·laboració...).

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>1. Ambient físic</b>		
• Habitació:		
• Neteja i manteniment.	1.1.5	Obs.
• Seguretat de la persona i de les seves pertinences.	1.1.6	Obs.
• Àrees comunes:		
• Seguretat general (escales, ascensors, alarmes...).	1.5.2	Obs. / ED
• Neteja i manteniment.	1.2.10	Obs.
<b>2. Cures</b>		
• Atenció adequada a les seves necessitats.	2.7	EP/ ER
<b>3. Personal:</b>		
• Adequació del nombre.	3.18	ED/ EP
• Recolzament i suport que rep el personal per part dels directors o gestors.	3.19	EP
• Criteris per a la selecció: qualificació tècnica, coneixements per identificar les necessitats.	3.20	ED
• Respecte del drets bàsics del personal.	3.21	EP
<b>4. Formació i reciclatge del personal:</b>		
• Formació professional suficient.	4.9	ED/ EP
• Supervisió del personal.	4.6	ED/EP
• Reunions de coordinació de l'equip.	4.10	Obs. / ED/ EP
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
• Disposicions per regular la revisió dels procediments.	5.2	ED
<b>6. Registres dels casos (historials):</b>		
• Registre de qüestions rellevants per a l'atenció.	6.8	EAS



**VALOR H: L'atenció sanitària i les cures especialitzades**

*Importància particular i interès per conservar i restablir, en la mesura del que és possible, la salut de les persones. Sol·licitud i atenció per fer bé les coses que estan a càrrec de les persones que dispensen cures. Estat d'ànim que comporta un esforç per a ésser eficaç en l'execució de les tasques professionals.*

(Disposar de les cures biomèdiques i de salut mental necessàries; comptar em personal suficientment qualificat; poder accedir als serveis i l'assessorament extern de manera suficient).

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
<b>1. Ambient físic</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposició d'espais adequats per l'atenció sanitària.</li> </ul>	1.6	Obs./ EP
<b>2. Cures</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilitat de dentista, fisioterapeuta...</li> <li>Ús dels "plans" de cures.</li> <li>Recursos i material suficient.</li> </ul>	2.30 2.8 2.31	Obs./ EP/ ER ED EP
<b>3. Personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Criteris per a la selecció: qualificació professional.</li> <li>Estabilitat del personal: torns, contractes.</li> <li>Descripció i coordinació dels treballs.</li> </ul>	3.22 3.13 3.23	ED ED ED
<b>4. Formació i reciclatge del personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualificació adequada del personal.</li> <li>Oportunitats de formació especialitzada.</li> <li>Supervisió i valoració del personal.</li> <li>Reunions de l'equip per al seu desenvolupament.</li> </ul>	4.11 4.12 4.6 4.2	ED/ EP ED/EP ED/ EP Obs./ ED/ EP
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexió i establiment participativa dels procediment del personal.</li> </ul>	5.18	EP
<b>6. Registres dels casos (historials):</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pràctica respecte a l'ús i complementació dels registres.</li> <li>Revisió i posada al dia del pla de cures.</li> </ul>	6.9 6.10	EAS EAS

**VALOR I: La privacitat**

*Dret a disposar d'espais reservats d'ús personal. Pacte de mantenir en secret alguna cosa. Confidencialitat.*

(Tenir espais propis i llocs on realitzar activitats en privat; garantir la confidencialitat de les informacions).

	<b><u>CODI</u></b>	<b><u>INSTRUMENTS</u></b>
<b>1. Ambient físic</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposar d'espais personals i privats per al seu ús: possibilitat de tancar, de trobar-se a soles o amb algú; cortines, portes; armaris, calaixos o llocs on guardar objectes personals; privacitat al bany.</li> </ul>	1.1.3	Obs./ EP/ ER
<b>2. Cures</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilitat per fer les feines relacionades amb la higiene personal (tancar la porta...).</li> <li>Confidencialitat de la informació.</li> </ul>	2.32 2.33	EP Obs./ EAS
<b>3. Personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacitat dels assumptes personals.</li> </ul>	3.24	EP
<b>4. Formació i reciclatge del personal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunions i oportunitats de discussió de l'equip per al seu desenvolupament.</li> </ul>	4.2	Obs./ ED/ EP
<b>5. Procediments (tràmits)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposicions perquè els residents, el personal i els familiars aconseguixin o tinguin accés privat a la direcció.</li> <li>Referència en el manual de procediment del personal a la privacitat.</li> </ul>	5.19 5.10	ED ED/ EP
<b>6. Registres dels casos (historials):</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confidencialitat de la informació (com i on es guarda).</li> <li>Condicions dels arxius i expedients dels casos.</li> <li>Accessibilitat als historials (qui, quan i com).</li> <li>Política departamental i pràctica respecte a l'accés dels residents als registres.</li> <li>Registre de qüestions financeres...</li> </ul>	6.11 6.6 6.12 6.4 6.5	Obs./ EAS Obs./ eas Obs./ ED/ EAS/ ER ED/ EAS/ ER EAS

	<u>CODI</u>	<u>INSTRUMENTS</u>
<b>7. Documents</b>		
• Referències a la privacitat en fullets o altre material publicitari.	7.9	EAS
• Indicacions en els contractes i altres registres sobre el respecte a la privacitat.	7.10	EAS
• Política i línies sobre la valoració de riscos.	7.3	ED
<b>8. Àpats i hores de menjar</b>		
• Flexibilitat en funció de les necessitats de la gent que pot voler menjar en privat (per exemple gent amb hàbits que socialment resulten inacceptables).	8.1	Obs./ EP/ ER
• Possibilitat que els residents mengin sols a causa de la seva conducta en la taula, causada per una malaltia.	8.15	Obs./ ER

#### 4. COM UTILITZAR LA PLANTILLA D'OBSERVACIÓ?

A continuació expliquem detalladament la utilització de la plantilla d'observació que trobareu al Volum III ("Registre d'Observació").

<b>CENTRE:</b>	
<b>TIPUS DE CENTRE:</b>	
<b>QUALIFICACIÓ:</b>	<b>CAPACITAT:</b>
<b>OBSERVADOR:</b>	<b>DATA:</b>

Aquestes dades permeten identificar el centre i el tipus de centre que s'avaluarà.

Cal especificar que la tipologia de centre a què es fa referència és la següent:

- Llar-residència per a la gent gran: "Són establiments socials que tenen una funció substitutòria de la llar familiar de persones més grans de 60 anys que, en no disposar de condicions sociofamiliars i assistencials adequades, no poden romandre al seu domicili".
- Centre sòcio-sanitari assistit: "Aquells centres substitutoris de la llar que es destinen a acollir persones de més de 60 anys o aquells altres col·lectius d'edat inferior que no siguin objecte d'una regulació específica, que presenten, a més de mancances socials, problemes sanitaris, no aguts, amb un grau de patologia que requereix tractaments preventius i/o rehabilitadors permanents, així com control mèdic i farmacològic continuat".
- Centre sòcio-sanitari de llarga estada: "Centres residencials destinats a prestar assistència a aquells pacients que no necessiten l'aplicació del mitjans diagnòstics i terapèutics d'un hospital d'aguts, independentment de la seva edat, però que necessitin controls mèdics i farmacològics diversos, continuats i permanents, que no se'ls poden donar al seu domicili".

La qualificació del centre es refereix a la titularitat del centre i pot ser dels següents tipus:

- Públic: "Són serveis socials públics els de titularitat d'una administració pública Generalitat/ICASS, Ajuntament, Comarca, o àdhuc els que, tot i ser privats, estan concertats amb l'administració per tal que les seves places es gestionin com les públiques."

- D'iniciativa social: "Són d'iniciativa social aquells serveis que gestiona una entitat privada sense ànim de lucre"
- D'iniciativa mercantil: "Són d'iniciativa mercantil aquells altres que s'han establert sota criteris empresarials privats com activitat mercantil"

Quant a la capacitat s'ha d'indicar el nombre de residents que hi ha al centre en el moment de l'avaluació.

### 1. Ubicació del centre

La ubicació fa referència a la localització concreta del centre.

<input type="checkbox"/> Nucli urbà		
<input type="checkbox"/> Afores del nucli urbà	—————>	<input type="checkbox"/> Zona residencial
		<input type="checkbox"/> Extraradi
		<input type="checkbox"/> Altres...
<input type="checkbox"/> Zona rural		
<input type="checkbox"/> Altres...		

En aquest cas s'ha de marcar amb un X l'opció que defineixi millor el lloc on es troba el centre.

### 2. Ambient físic

L'ambient físic es refereix, bàsicament, a la descripció dels espais del centre. Es tracta d'indicar les condicions físiques del centre per comprovar com responen a les necessitats de la gent gran i de les persones que hi treballen, comptant no només amb la infraestructura de l'edifici, sinó amb la utilització real que es fa d'aquests espais. Es tracta d'expressar com faciliten i dificulten la qualitat de vida.

#### 2.1. Estat exterior de l'edifici

2.1. Estat exterior de l'edifici:

A l'estat exterior de l'edifici s'ha d'assenyalar l'estat de conservació que presenta en el moment de realitzar l'observació, la imatge que dona, els espais dels voltants.

## 2.2. Espais per als residents

Es tracta de tots aquells espais que són d'ús i que estan a disposició exclusivament dels residents.

### 2.2.1 Habitació

<b>- Tipus d'habitació:</b>	
<input type="checkbox"/> Habitacions individuals	
<input type="checkbox"/> Habitacions col·lectives	
<input type="checkbox"/> 2 persones	<input type="checkbox"/> 5 persones
<input type="checkbox"/> 3 persones	<input type="checkbox"/> 6 persones
<input type="checkbox"/> 4 persones	<input type="checkbox"/> 7 o més persones

Marcar amb una X el tipus d'habitació existent al centre, tenint en compte que pot haver-hi més d'un tipus a l'hora. En cas que hi hagi habitacions col·lectives, assenyalar la seva capacitat.

<b>- Equipament habitual de l'habitació: (1.1.3)</b>

Indicar l'equipament que ofereix el centre explicitant també els elements que puguin aportar els residents a nivell particular: taules, cadires, armaris individuals, calaixos individuals, mampares, telèfon, lavabo, penja-robes, etc.

<b>- Equipament personalitzat, elements decoratius: (1.1.1/ 1.1.3)</b>

Assenyalar el tipus de decoració existent a les habitacions, (si es diferent entre elles). Igualment, registrar l'existència o no d'objectes personals a les habitacions (edredons, coixins, armaris, etc.).

<b>- Control del resident sobre la seva habitació i privacitat:</b> (1.1.1/1.1.3)
--------------------------------------------------------------------------------------


Marcar el control que tenen els residents sobre l'accés i l'ús de la seva habitació: si tenen la possibilitat d'obrir les finestres, si poden disposar lliurement de la llum, si poden controlar la porta d'entrada a l'habitació, si tenen porta al lavabo (en cas que n'hi hagi),...

<b>- Estat i netedat de les habitacions:</b> (1.1.4/1.1.5)
------------------------------------------------------------


Remarcar l'estat de conservació i netedat dels diferents elements de l'habitació: del mobiliari, de la decoració (pintura) i, en general, de tota l'habitació.

<b>- Condicions/disposicions de seguretat:</b> (1.1.6)
--------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguretat general de l'habitació:</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguretat de les pertinences:</li> </ul>

Indicar els dispositius de seguretat presents a les habitacions, tant de seguretat general del resident (timbre per trucar al personal, baranes,...) com les seves pertinences (claus d'accés a les habitacions, claus als armaris, caixa forta,...).

### 2.2.2. Àrees comunes

Quan es parla d'àrees comunes del centre es fa referència no només als espais més socials als quals poden accedir tots els residents, sinó també als llocs de pas (passadissos) i de trobada.

<b>- Espais i serveis pels residents:</b> (1.1.3/1.2.1./1.2.6/1.3/1.4/1.6/2.19/2.27/2.30)

Anotar els espais i serveis que estiguin a disposició dels residents al centre (menjadors, perruqueria, sales de visites, biblioteca, llocs privats, bar, botigues, bugaderia, cuina, gimnàs, tallers,...)

<b>- Espais i serveis a disposició dels residents:</b> (1.1.3/1.2.1/1.2.6/1.3/1.4/1.6/2.19/2.27/2.30)

Indicar els elements i serveis que tenen els residents a la seva disposició, com ara telèfons públics, correus, llibre de reclamacions, bústia de suggeriments, màquines de cafè o begudes, etc.

<b>- Accessibilitat i desplaçament autònom:</b> (1.2.4)

Indicar els elements que afavoreixen l'accessibilitat i desplaçament autònom dels residents als diferents espais del centre: baranes pels passadissos, ascensors, rampes, escales,...



**- Seguretat general: (1.5.2)**


Així mateix, indicar els dispositius de seguretat general de què disposa el centre, com ara extintors, alarmes, plans d'evacuació,...

**- Estat i netedat de les àrees comuns: (1.2.10)**

• Estat general i netedat de les àrees de trobada comuns:
• Estat i netedat dels lavabos:
• Netedat dels passadissos:

Marcar quin és l'estat i la netedat de les àrees comunes i de trobada, dels passadissos i dels lavabos.

*2.3 Espais propis per al personal*

Els espais del personal són aquelles dependències utilitzades exclusivament pel desenvolupament del seu treball (sales, despatxos,...).

**- Tipus d'espais propis: (4.2/4.4/4.10)**


Assenyalar quins són els tipus d'espais (despatxos individuals, col·lectius, sales de reunions, aules o sales de formació, ...) que estan a disposició del personal per a realitzar la seva tasca professional.

**- Estat i netedat de les sales o espais:**


Indicar l'estat i la netedat dels espais del personal: característiques, conservació, ambient, personalització,...

**3. Cures i tracte al resident**

Les cures/tracte al resident fa referència a l'assistència no només sanitària sinó també relacional i psicosocial que ofereix el centre. Així mateix, s'inclou el tipus de tracte que els residents en la vida diària: nivell de personalització, de contactes, activitats,...

**3.1. Llibertat i possibilitat d'elecció d'activitats****- Llibertat i possibilitat d'elecció d'activitats:**  
(1.2.5/1.5.1/2.20/2.4)


Indicar la possibilitat del resident de variar de lloc i d'activitat de manera lliure. Possibilitat de triar entre activitats, i de sortir a l'exterior.

**3.2. Tipus de tracte amb el resident****- Identificació dels residents i els professionals:** (1.2.2/2.1)


Indicar l'existència d'elements identificatius dels residents o del personal (bates). En cas que n'hi hagi, assenyalar els llocs on es troben (a l'entrada de l'habitació, a la sala d'estar, a les cadires, al menjador,...). Indicar també la manera de dirigir-se als residents.

### 3.3. Confidencialitat i ús de la informació dels arxius

- Ubicació dels historials: (6.6/6.11)

Remarcar els llocs on es troben els historial dels residents del centre: direcció, despatx de l'assistent social, despatx d'infermeria, administració o secretaria,...

- Accessibilitat lliure als arxius: (5.3/5.12/6.6/6.12)

Indicar qui accedeix als arxius i com s'hi accedeix.

### 3.4. Alimentació

- Espais per menjar: (1.2.1/8.1/8.4/8.15)

Indicar els espais destinats a menjar: menjadors generals, menjadors privats, habitació, sala d'estar, cafeteria,...

<b>-Confecció de menús: (8.2/8.5/8.7/8.8/8.12/8.14)</b>
• Existència de menús:
• Participació dels residents en el servei de taula:

Registrar com es confeccionen els menús, si hi ha opció d'escollir pels residents, i també la seva possible participació o no en el servei de taula.

#### **4. Altres observacions**

En aquesta pàgina es pot assenyalar qualsevol observació que no s'hagi recollit en cap dels apartats anteriors i que sembli interessant per tenir en compte.

## 5. GUIÓ, ESTRUCTURA I CODIS DE LES ENTREVISTES

### 5.1. Temes a tractar en l'entrevista amb la direcció

#### 1. *Ambient físic*

- Compliment de les normes de seguretat general en relació a les escales, ascensors, alarmes,... Realització d'inspeccions periòdiques. (1.2.9/1.5.2)

#### 2. *Cures*

- Qui realitza els "plans" de cures dels residents. Elements que es tenen en compte en el seu disseny. Comprovar COM es tenen en compte les necessitats i els desitjos dels residents i s'articulen amb la pràctica diària dels professionals i la seva efectivitat (2.8/2.9)
- Revisió i adequació continuada d'aquest "plans". Qui ho realitza. Cada quan es realitza aquesta revisió. (2.17)
- Com participen els residents. Aportació d'idees, suggeriments o participació dels residents en l'establiment de les normes. Existència d'òrgans col·lectius de residents. Fins on arriben les aportacions que fan. (2.12/2.13/2.15)
- Influència dels residents en l'establiment dels plans de cures que els afecten. Participació dels familiars en aquests plans. (2.10/2.16/2.22)
- Implicació dels familiars, voluntaris,... en la vida quotidiana. (2.22)  
*En cas afirmatiu: com s'impliquen.*

#### 3. *Personal*

- Personal que hi ha al centre (nombre i professió). Nivell de descripció adequada dels treballs i tasques que han de fer, nivell de coordinació dels treballs. Qui la realitza i cada quan. (2.15/3.17/3.18/3.23)
- Participació del personal en l'establiment de les normes de funcionament del centre. Decisions que poden prendre ells. Implicació que tenen en les decisions professionals, de revisió,... (3.3)
- Disposició del personal i la direcció per a la negociació general de les pautes i tasques a desenvolupar. (3.11)
- Torns de treball del personal a la residència. Torns fixos o personal rotatiu. Nivell d'estabilitat laboral. (3.13)
- Criteris (qualificació professional/tècnica,...) que s'utilitzen per seleccionar el personal. (3.16/3.20/3.22)

#### 4. *Formació i reciclatge del personal*

- Grau de constitució d'equips de treball, qui els forma, i quines activitats concretes desenvolupen. (4.1/4.2/4.10)
- Revisió i valoració del treball que es fa al centre: si es fa, qui ho fa. (4.7)
- Supervisió i assessorament del personal. (4.6)

- Existència d'espais per a la reflexió o la formació global. Nivell de formació centrada en les habilitats per respondre a les necessitats i valors dels residents. Facilitat per a la formació especialitzada i el reciclatge continu del personal. Formació professional suficient i qualificació adequada del personal. (4.4/4.5/4.8/4.9/4.11/4.12)
- Potenciació i afavoriment de la participació i formació de voluntaris. Tasques que desenvolupen. (4.3)

### 5. *Procediment*

- Persones que determinen les normes o procediments pel que fa a la medicació, higiene personal, admissió, tracte,... dels residents. Possible col·laboració dels residents. En cas que aquesta existeixi, especificar què aporten. (5.5/5.6)
- Com es tenen en compte en aquests procediments,, afavorir l'adaptació del resident.(5.9)
- Cada quan es revisen aquests procediments i qui ho fa. (5.2/5.3)
- Com es tenen en compte valors com la privacitat, heterogeneïtat, dignitat, respecte dels drets,... en l'establiment de i la regulació dels procediments. (5.1/5.6/5.13)
- Disposicions existents al centre per registrar, explicar i revisar qualsevol decisió que comporti restriccions o canvis en els valors dels residents (drets, independència, pèrdua de llibertat,... (5.15)
- Procediments que es segueixen per valorar o avaluar els drets dels residents. (5.16)
- Procediments de visita i de lliurament de diners o cartes als residents. (5.8/5.11)
- Com es regula la provisió d'informació als residents, familiars i personal. (5.4/5.14)
- Possibilitat d'accedir privadament a la direcció (residents, familiars i personal). De quina manera. (5.19)
- Existència de normes o procediments que estableixin, per una banda, coordinació i control de les tasques laborals, i per l'altra, l'acompliment i respecte dels drets, la privacitat, dignitat,... del personal. (5.10/5.17)

### 6. Registre dels casos

- Política institucional en relació al registre dels casos. Qui, quan i com s'hi pot accedir. (6.4/6.12)

### 7. Documents

- Política existent sobre la valoració de riscos i, si s'escau, l'actuació.  
*En cas afirmatiu: Què preveu. (7.3)*

## 5.2. Temes a tractar en l'entrevista al personal

### 1. *Ambient físic*

- Possibilitat de personalització dels espais per part dels residents de manera formal (promoguda pel centre). El resident té la seva pròpia cadira, taula,... Nivell d'apropiació de manera informal. (1.2.2)
- Tipus d'ús de l'habitació per part dels residents. (1.1.3)
- Llocs que hi ha per trobar-se amb altres residents públicament o privadament. (1.3)
- Espais adaptats a les diferents limitacions que poden tenir els residents. Com s'adapten. (1.2.4/ 1.5)
- Espais adaptats a les diferents limitacions que poden tenir els residents. Com s'adapten. (1.2.4/1.5)
- Espais que possibiliten diferents usos. (1.4)
- Espais i recursos destinats a l'atenció sanitària adients per a cobrir les necessitats del centre. (1.6)

### 2. *Cures*

- Serveis que ofereix el centre als residents (rehabilitació, pedicura,...). qui els porta. Com funcionen. (2.19/2.30)
- Possibilitat que el resident pugui escollir què vol fer, quan i amb qui. Possibilitat de realitzar diverses activitats. (2.4/2.5)
- Recursos i equipaments del centre a l'abast del resident. Possibilitat d'utilitzar-los lliurement. (2.11)
- Recursos suficients al centre per portar a terme les activitats. (2.31)
- Grau en què es fan les activitats amb els residents o per als residents. (2.18)
- Manera de dirigir-se a cada resident, de tracte. (2.1/2.23/2.29)
- Manera d'actuar davant les diferències culturals, religioses, punts de vista,... dels residents. Nivell en què es potencia aquesta diversitat o en què s'intenta unificar-la a un criteri. Manera de solucionar els problemes que es presenten pels conflictes derivats de la diferència de parers. (2.2/2.7/3.2)
- Existència o no d'un ambient de treball que afavoreixi l'apropiació de les cures per part dels residents. (3.5)
- Manera de tractar el tema de la higiene personal. Grau de respecte per als sentiments, necessitats o desitjos dels residents respecte a la higiene.
- Existència d'una forma de treball del personal planificada i única. En cas afirmatiu: en què consisteix. (2.21/2.32)
- Manera de tractar les qüestions relacionades amb l'expressió de la sexualitat dels residents. (2.24)

### 3. *Personal*

- Treball que desenvolupa el personal, en què consisteix. Reconeixement de la qualificació professional. (3.17)
- Personal suficient per portar les cures dels residents. (3.18)

- Coneixement que té el personal dels seus drets i grau en què es respecten. (3.14/3.21)
- Possibilitat d'expressar les pròpies opinions o manifestar els problemes en relació al desenvolupament del treball. Com es defensen i s'atenen per part dels òrgans de direcció i gestió del centre aquestes opinions. (3.7/3.14/3.19)
- Temps que es dedica a cadascun dels residents (diferenciant l'assistència sanitària d'altres possibles contactes). (3.7/3.9)
- Opinions que es tenen i actituds que es prenen davant els residents (de respecte per les diferències, de respecte a la dignitat, de potenciador d'autonomia, de potenciador dels contactes familiars,...). (3.1/3.4/3.6/3.10/3.12)
- Manera d'interaccionar amb els residents: s'intenta passar-ho bé amb ells. Coses positives que es troben en el treball que es fa. ((3.8)

#### 4. *Formació i reciclatge del personal*

- Manera d'organitzar el treball. Grau en què es té en compte a les reunions de l'adequació a les necessitats dels residents de la pràctica professional. Cada quan es fan les reunions i qui en forma part.
- Tipus de formació del personal. Oportunitats de formació a través del centre. Reciclatge o formació en tasques més especialitzades. (4.9/4.11/4.12)

#### 5. *Procediments*

- Normes o procediments per coordinar i supervisar les activitats laborals que desenvolupa el personal. Persones que les determinen i les fan. (5.18)
- En cas de tenir normes i procediments: si especifiquen d'alguna manera com han de ser coordinades les tasques laborals. Com asseguren les comunicacions entre el personal i amb el personal. (5.7)
- Existència de normes o procediments que garanteixin el compliment dels drets del personal. Com es té en compte el respecte per la privacitat, dignitat,... en aquests procediments. (5.10/5.17/3.24)

#### 8. *Àpats i hores de menjar*

- Nivell d'informació i normes sobre l'horari de menjar, la preparació del servei i, en general, la planificació dels àpats. (8.5/8.6)  
*En cas que n'hi hagi: qui la realitza. Participació dels residents als servei de taula.*
- Lloc per menjar: menjador únic, menjador privat (tant per qüestió de malalties com per hàbits socials molestos). (8.1/8.4)
- Com es respecten les diferències dels hàbits alimentaris dels residents o les necessitats dietètiques especials. Menús que hi ha al centre. (8.2/8.5/8.7/8.12/8.13/8.14)
- Manera d'actuar en cas que la conducta d'un resident a taula ofengui altres persones. (8.3)
-



### 5.3. Temes a tractar en l'entrevista amb el professional de l'assistència social (\*)

#### 2. Cures

- Procediments que es segueixen per a l'admissió dels residents. Possibilitat que escullin l'habitació o alguna cosa quan entren. Suport que es dona urant el procés d'adaptació a la residència i al seu funcionament. (2.6/2.25)
- Manera d'actuar en cas de la mort d'algun resident. Suport o ajuda que es dona als residents afectats per la mort d'un company. (2.26)

#### 5. Procediment

- Regulacions que hi ha per l'accés al registre de casos. Qui les determina. (5.12)

#### 6. Registre dels casos

- Llocs on es guarda atota la informació dels residents (els expedients). (6.6/6.11/6.12)
- Accessibilitat als historials: grau de confidencialitat de la informació. Procediment que s'ha de seguir per accedir als arcius. (6.2/6.4/6.6/6.11/6.12/2.33)
- (\*) En cas que al centre no hi hagi aquest professional, fer l'entrevista a la persona que faci les tasques del procés d'admissió i de suport social al resident.
- Informació que conté l'expedient del resident (història personal, informació social, informació sanitària, informació econòmico-financera). Com consten als expedients les atencions personals que necessiten, els interessos i les característiques i hàbits que tenen en relació a la independència. La presa de decisions, d'eleccions, la realització personal, etc. (6.1/6.3/6.8)
- Existència de registres individuals, de què són (cures, atencions personals, qüestions financeres,...). Personal que els emplena. Registres que s'adapten a l'evolució del resident. (6.3/6.5/6.8/6.9/6.10)

#### 7. Documents

- Existència d'un contracte amb el resident que especifica els seus drets i les seves obligacions. Grau de claredat respecte a què reben pels seus diners. Manera de prendre decisions sobre les cures i sobre aquelles qüestions que els repercuteixen directament. Nivell de control dels residents sobre aquestes decisions. (7.1/7.2/7.5/7.6/7.7/7.10)
- Existència de fullets o material publicitari o públic on es faci referència al fet que el centre vol respectar valors com la heterogeneïtat (diferència racial/ cultural/ de classe), la potenciació de l'autonomia, la privacitat, el manteniment de la dignitat, etc. (7.4/7.8/7.9)

## 5.4. Temes a tractar en l'entrevista al resident

### 1. Àmbit físic

- Possibilitat d'escollir on vol estar i com. (1.1.2/1.1.3)
- Possibilitat de dur objectes personals, mobiliari,... per posar a la seva habitació. (1.1.1/1.1.2)
- Possibilitat de canviar coses de lloc i posar-les on vulguin. (1.1.1)
- Possibilitat d'opinar sobre la disposició de les àrees comunes. (1.2.3)
- Existència de llocs on parlar amb els familiars o personal del centre de manera privada (despatxos, l'habitació, sala de visites,...).  
*En cas afirmatiu: com s'hi sent.* (1.3)
- Possibilitat de fer qualsevol activitat o moviment (dinar, jugar a cartes, cosir,...) a la seva habitació o a qualsevol àrea del centre. (1.2.1/1.2.5/1.2.8)
- Existència de botigues o serveis a prop del centre on es pugui anar a comprar o relacionar-se. I per als que no poden sortir, serveis que hi ha dins de la residència (telèfon, botigues, perruqueria,...). (1.2.6/1.2.7)

### 2. Cures

- Com és un dia normal a la residència. Quines limitacions tenen per fer el que volen. (2.4/2.5)
- Activitats que poden fer al centre. Caràcter voluntari o obligatori d'aquestes activitats. (2.4/2.5)
- Possibilitat per moure's per la residència lliurement. Nivell d'existència de "zones prohibides" on no es poden estar. Possibilitat de sortir lliurement al carrer i participar en activitats a fora.  
*En cas afirmatiu: Procediments que cal seguir abans de sortir.* (2.5/2.20/1.2.1)
- Facilitat per votar. (2.14)
- Serveis que tenen al centre: perruqueria, fisioterapeuta, dentista, podòleg,...  
Procediments per anar-hi. (2.19/2.30)

## 6. EINES PER A LA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

## Documentació

## DOCUMENTACIÓ

- **Estructura física del centre: plans, organització dels espais,...**
- **Normatives del centre: Reglament de Règim Intern del centre, circulars, ordres de direcció,...**
- **Organització general del centre:**
  - **Organigrama de l'estructura**
  - **Personal del centre: qualificació, programes de treball, registres,...**
  - **Residents del centre: tipologia, característiques,...**
- **Altres documents:**
  - **Horaris: de visites, de menjars,...**
  - **Documentació d'ingrés del resident**
  - **Fulletts o material publicitari**
  - **Altres**

## Registre d'observació

## REGISTRE D'OBSERVACIÓ

**CENTRE:**

**TIPUS DE CENTRE:**

**QUALIFICACIÓ:**

**CAPACITAT:**

**OBSERVADOR:**

**DATA:**

### 1. Ubicació del centre

- Nucli urbà
- Afores del nucli urbà:
  - Zona residencial
  - Extraradi
  - Altres...
- Zona rural
- Altres...

## 2. Ambient físic

### 2.1. Estat exterior de l'edifici:


### 2.2. Espais pels residents

#### 2.2.1. Habitació:

##### - Tipus d'habitació:

- |                                                   |                                           |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Habitacions individuals  | <input type="checkbox"/> 5 persones       |
| <input type="checkbox"/> Habitacions col·lectives | <input type="checkbox"/> 6 persones       |
| <input type="checkbox"/> 2 persones               | <input type="checkbox"/> 7 o més persones |
| <input type="checkbox"/> 3 persones               |                                           |
| <input type="checkbox"/> 4 persones               |                                           |

##### - Equipament de l'habitació:


##### - Elements decoratius:


##### - Control del resident sobre la seva habitació i privacitat:




**- Estat i netedat de les habitacions:**


**- Condicions/dispositius de seguretat:**

- Seguretat general a l'habitació:
- Seguretat de les pertinences:

*2.2.2. Àrees comunes:***- Espais pels residents:**


**- Elements a disposició dels residents:**


**- Accessibilitat:**


**- Seguretat general:**


**- Estat i netedat de les àrees comunes:**

- Estat general i netedat de les àrees comunes:
- Estat/netedat dels lavabos:
- Netedat les passadissos:

**2.3. Espais del personal****- Tipus d'espais propis.**


**- Estat i netedat de les sales o espais propis****3. Cures / tracte amb el resident****3.1 Autonomia d'activitats:****3.2 Tracte amb el resident:**

- Plaques identificatives:

**3.3 Confidencialitat dels arxius:**

- Ubicació dels historials:
- Accessibilitat lliure als arxius:

**3.4 Alimentació:**

- Espais per menjar:



A large rectangular frame with a thick black border. Inside this frame is a smaller, vertically-oriented rectangle with a thin black border. This inner rectangle contains horizontal lines, resembling a sheet of lined paper, intended for writing.

## Entrevista al Director

## ENTREVISTA AL DIRECTOR

### 1. Ambient físic

- **Es compleixen les normes de seguretat general en relació a les escales, ascensors, alarmes,...? Es fan inspeccions periòdiques?**

### 2. Cures

- **Qui realitza els "plans" de cures dels residents? Quins elements es tenen en compte en el seu disseny? Es tenen en compte les necessitats i els desitjos dels residents., o s'imposa la pràctica diària i l'efectivitat?**
- **Es revisen i s'adeqüen aquests "plans"? Qui ho fa? Cada quan es realitza aquesta revisió?**
- **Els residents aporten idees, suggerències o participen en l'establiment de les normes? Com participen? Hi ha òrgans col·lectius de residents? Fins on arriben les aportacions que fan?**
- **Els residents poden influir en l'establiment dels plans de cures que els afecten? I els seus familiars, participen d'alguna manera?**
- **Els familiars, voluntaris,... s'impliquen d'alguna manera en la vida quotidiana? *En cas afirmatiu: com?***

### 3. Personal

- **Quin personal teniu al centre (nombre i professió)? Hi ha una descripció adequada dels treballs i tasques que han de fer? Hi ha coordinació de treballs? Qui la fa? Cada quan?**
- **Participa el personal en l'establiment de normes? Quines decisions poden prendre ells? Quina implicació tenen en les decisions professionals, de revisió,...?**

- El personal té una disposició permanent per a la negociació?
- Quins torns de treball hi ha? Són torns fixes o el personal va rotant?
- Quins criteris (qualificació professional/tècnica,...) s'utilitzen per seleccionar al personal?

#### **4. Formació i reciclatge del personal**

- Es formen equips de treball? Qui els forma? Quin treball desenvolupen?
- Es revisa i es valora el treball que es fa? Qui hi fa?
- Es supervisa i valora el personal?
- Els residents poden influir en l'establiment dels plans de cures que els afecten? I els seus familiars, participen d'alguna manera?
- Hi ha espais per a la reflexió o la formació integral? Hi ha una formació centrada en les habilitats per respondre a les necessitats i valors dels residents? Es facilita la formació especialitzada i el continu reciclatge del personal? Hi ha una formació professional suficient? I una qualificació adequada del personal?
- Es potencia i s'afavoreix la participació i formació de voluntaris? Com arriben i quines tasques desenvolupen?

#### **5. Procediment**

- Qui determina les normes o procediments pel que fa a la medicació, higiene personal, admissió, tracte,... dels residents? Ells col·laboren? Què aporten?
- Es té en compte en aquests procediments, afavorir l'adaptació del resident?



- Cada quan es revisen aquests procediments i qui ho fa?
- Com es tenen en compte valors com la privacitat, heterogeneïtat, dignitat, respecte dels drets,... en l'establiment i regulació dels procediments que afecten als residents?
- Hi ha alguna disposició per registrar, explicar i revisar qualsevol decisió que comporti restriccions o canvis en els valors dels residents (drets, independència,...)?
- Quins procediments es segueixen per valora o avaluar els drets dels residents?
- Quins són els procediments de visita i d'entrega de diners o cartes dels residents?
- Com es regula la provisió d'informació als residents, familiars i personal?
- Poden accedir privadament a direcció (residents, familiars i personal)? De quina forma?
- Hi ha normes o procediments que estableixin per una banda coordinació i control de les tasques laborals, i per l'altre, l'acompliment i respecte dels drets, privacitat, dignitat,... del personal?

## 6. Registre dels casos

- Quina és la política departamental en relació al registre dels casos? Qui, quan i com es pot accedir?

## 7. Documents

- Existeix una política sobre la valoració de riscos? *En cas afirmatiu: què contempla?*

## Entrevista al Personal

## ENTREVISTA AL PERSONAL

### 1. Ambient físic

- **Existeix apropiació dels espais de manera formal? El resident té la seva pròpia cadira, taula, ...? i de manera informal?**
- **Quin ús fan els residents de la seva habitació?**
- **Tenen llocs per trobar-se amb altres de forma pública? I privada?**
- **Els espais estant adaptats als diferents problemes dels residents? De quina manera?**
- **Hi ha espais que possibilitin diferents usos?**
- **Els espais destinats a l'atenció sanitària són els adequats per les necessitats del centre?**

### 2. Cures

- **Quins serveis ofereix el centre als residents? Qui els porta? Com funcionen?**
- **Normalment, el resident pot escollir què fer, quan i amb qui? Té diversitat d'activitats o sempre fa el mateix?**
- **Quins recursos té el centre a l'abast del resident? Els pot utilitzar lliurement?**
- **Són suficients els recursos que té el centre per portar a terme les activitats?**
- **Feu les coses amb els residents o pels residents?**
- **Com us dirigiu a cada persona? Com tracteu als residents?**

- **Com actueu enfront de les diferències culturals, religioses, punts de vista,... dels residents? Potencieu aquesta diversitat o bé intenteu unificar-la a un criteri? Com solucioneu els problemes que es presenten pels conflictes derivats de la diferència de pares entre residents?**
- **Hi ha un ambient de treball que afavoreixi l'apropiació de les cures per part dels residents?**
- **Com tracteu el tema de la higiene personal? Respecteu els sentiments, necessitats o desitjos dels residents pel que fa a la higiene? Teniu una forma de treball determinada? *En cas afirmatiu*: en què consisteix?**
- **Com tracteu la sexualitat dels residents? Es respecta i es reconeix?**

### **3. Personal**

- **En què consisteix el vostre treball? Es reconeix la vostra qualificació personal?**
- **Sou el personal suficient per portar les cures dels residents?**
- **Coneixeu els vostres drets? Us els respecten?**
- **Teniu una relació mútua amb el director o gestor del centre per donar les vostres opinions o problemes en relació al desenvolupament del vostre treball? Us recolzen d'alguna manera?**
- **Quant de temps dediqueu a cadascun dels residents? (diferenciant l'assistència sanitària d'altres possibles contactes)**
- **Quines actituds preneu enfront als residents? (de respecte per les diferències, de respecte a la dignitat, de potenciador d'autonomia, de potenciador dels contactes familiars,...)**
- **Intenteu passar-ho bé amb ells?**

#### 4. Formació i reciclatge del personal

- **Com treballeu normalment? Us reuniu i intenteu adequar les necessitats dels residents a la pràctica diària? Cada quan us reuniu? I qui forma part d'aquestes reunions?**
- **Quin tipus de formació teniu? I teniu oportunitats de formació a través del centre? Us aneu reciclant o formant en tasques més especialitzades?**

#### 5. Procediment

- **Teniu normes o procediments per coordinar i controlar les activitats laborals que desenvolueu? Qui les determina?**
- **En cas de tenir normes o procediments: especifiqueu d'alguna manera com han de ser coordinades les vostres tasques laborals. Asseguren les comunicacions entre vosaltres i amb vosaltres?**
- **Teniu normes o procediments que garanteixin el compliment dels vostres drets i que respectin la vostra privacitat, dignitat, ...?**

#### 8. Àpats i hores de menjar

- **Existeix una normativa que assenyali l'hora de menjar, la preparació del servei i, en general, la planificació dels àpats? *En cas que n'hi hagi:* Qui la fa? Es propicia la participació dels residents?**
- **Mengen tots al mateix lloc? Poden menjar en privat? (tant per malalties com per hàbits socials inacceptables). *En cas que la resposta sigui afirmativa:* On mengen?**
- **Es respecten les diferències dels hàbits alimentaris dels residents o les necessitats dietètiques especials? Es fan diferents menús o tothom menja el mateix?**
- **Com actuen en cas que la conducta d'un resident a taula ofengui a d'altres?**

## Entrevista a l'Assistent Social

## ENTREVISTA A L'ASSISTENT SOCIAL

### 2. Cures

- **Quin procediment es segueix per a l'admissió del resident? El resident pot escollir l'habitació o alguna cosa quan entra? Es dóna algun tipus de suport durant el procés d'adaptació a la residència i al seu funcionament?**
- **Com s'actua en cas de la mort d'algun resident? Es dóna suport o ajuda als residents afectats per la mort dels seu company?**

### 5. Procediment

- **Quines regulacions hi ha per l'accés al registre de casos? Qui les determina?**

### 6. Registre dels casos

- **On es guarda tota la informació dels residents (els expedients)?**
- **Qui pot accedir als historials? És una informació confidencial o pot accedir-hi qui vulgui? Quin procediment s'ha de seguir per accedir-hi?**
- **Quina informació conté l'expedient del resident? (història personal, informació social, informació sanitària, informació econòmica-financera). Es contemplen als expedients les atencions personals que necessiten, els desitjos i les habilitats en relació a la independència, la presa de decisions, d'eleccions, la realització personal, etc.?**
- **Es porten registres individuals? De què? (cures, atencions personals, qüestions financeres,...) Qui les complimenta? Es van adaptant a l'evolució del resident?**

## 7. Documents

- **Existeix un contracte amb el resident que especifiqui els seus drets i el què han de fer? S'estableix també el què reben pes seus diners? Com es prenen les decisions sobre les cures i sobre aquelles qüestions que els repercuteixen directament? Els residents tenen algun control sobre aquestes decisions?**
- **Existeixen fullets o material publicitari on es faci referència a valors com la heterogeneïtat (diferència racial / cultural / de classe), la potenciació de l'autonomia, la privacitat, el manteniment de la dignitat, etc.?**



## Entrevista al Resident

## ENTREVISTA AL RESIDENT

### 1. Ambient físic

- **Pots escollir on vols estar i com a la teva habitació?**
- **Pots dur objectes personals per posar a la teva habitació? I mobiliari de casa teva?**
- **Pots canviar de lloc les coses que hi ha a la teva habitació i posar-ho com vulguis?**
- **Pots escollir els mobles de les àrees comunes?**
- **Existeixen llocs on pots parlar amb els familiars o personal del centre de forma privada (despatxos, l'habitació, sala de visites,...). *En cas afirmatiu: Com et sents allà?***
- **Pots fer qualsevol activitat o moviment (dinar, jugar a cartes, cosir,...) a la teva habitació o a qualsevol àrea del centre?**
- **Teniu botigues o serveis a prop del centre on podeu anar a comprar? I pels que no poden sortir, teniu algun servei a dintre (telèfon, botigues, perruqueria,...).**

### 2. Cures

- **Què feu un dia normal a la residència? Podeu fer tot el que voleu i quan voleu o no?**
- **Quines activitats podeu fer? Són voluntàries o obligatòries?**
- **Us podeu moure per la residència lliurement o hi ha "zones prohibides" per vosaltres? Podeu sortir lliurement al carrer?**
- **Podeu anar a votar?**

- **Teniu perruqueria, fisioterapeuta, dentista, podòleg,... al centre? Què heu de fer per anar-hi?**
- **Com us tracta el personal de la residència? Respecten les vostres decisions? I els vostres drets?**
- **Pots influir en les decisions que prenen sobre normatives o procediments a la residència? Com feu arribar les vostres opinions?**
- **Sobre quins aspectes pots donar la teva opinió personal?**

## **5. Procediments**

- **Participes en l'establiment o revisió de normes o procediments que t'afecten (medicació, higiene personal, control dels diners,...)?**
- **Et donen informació sobre els teus drets o aspectes que t'influeixen?**

## **6. Registre de casos**

- **Recordes el que et van demanar (o als teus familiars) quan vas venir a la residència?**
- **Pots accedir al teu expedient? *En cas afirmatiu: On has d'anar i què has de fer?***

## **7. Documents**

- **Quan vas entrar a la residència et van explicar els teus drets? I a la teva família?**
- **Tens algun contracte amb la residència que determini els serveis als quals pots accedir, les cures, i en general, els drets que tens?**

## **8. Àpats i hores de menjar**

- **Pots menjar quan vulguis, o només en l'horari establert?**
- **Pots escollir el lloc i la gent amb qui vols menjar? O si vols menjar sol, ho pots fer?**
- **Et donen diferents menús o plats per escollir el que més t'agradi?**
- **Pots aprofitar mentre menges per veure la teva família? Pots menjar amb ells a la residència?**