

Avaluació externa de qualitat
dels centres de l'ICASS

Àrea de serveis: centres de dia de gent gran

Indicadors d'avaluació de qualitat



Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS : àrea de serveis.
Centres de dia de gent gran
“Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian”
I. Catalunya. Departament de Benestar Social II. Fundació Avedis Donabedian III. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials
1. Vells - Assistència institucional - Catalunya - Avaluació 2. Centres de dia per a vells - Catalunya - Avaluació
364.65-053.9(467.1)

Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian



© **Generalitat de Catalunya**
Departament de Benestar Social
1a edició: desembre de 1999
Tiratge: 500 exemplars
Dipòsit legal: B. 4084-99
Disseny i producció: gama sl

Índex

	Pàg.
Introducció	7
1. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Atenció a la persona	13
2. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Atenció a la família	29
3. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Relacions i drets dels clients	31
4. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Accessibilitat, seguretat i confort	37
5. Indicadors d'avaluació:	
Dimensió: Organització	41
Annex	45

Introducció

L'Institut Català de l'Assistència i Serveis Socials té com un dels objectius la millora de la qualitat dels serveis. Per afavorir aquest propòsit, ha impulsat un projecte d'avaluació externa de qualitat dels centres de dia de gent gran que avalui la situació del sector, serveixi d'impuls per a la millora i garanteixi un nivell bàsic de qualitat.

Aquest projecte es fonamenta, en una primera fase, en el disseny d'un quadre d'indicadors bàsics de qualitat, realitzat per un grup d'experts, tècnics i representants de les diferents organitzacions patronals del sector (Annex), amb el suport metodològic i tècnic de la Fundació Avedis Donabedian.

En una segona etapa, es realitzarà una revisió dels indicadors per tal d'avaluar el nivell de qualitat de cadascun dels àmbits inclosos en el projecte i determinar la situació del sector vers la qualitat de l'atenció.

La metodologia utilitzada ha estat la determinació de cinc dimensions bàsiques:

- Atenció a la persona
- Atenció a la família
- Relacions i drets dels clients
- Accessibilitat, seguretat i confort
- Organització

De cada dimensió s'han prioritzat àrees rellevants i s'han elaborat indicadors per a cadascuna de les àrees, en alguns casos 2 o 3 per àrea.

El projecte final conté un total de 34 indicadors, que es mostren a la taula 1.

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expres-

sar quantitativament aspectes de l'assistència, l'organització o la gestió, i alhora serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

Quan aquests indicadors es mesuren de forma periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i de les seves tendències. Això permet identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball assistencial.

Cada indicador s'acompanya d'una descripció dels aspectes necessaris per al seu desenvolupament, i són:

- **Dimensió:** aspecte genèric que es valora.
- **Àrea rellevant:** aspecte específic que es valora.
- **Criteri:** judici de bona pràctica.
- **Nom de l'indicador:** nom i enunciat de l'aspecte que es vol mesurar.
- **Format/Fórmula:** sistema de mesura del criteri. Expressió en forma matemàtica per a la quantificació de l'indicador. Habitualment es tracta d'una fracció amb numerador i denominador, però també es pot expressar com una freqüència absoluta.
- **Definició de termes:** Explicitació dels conceptes inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador per tal de definir la població referida en cada cas. Pel que fa als indicadors de taxa, la població del numerador (aquella que compleix les condicions de l'indicador) sempre és una part de la població total del denominador. Per tant, el denominador inclou el nombre total de casos revisats. Es poden revisar tots els pacients ingressats del centre (població) o només una mostra. En aquest cas, caldrà fer una selecció de casos que sigui representativa del conjunt de la població utilitzant les tècniques de mostreig.
- **Font de dades:** explicació de l'origen de la informació.
- **Estàndard:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **Comentaris:** descripció d'aclariment si escau.

Taula 1. Indicadors de qualitat externs

DIMENSÍO 1: ATENCIÓ A LA PERSONA

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
Valoració inicial	1	Els clients han de tenir realitzada una valoració a l'ingrés.	70%
	2	Els clients han de tenir formulat un pla d'atenció personalitzat interdisciplinari.	70%
	3	Els clients han de tenir realitzat un seguiment trimestral del pla d'atenció personalitzat.	70%
	4	Els clients han de tenir realitzat un seguiment mensual del seu estat.	70%
Promoció de l'autonomia	5	Els clients han de tenir realitzada una avaluació semestral de la seva capacitat per realitzar les activitats de la vida diària.	60%
	6	Els clients han de tenir realitzada una avaluació semestral de la seva capacitat cognitiva.	60%
Tractament farmacològic	7	La prescripció de fàrmacs ha de constar per escrit.	80%
	8	L'administració de fàrmacs ha de constar per escrit.	60%
Prevenció dels riscos	9	El centre ha de tenir establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències.	100%
	10	El centre ha de tenir establert un registre de les caigudes dels clients.	100%
	11	El centre ha de tenir establert un sistema de prevenció de les lesions per pressió.	100%

Continua a pàg. següent

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
	12	Els clients no autònoms han de ser adequadament mobilitzats.	70%
Nutrició	13	El centre ha de disposar de dietes especials definides.	100%
Manteniment de funcions	14	El centre ha de tenir establert un pla d'activitats individuals i/o grupals per al manteniment i la promoció de les capacitats funcionals.	100%
Higiene del client	15	Els clients han de tenir un adequat nivell d'higiene personal.	90%
Protocols d'atenció	16	El centre ha de disposar de protocols d'atenció als clients.	100%
Procés de pèrdua	17	El personal del centre ha de tenir formació sobre el maneig del procés de pèrdua.	50%

DIMENSIÓ 2: ATENCIÓ A LA FAMÍLIA

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
Relacions i activitats amb les famílies	18	El centre ha de promoure activitats dels clients amb les famílies tant individualment com col·lectivament.	100%
Suport, formació i coordinació amb les famílies	19	El centre ha d'oferir suport, formació i s'ha de coordinar amb les famílies dels clients.	100%

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
Acollida a l'ingrés	20	El centre ha de tenir designada una persona de referència per a cada client des de l'ingrés.	80%
Activitats de lleure	21	El centre ha d'oferir als clients activitats de lleure planificades.	100%
Relacions amb la família i amb la comunitat	22	El centre ha de tenir definit un programa de voluntariat.	100%
Satisfacció dels clients i de les famílies	23	El centre ha de conèixer el grau de satisfacció dels clients i de les seves famílies.	100%
	24	El centre ha de tenir definit un sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.	100%
Preservació de la confidencialitat	25	El centre ha de tenir definides les normes eticoprofessionals que incloguin el sistema de maneig de la informació oral i escrita, així com el sistema de consulta i emmagatzemament del dossier documental d'atenció del client.	100%
Assistència espiritual	26	El centre ha de facilitar assistència espiritual als clients.	100%

DIMENSIÓ 4: ACCESSIBILITAT, SEGURETAT I CONFORT

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
Qualitat del menjar	27	El menjar s'ha de servir a una temperatura adequada.	70%
Accessibilitat i seguretat	28	El centre ha de disposar d'un entorn adequat i senyalitzat que afavoreixi la localització i identificació de les diverses àrees i serveis per part dels clients.	90%
	29	El centre ha de disposar d'equipament per a la prevenció de riscos dels clients i del personal.	100%
Higiene de l'entorn	30	El centre ha de mantenir un nivell de neteja general correcte.	95%
Imatge i serveis	31	El centre ha de prestar servei de bugaderia i repàs de roba.	100%

DIMENSIÓ 5: ORGANITZACIÓ

Aspecte rellevant	Ind. Núm.	Criteri específic	Estàndard
Funcionament de l'equip	32	El centre ha de tenir estructurada la composició i el funcionament de l'equip d'atenció.	90%
Formació continuada	33	Els professionals han de realitzar activitats de formació continuada.	80%
Documentació d'atenció al client	34	Els clients han de tenir un dossier documental actualitzat.	70%

1

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Atenció a la persona

Àrea rellevant: Valoració inicial.

Criteri: *Els clients han de tenir realitzada una valoració a l'ingrés.*

Nom de l'indicador (Núm. 1): Valoració inicial.

Justificació: A l'ingrés dels clients es fa necessari recollir tot un seguit de dades relacionades amb les característiques i necessitats del client i de la seva família que facilitaran la realització posterior del pla d'atenció individualitzat.

Fórmula:

Nombre de nous clients ingressats en el centre amb constància al
dossier documental d'atenció del client de la valoració a l'ingrés

Nombre total de nous clients ingressats en el centre

Definició de termes: Es considera valoració inicial correcta aquella que es realitza durant les 3 primeres setmanes d'ingrés del client, i que conté:

- Dades socials: situació familiar, situació de l'habitatge i situació econòmica.
- Dades funcionals: escala validada d'AVD (Bartell, Katz, Nosger i Creu Roja, escala de puntuació ràpida de discapacitats) i del nivell cognitiu (Mini Mental i Pheipher).
- Data de la realització.

La valoració estarà identificada pels professionals que l'han realitzat.

Es recollirà el tipus de professional que ha realitzat la valoració sense que aquesta dada modifiqui el resultat de l'indicador.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció al client.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Àrea rellevant: Pla d'atenció personalitzat.

Criteri: *Els clients han de tenir formulat un pla d'atenció personalitzat interdisciplinari.*

Nom de l'indicador (Núm. 2): Definició del pla interdisciplinari d'atenció personalitzat.

Justificació: Cada client ha de tenir un pla d'atenció personalitzat que adeqüi l'atenció a les seves necessitats.

Fórmula:

Nombre de nous clients ingressats en el centre amb constància al dossier documental d'atenció del client d'un pla d'atenció personalitzat

Nombre total de nous clients ingressats en el centre

Definició de termes: Es considera pla d'atenció interdisciplinari correcte aquell que es realitza durant els primers 30 dies d'ingrés del client i que conté la valoració de les àrees rellevants d'atenció: socials, funcionals i clíniques, els objectius i les activitats.

Es valorarà la constància i la identificació dels professionals que l'han realitzat sense que aquest fet modifiqui el resultat de l'indicador.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció del client.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Comentaris: L'indicador valora la realització del pla d'atenció com una part del procés d'atenció del client, i no entra en l'assoliment dels objectius, és a dir, el resultat de l'atenció.

Àrea rellevant: Pla d'atenció personalitzat.

Criteri: Els clients han de tenir realitzat un seguiment trimestral del pla d'atenció personalitzat.

Nom de l'indicador (Núm. 3): Seguiment interdisciplinari del pla d'atenció personalitzat.

Justificació: Cada client ha de tenir un pla d'atenció personalitzat que s'ha de revisar trimestralment per tal de valorar l'acompliment dels objectius definits, avaluar l'evolució del client i plantejar/proposar les modificacions que es considerin necessàries.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de clients amb estada superior a 3 mesos i amb constància al dossier documental d'atenció dels clients del seguiment del pla d'atenció}}{\text{Nombre total de clients ingressats en el centre amb estada superior a 3 mesos}}$$

Definició de termes: Es considera seguiment interdisciplinari el que conté la valoració de les àrees rellevants d'atenció: socials, funcionals i de seguiment clínic, els objectius, les activitats i l'avaluació.

Es valorarà la constància de la identificació dels professionals que l'han realitzat sense que aquesta dada modifiqui el resultat de l'indicador.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció del client.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Àrea rellevant: Pla d'atenció personalitzat.

Criteri: *Els clients han de tenir realitzada una valoració mensual del seu estat.*

Nom de l'indicador (Núm. 4): Seguiment sistemàtic.

Justificació: Cada client ha de tenir realitzada una valoració sistemàtica del seu estat, que com a mínim s'ha de realitzar de forma mensual, per tal de detectar aspectes rellevants de la seva evolució, i proposar, si és necessari, les modificacions del pla que es considerin oportunes.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de clients amb constància al dossier documental d'atenció dels clients d'una anotació de seguiment mensual}}{\text{Nombre total de clients ingressats en el centre}}$$

Definició de termes: Es consideren anotacions de seguiment les realitzades per un o diversos membres de l'equip de forma unidisciplinària o multidisciplinària i que poden contenir valoracions de les àrees rellevants d'atenció: socials, funcionals i de seguiment clínic.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció del client: registre o full de curs/seguiment multidisciplinari.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Àrea rellevant: Promoció de l'autonomia.

Criteri: *Els clients han de tenir realitzada una avaluació semestral de la seva capacitat per realitzar les activitats de la vida diària.*

Nom de l'indicador (Núm. 5): Avaluació de les AVD.

Justificació: El seguiment dels clients necessita la valoració de les activitats de la vida diària de forma periòdica i sistemàtica, per tal d'ajustar els objectius i les activitats del pla d'atenció. És necessari que aquesta valoració es realitzi amb un instrument validat.

Fórmula:

Nombre de clients amb estada superior a 6 mesos amb constància al dossier documental d'atenció del client de l'avaluació semestral de les AVD

Nombre total de clients ingressats en el centre amb estada superior a 6 mesos

Definició de termes: Es valorarà la realització de les avaluacions sobre la base d'una de les següents escales:

- Escala de Bartell.
- Escala de Katz.
- Escala de Nosger.
- Escala de la Creu Roja.
- Escala de puntuació ràpida de discapacitats.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció del client.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés

Estàndard: 60%

Àrea rellevant: Promoció de l'autonomia.

Criteri: *Els clients han de tenir realitzada una avaluació semestral de la seva capacitat cognitiva.*

Nom de l'indicador (Núm. 6): Avaluació de les capacitats cognitives.

Justificació: El seguiment dels clients necessita la valoració de les capacitats cognitives de forma periòdica i sistemàtica, per tal d'ajustar els objectius i les activitats del pla d'atenció. És necessari que aquesta valoració es

realitzi amb un instrument validat.

Fórmula:

Nombre de clients amb estada superior a 6 mesos amb constància al dossier documental d'atenció del client de l'avaluació semestral de les capacitats cognitives

Nombre total de clients ingressats en el centre amb estada superior a 6 mesos

Definició de termes: Es valorarà la realització de les avaluacions sobre la base d'una de les següents escales:

- Mini Mental.
- Test de Pheipher.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció del client.

Registre de clients amb temps d'estada o data d'ingrés.

Tipus: Procés

Estàndard: 60%

Àrea rellevant: Tractament farmacològic.

Criteri: *La prescripció de fàrmacs ha de constar per escrit.*

Nom de l'indicador (Núm. 7): Prescripció de fàrmacs.

Justificació: La instauració del tractament farmacològic requereix la constància escrita de la prescripció del fàrmac realitzada per un facultatiu, en un registre estandarditzat degudament signat i amb data de prescripció.

Fórmula:

Nombre de clients amb tractament farmacològic amb constància al dossier documental d'atenció al client de la prescripció farmacològica degudament omplerta

Nombre total de clients amb tractament farmacològic

Definició de termes: Es considera que una prescripció està degudament omplerta quan consta la identificació del facultatiu i la data de prescripció. Es considerarà vàlid l'informe mèdic on consti la medicació o l'original o la còpia de la recepta del metge de capçalera.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció al client.

Registre de clients amb tractament farmacològic.

Tipus: Procés.

Estàndard: 80%

Àrea rellevant: Tractament farmacològic.

Criteri: *L'administració de fàrmacs ha de constar per escrit.*

Nom de l'indicador (Núm. 8): Administració de fàrmacs.

Justificació: El tractament farmacològic requereix la constància escrita de l'administració del fàrmac realitzada pel personal cuidador, en els registres estandarditzats degudament signats.

Fórmula:

Nombre de clients amb tractament farmacològic amb constància al dossier documental d'atenció al client de l'administració farmacològica omplerta

Nombre total de clients amb tractament farmacològic

Definició de termes: Es considera que l'administració està degudament omplerta quan consta la identificació de la persona que l'ha administrat i la data i l'hora o àpat (esmorzar/dinar/sopar) d'administració.

També es donarà per vàlida la constància de l'administració en el full de seguiment sempre que quedi reflectit el fet de l'administració i la identificació del professional que l'ha realitzat.

Per exemple: 14 hores, administrada tota la medicació, segons pauta de 7 a 14 hores. Neus Garrigó.

No es considerarà correcta la identificació amb el torn de treball.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció al client.
Registre de clients amb tractament farmacològic.

Tipus: Procés.

Estàndard: 60%

Comentaris: Es recomana que la signatura de l'administració del fàrmac no es realitzi en el moment de la preparació, sinó posteriorment a l'administració.

Àrea rellevant: Prevenició dels riscos.

Criteri: *El centre ha de tenir establert un sistema de prevenció i millora de les incontinències.*

Nom de l'indicador (Núm. 9): Prevenció i millora de les incontinències.

Justificació: La incontinència és un dels problemes de la gent gran que interfereixen greument en l'autonomia de les persones. És per això que es fan necessàries activitats de prevenció, detecció i millora de les incontinències.

Fórmula: Existència del protocol de prevenció i millora de la incontinència.

Definició de termes: El protocol ha de contenir objectiu, població, actuacions de prevenció i de millora i data de la seva realització.

Fonts de dades: Cens de protocols.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Prevenció dels riscos.

Criteri: *El centre ha de tenir establert un registre de les caigudes dels clients.*

Nom de l'indicador (Núm. 10): Registre de caigudes.

Justificació: Les caigudes és l'accident més habitual de la gent gran. Els centres han de tenir una estructura que ajudi a la seva prevenció i un sistema de control de les caigudes, per tal d'avaluar la seva incidència i el perfil de clients que cauen.

Fórmula: Existència d'un sistema de registre de caigudes realitzat.

Definició de termes: Es considera registre de caigudes el que conté: nom del client, data i hora de la caiguda, lloc, circumstàncies i conseqüències.

Es considera que el registre està complet quan hi ha constància escrita de caigudes.

Fonts de dades: Revisió dels registres de caigudes recollits durant l'últim any.

Tipus: Procés.

Estàndard: 100%

Comentaris: Aquest indicador mesura la declaració de caigudes, però no valora el sistema de prevenció ni avalua la seva incidència.

Àrea rellevant: Prevenció dels riscos.

Criteri: *El centre ha de tenir establert un sistema de prevenció de les lesions per pressió.*

Nom de l'indicador (Núm. 11): Prevenció de les lesions per pressió.

Justificació: Les lesions per pressió és un dels riscos més habituals en

gent gran amb alteracions de la mobilitat, incontinències i alteracions nutricionals. És per això que es fan necessàries activitats de detecció de la població de risc, de prevenció de les lesions per pressió i d'educació a les famílies.

Fórmula: Existència del protocol de prevenció de les lesions per pressió.

Definició de termes: El protocol ha de contenir objectiu, població, sistema de detecció de població de risc, actuacions de prevenció, actuacions d'educació a les famílies i data de la seva realització.

Fonts de dades: Cens de protocols.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Prevenció dels riscos.

Criteri: *Els clients no autònoms han de ser adequadament mobilitzats.*

Nom de l'indicador (Núm. 12): Mobilització de clients.

Justificació: Els clients no autònoms necessiten ser mobilitzats sistemàticament per evitar les conseqüències d'una immobilització continuada.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de clients no autònoms amb planificació individual d'activitats de mobilització al dossier documental d'atenció al client}}{\text{Nombre total de clients no autònoms}}$$

Definició de termes: Es consideren activitats de mobilització: canvis posturals, transferències i/o mobilitzacions passives.

S'entén per clients amb disminució d'autonomia els que necessiten qualsevol tipus d'ajuda per a la deambulació autònoma.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció al client.

Llista de clients no autònoms.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Àrea rellevant: Nutrició.

Criteri: *El centre ha de disposar de dietes especials definides.*

Nom de l'indicador (Núm. 13): Definició de dietes i menús.

Justificació: Per garantir l'adequació de les dietes, el centre ha de tenir definits diversos tipus de dietes amb els seus components calòrics i nutricionals. Tanmateix és important que el centre tingui descrits els diferents menús dels quals disposa de forma periòdica.

Fórmula: Existència escrita de la descripció de les dietes i dels menús.

Definició de termes: Es valorarà com a descripció de dietes correctes aquelles que tinguin definides com a mínim els següents tipus de dietes: normal, hipocalòrica, per a diabètics, hiposòdica i de fàcil masticació. A la vegada la descripció ha de contenir per a cadascuna de les dietes: descripció dels àpats principals (esmorzar, dinar, berenar i sopar).

La descripció dels menús ha de contenir menús d'hivern i d'estiu amb una planificació diferenciada de 4 setmanes.

Fonts de dades: Revisió de la documentació on consti la descripció de les dietes i dels menús.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Manteniment de funcions.

Criteri: *El centre ha de tenir establert un pla d'activitats individuals i/o grupals per al manteniment i promoció de les capacitats funcionals i cognitives.*

Nom de l'indicador (Núm. 14): Manteniment de funcions dels clients amb disminució d'autonomia.

Justificació: Els clients amb disminució d'autonomia necessiten activitats de manteniment de les capacitats que els restin. Una planificació d'activitats adequada a les capacitats dels clients i potenciant les funcions que encara mantenen, pot endarrerir el deteriorament físic i psíquic de les persones i mantenir-les durant més temps amb un millor grau d'autonomia.

Fórmula: Existència del pla d'activitats de manteniment i promoció de les capacitats funcionals i cognitives.

Definició de termes: Es consideren activitats de manteniment i promoció de les capacitats funcionals les activitats de:

- Manteniment de funcions físiques.
- Manteniment de funcions per les AVD.
- Manteniment de funcions cognitives.

Cada programa o activitat contindrà els objectius, població a la qual va adreçat, activitats, programació de l'any en curs (dates i hora) i lloc de realització.

Fonts de dades: Pla d'activitats.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Higiene del client.

25

Criteri: *Els clients han de tenir un adequat nivell d'higiene personal.*

Nom de l'indicador (Núm. 15): Nivell d'higiene.

Justificació: El nivell d'higiene dels clients és un indicador del nivell d'atenció que presta el centre.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de clients amb nivell d'higiene correcta}}{\text{Nombre total de clients}}$$

Definició de termes: Per no interferir en la intimitat dels clients, es valorarà la higiene de les ungles de les mans, i l'estat dels cabells (nets i pentinats).

Fonts de dades: Observació directa.

Cens de clients.

Tipus: Resultat.

Estàndard: 90%

Àrea rellevant: Protocols d'atenció.

Criteri: *El centre ha de disposar de protocols d'atenció.*

Nom de l'indicador (Núm. 16): Protocols.

Justificació: Els protocols són necessaris per unificar els criteris d'atenció dels clients, sistematitzant la metodologia de treball i evitant, així, la variabilitat de la pràctica entre els professionals.

Fórmula: Existència de protocols.

Definició de termes: Perquè sigui considerat protocol, el document ha de descriure: objectiu, població a qui va adreçat, actuacions i data de realització.

Es valorarà l'existència de 10 protocols obligatoris:

- Alimentació.
- Acollida.
- Emergència sanitària.
- Higiene del client.
- Neteja del centre.
- Incontinència.
- Lesions per pressió.
- Caigudes.
- Assistència espiritual.
- Bugaderia.

Fonts de dades: Cens de protocols del centre.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Suport al procés de pèrdua.

Criteri: *El personal del centre ha de tenir formació sobre la manera de procedir en casos de procés de pèrdua.*

Nom de l'indicador (Núm. 17): Formació sobre el procés de pèrdua.

Justificació: El personal del centre que atén els clients ha de ser capaç d'ajudar en el procés de pèrdua l'ancià i les persones del seu entorn (familiars, amics, altres clients, voluntaris...), per fer-los costat, aproximar-se a la realitat de la persona identificant les seves pèrdues i respectant el seu ritme, és a dir, mostrant-los que estan al seu costat per ajudar-los amb respecte i col·laborar positivament en el procés.

Fórmula:

Nombre de treballadors d'atenció directa amb formació específica sobre el procés de pèrdua

Nombre total de treballadors d'atenció directa

Definició de termes: S'entén per programa de formació sobre el procés de pèrdua el que conté en els seus objectius la descripció dels diferents tipus de pèrdues, tant del seu cos com del seu entorn, i les activitats i relació d'ajuda que s'han de realitzar. La duració mínima ha de ser de 10 hores.

En el programa constarà també el professorat, la data i la duració.

S'entén per personal d'atenció directa: infermer, treballador social, fisioterapeuta, gerocultors i altres professionals d'atenció directa en plantilla (amb més de 6 mesos de presència).

Es valorarà la seva realització de la formació en els darrers 3 anys.

Fonts de dades: Programa de formació amb els requisits descrits en la definició de termes i la llista d'assistents o el certificat d'assistència.

Llista de personal d'atenció directa.

Tipus: Procés.

Estàndard: 50%

2

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Atenció a la família

Àrea rellevant: Relacions i activitats amb les famílies.

Criteri: *El centre ha de promoure activitats conjuntes dels clients amb les famílies tant individualment com col·lectivament.*

Nom de l'indicador (Núm. 18): Promoció de la participació de les famílies.

Justificació: Donat que les famílies (en el sentit ampli: familiars directes, amics, veïns, companys, etc.) de la gent gran constitueixen una important font de benestar per als clients, la integració i atenció d'aquests sistemes familiars en l'activitat del centre de dia, hauria de constituir un element fonamental en el projecte institucional i en la gestió dels centres residencials.

Cal afegir que el voluntariat té una funció de suport als clients sense vincles familiars, així com una acció complementària a l'acció familiar.

L'equip assistencial no ha de fomentar la relació familiar en aquells casos que el client no ho desitgi.

Fórmula: Existència d'una memòria anual d'activitats de participació de les famílies.

Definició de termes: La memòria, amb periodicitat màxima d'un any, contindrà totes les activitats amb participació de les famílies, amb objectius, tipus d'activitat, nombre de famílies que hi han participat i data de realització.

Fonts de dades: Revisió de la memòria anual d'activitats de participació de les famílies.

Tipus: Procés.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Suport, formació i coordinació amb les famílies.

Criteri: *El centre ha d'oferir suport i formació i s'ha de coordinar amb les famílies dels clients.*

Nom de l'indicador (Núm. 19): Suport, formació i coordinació amb les famílies.

Justificació: Tenint en compte que es manté la unitat familiar de convivència de l'usuari amb la família, i amb l'objectiu de mantenir la persona gran dins del seu entorn habitual, és de vital importància l'acompanyament del cuidador i de la resta de la família donant suport i formació en situacions problemàtiques.

Fórmula: Existència d'un programa de suport, formació i coordinació amb les famílies.

Definició de termes: S'entén per programa de suport, formació i coordinació amb les famílies el que conté la definició dels següents apartats:

- Objectius
- Previsió d'activitats a realitzar
- Periodicitat de les entrevistes
- Canals de comunicació que s'utilitzaran
- Coordinació amb altres entitats i professionals comunitaris
- Professional responsable

Es valorarà també la llista de famílies que requereixen suport.

Fonts de dades: Programa de suport, formació i coordinació amb les famílies.

Tipus: Estructura i procés.

Estàndard: 100%

3

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Relacions i drets del client

Àrea rellevant: Acollida a l'ingrés.

Criteri: *El centre ha de tenir assignada una persona de referència des de l'ingrés del client.*

Nom de l'indicador (Núm. 20): Persona de referència.

Justificació: Des del moment de l'ingrés es nomenarà una persona del centre responsable d'aquesta funció, la qual constarà en la valoració inicial. (Ex. treballador social, direcció, directora assistencial...). Aquesta persona ha de tenir una visió global de l'organització, de manera que pugui proposar solucions i arribar a acords amb el client i la seva família.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de clients amb constància de la persona de referència al dossier documental d'atenció dels clients}}{\text{Nombre total de clients}}$$

Definició de termes: Es valorarà la constància al dossier documental d'atenció del client, el nom i cognom de la persona de referència.

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció dels clients.
Registre d'ingressos.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 80%

Àrea rellevant: Activitats de lleure.

Criteri: *El centre ha d'oferir als clients activitats de lleure planificades.*

Nom de l'indicador (Núm. 21): Activitats de lleure.

Justificació: Gaudir del temps lliure i de l'oci és una de les activitats més gratificants de les persones.

El centre ha de garantir la satisfacció de les necessitats lúdiques i de relació dels clients, tant dins del centre com amb la comunitat.

Fórmula: Existència d'un pla d'animació.

Definició de termes: S'entén per pla d'animació el que comprèn una planificació d'activitats de lleure anyal relacionades amb festivitats assenyalades (Reis, Carnestoltes, Pasqua, Sant Jordi, Sant Joan, Castanyada, Nadal, Cap d'Any, festivitats locals, etc.), amb celebracions de sants i aniversaris, sortides fora del centre (passejos, mercat, excursions, etc.).

El pla ha de reflectir: el tipus d'activitat, l'objectiu, a qui va adreçada i la data prevista.

S'ha de planificar un mínim d'una activitat d'àmbit general cada dos mesos.

Fonts de dades: Revisió del programa d'activitats de lleure i del material gràfic de les activitats (tauler, àlbum fotogràfic, etc.).

Tipus: Estructura i procés.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Relacions amb la comunitat.

Criteri: *El centre ha de tenir definit un programa de voluntariat.*

Nom de l'indicador (Núm. 22): Programa de voluntariat.

Justificació: El voluntariat millora la integració dels clients amb la comunitat i té una funció de suport als clients sense vincles familiars, així com una acció complementària a l'acció familiar.

Fórmula: Existència escrita d'un programa de voluntariat.

Definició de termes: Es considera programa de voluntariat aquell que conté:

- Definició de la seva raó de ser.
- Objectius a assolir.
- Responsable del programa.
- Previsió d'activitats a realitzar.
- Calendari anyal.

Fonts de dades: Revisió documental del programa de l'últim any.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Satisfacció dels clients i de les famílies.

Criteri: *El centre ha de conèixer el grau de satisfacció dels clients i de les famílies.*

Nom de l'indicador (Núm. 23): Estudi d'opinió.

Justificació: Dins les diferents definicions de qualitat de servei, trobarem que es fa referència a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels clients. En aquesta línia, i amb l'afany de recerca d'oportunitats de millora, es fa del tot necessari poder mesurar el grau de satisfacció dels clients i de les famílies.

Fórmula: Existència de la realització d'un estudi d'opinió als clients i a les famílies.

Definició de termes: L'enquesta ha de valorar, com a mínim, les següents àrees: menjar, tracte personal, higiene del client, neteja del

centre, intimitat, relacions interpersonals, entorn, autonomia i llibertat de la persona.

L'estudi tindrà definit el sistema de recollida, el sistema d'anàlisi dels resultats i les conclusions. Es valorarà l'existència de la seva realització en un període de temps no superior a 1 any abans de la valoració d'aquest indicador.

Fonts de dades: Estudi d'opinió.

Tipus: Procés.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Satisfacció dels clients i de les famílies.

Criteri: *El centre ha de tenir definit el sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.*

Nom de l'indicador (Núm. 24): Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.

Justificació: El centre haurà de tenir organitzat un sistema de recepció, seguiment i resolució dels suggeriments i de les reclamacions, de tal manera que pugui quedar constància escrita del motiu de la queixa, així com de les actuacions preses per donar-li curs i solucionar el problema en què la queixa es basi.

Fórmula: Existència escrita del sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions.

Definició de termes: El sistema haurà d'explicitar:

- Informació a l'usuari del sistema: full de suggeriments i reclamacions.
- Registre de suggeriments i reclamacions.
- Sistema d'organització de les respostes.
- Informe o resum anyal.

Es comprovarà el coneixement del sistema per part dels clients i de les famílies sense que aquesta dada modifiqui el resultat de l'indicador.

Fonts de dades: Revisió documental del sistema de l'últim any.

Tipus: Estructura i procés.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Preservació de la confidencialitat.

Criteri: *El centre ha de tenir definides les normes eticoprofessionals que incloquin el sistema de maneig de la informació oral i escrita, així com el sistema de consulta i emmagatzemament del dossier documental d'atenció del client.*

Nom de l'indicador (Núm. 25): Confidencialitat.

Justificació: El centre i els professionals han de salvaguardar la confidencialitat de la informació del procés d'atenció de les persones que atenen.

El centre haurà de tenir definides les normes eticoprofessionals, de principis deontològics, que incloguin normes de pràctica sobre informació (a qui, de qui, quan, com, quant, per a què), així com responsabilitats en cas d'incompliment.

També inclourà la definició del sistema de maneig, consulta i emmagatzemament del dossier documental d'atenció del client.

Fórmula: Existència escrita de les normes eticoprofessionals.

Definició de termes: La normativa inclourà: normes sobre la informació del procés (a qui, de qui, quan, com, quant, per a què) i sistema de maneig, consulta i emmagatzemament de la documentació d'atenció del client.

Fonts de dades: Revisió documental.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Assistència espiritual.

Criteri: *El centre ha de facilitar l'assistència espiritual als clients.*

Nom de l'indicador (Núm. 26): Assistència espiritual.

Justificació: Les creences religioses formen part de la vida interior de la persona, i en aquest sentit, el suport religiós és inclòs en el suport espiritual.

El centre ha de garantir la cobertura dels aspectes confessionals dels clients.

Fórmula: Existència d'un protocol d'assistència espiritual.

Definició de termes: S'entén per protocol d'assistència espiritual el que conté les activitats per garantir la cobertura de les necessitats religioses dels clients.

Fonts de dades: Cens de protocols.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

4

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Accessibilitat, seguretat i confort

Àrea rellevant: Qualitat del menjar.

Criteri: *El menjar s'ha de servir a temperatura adequada.*

Nom de l'indicador (Núm. 27): Temperatura del menjar.

Justificació: Aquest indicador mesura, indirectament, la satisfacció del client, tant per la qualitat del menjar servit (avaluació sensorial) com pel nivell de servei (avaluació de servei).

La temperatura és una dimensió rellevant, donat que una de les causes més importants de contaminació dels aliments, i per tant de toxoinfeccions, és la ruptura de la cadena de temperatura. Per això es fa necessari controlar la temperatura dels aliments en tot el procés, des de la recepció fins a la distribució.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de registres realitzats}}{\text{Nombre total de registres previstos (12)}}$$

Definició de termes: Es valora la realització d'un registre mensual de controls de temperatures en iniciar el repartiment i en finalitzar-lo.

Fonts de dades: Registre mensual de controls de temperatures.

Tipus: Procés.

Estàndard: 70%

Comentaris: S'entén com a temperatura correcta l'interval 65 °C-75 °C, que és la temperatura adequada per al consum.

Àrea rellevant: Accessibilitat i seguretat.

Criteri: *El centre ha de disposar d'un entorn adequat a les necessitats dels clients amb senyalització de les diverses àrees que permeti la seva localització i identificació.*

Nom de l'indicador (Núm. 28): Senyalització.

Justificació: S'entén per entorn adequat el que diferencia, amb color o tonalitat contrastada amb les zones immediates, els espais de pas amb accidents geogràfics (portes, panys i poms de porta, escales, baranes de les escales, passadissos...).

S'entén per senyalització adequada la que facilita la localització senzilla de les diverses àrees i serveis del centre. La senyalització s'ha de realitzar amb un sistema simple i entenedor (lletra grossa, colors, pictogrames, etc.).

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre d'àrees correctament diferenciades i senyalitzades}}{\text{Nombre total de zones d'ús}}$$

Definició de termes: Es consideren sistemes de senyalització correcta els rètols amb lletra grossa i de fàcil lectura o els pictogrames.

Es consideren zones d'ús dels clients els banys i els espais d'ús comú: el menjador, les sales d'esbarjo i el vestíbul.

Es valoren també les zones amb diferències de nivell (rampes, esglaons i escales).

Es considera diferenciació correcta la que apareix en la justificació.

Fonts de dades: Observació directa de les zones d'ús.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 90%

Àrea rellevant: Accessibilitat i seguretat.

39

Criteri: *El centre ha de disposar d'equipament per a la mobilització dels clients, per a la prevenció de riscos (caigudes i lesions per pressió) i per a la prevenció de lesions del personal assistencial.*

Nom de l'indicador (Núm. 29): Equipament.

Justificació: La mobilització i la higiene dels clients s'ha de realitzar prenent mesures per prevenir accidents i lesions tant dels clients com del personal que els assisteix. Mobilitzar les persones d'un pes considerable, des de diferents posicions i alçades, suposa un risc de lesió important per als professionals, així com un moment àlgid de perill per a la persona que és mobilitzada. Per això, els centres han de tenir ajuts tècnics o equipament per tal de poder realitzar aquestes tasques amb suficients garanties.

Fórmula: Existència d'una grua manual o hidràulica.

Definició de termes: El centre ha de disposar com a mínim d'una grua per a la mobilització (manual o hidràulica).

Fonts de dades: Observació directa de l'equipament.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 100%

Àrea rellevant: Higiene de l'entorn.

Criteri: *El centre ha de mantenir un nivell de neteja general correcte.*

Nom de l'indicador (Núm. 30): Olors de l'entorn.

Justificació: La neteja de l'entorn és un element clau tant higiènic com d'imatge del centre. Una bona neteja elimina les olors provinents dels

detritus fisiològics (miccions i deposicions), o d'excés de productes ambientadors.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de zones d'ús dels clients sense males olors}}{\text{Nombre total de zones d'ús}}$$

Definició de termes: Es consideren zones d'ús dels clients els banys i els espais d'ús comú.

Aquest indicador es revisarà fora dels horaris de canvi de bolquers.

Fonts de dades: Observació directa dels espais del centre.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 95%

Àrea rellevant: Imatge i serveis.

Criteri: *El centre ha de prestar servei de bugaderia i repassada de roba.*

Nom de l'indicador (Núm. 31): Roba dels clients.

Justificació: El centre ha de garantir la imatge dels seus clients. És per això que ha de proporcionar servei de bugaderia i repassada de roba als clients que ho necessitin.

Fórmula: Existència d'un protocol de serveis de cura de la roba dels clients i d'un registre de clients que han rebut aquest servei.

Definició de termes: Es considera que un client necessita aquest servei quan no pot fer-se càrrec de la cura de la seva roba personal.

Fonts de dades: Revisió del protocol de servei de cura de la roba dels clients.

Revisió documental del nombre de clients que han utilitzat aquest servei durant l'últim any. Si no hi ha hagut necessitat d'aquest servei, es farà constar en un informe.

Tipus: Estructura i procés.

Estàndard: 100%

5

Indicadors d'avaluació

Dimensió: Organització

Àrea rellevant: Funcionament de l'equip.

Criteri: *El centre ha de tenir estructurada la composició i el funcionament de l'equip d'atenció.*

Nom de l'indicador (Núm. 32): Funcionament de l'equip.

Justificació: L'equip interdisciplinari d'un centre residencial per a persones grans estarà format per un membre de cada un dels nivells professionals que configuren la plantilla del centre.

L'equip interdisciplinari es reunirà com a mínim un cop cada mes (a excepció d'un mes a l'estiu) i recollirà per escrit els acords i les conclusions de les reunions.

La funció de les reunions de l'equip interdisciplinari és la revisió dels plans d'atenció dels clients (avaluant els resultats i proposant els canvis adients) i la valoració de temes d'organització general.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de reunions realitzades}}{\text{Nombre de reunions previstes (11)}}$$

Definició de termes: Es valoraran les reunions realitzades que compleixin les premisses incloses a la justificació mitjançant la valoració de les actes de les reunions.

Fonts de dades: Documentació de les reunions.

Tipus: Procés .

Estàndard: 90%

Àrea rellevant: Formació continuada.

Criteri: *El centre ha de promoure activitats de formació continuada.*

Nom de l'indicador (Núm. 33): Formació continuada.

Justificació: El centre ha de promoure la formació del personal d'atenció directa mitjançant la realització de cursos d'adquisició i reforçament de coneixements, habilitats i destreses sobre l'atenció a la gent gran.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nombre de personal d'atenció directa amb realització de formació}}{\text{Nombre total de personal d'atenció directa del centre}}$$

Definició de termes: Es valorarà l'existència d'un pla de formació en el qual constin els temes, els objectius, el professorat, la data, la durada prevista.

Es tindrà en compte la realització de formació, tant interna com externa, com a mínim de 10 hores/any del personal d'atenció directa (sempre que aquest hagi tingut, com a mínim, una permanència continuada de 6 mesos en el centre).

Fonts de dades: Pla de formació.

Llista d'assistents o certificat d'assistència.

Llista de personal d'atenció directa del centre.

Tipus: Procés.

Estàndard: 80%

Criteri: *Cada client ha de tenir un dossier documental actualitzat.*

Nom de l'indicador (Núm. 34): Documentació d'atenció al client.

Justificació: El procés d'atenció dels clients requereix ser documentat adequadament per tal de poder tenir informació sobre el seu estat i la seva evolució, poder planificar les diverses activitats i avaluar l'atenció que se li dona.

Fórmula:

Nombre de clients amb dossier documental d'atenció al
client complet

Nombre total de clients

Definició de termes: S'entén per dossier documental complet el que conté:

- Informe mèdic complet elaborat pel metge de capçalera.
- Registre de valoració funcional inicial amb escales d'AVD i de nivell cognitiu.
- Informe social.
- Registre del pla d'atenció personalitzat (registre interdisciplinari).
- Registre del seguiment del pla d'atenció (registre interdisciplinari).
- Registre de curs i seguiment multidisciplinari.
- Full de prescripcions mèdiques o còpies de les receptes.
- Registre de control de farmàcia (administració farmacològica).

Fonts de dades: Dossier documental d'atenció al client.

Tipus: Estructura.

Estàndard: 70%

Annex

Grup d'experts, tècnics i representants de les diferents organitzacions patronals del sector:

Sra. Teresa Alonso
Sra. Eulàlia Cucurella
Sra. Lourdes Ferrer
Sra. Marisa García
Sra. Roser M. Garriga
Sra. Mercè Giner
Sra. Mariona Giró
Sra. Rosa Horta
Sra. Flora Illana
Sr. Ricard Iniesta
Sra. Marcel·la Miró
Sra. Montse León
Sra. Edu Morillo
Sr. Jesús Muñoz
Sra. Esther Rovira
Sra. Antònia Sans
Sra. Cristina Soler
Sra. Carmen de Torres
Sra. M. Dolores Vega

Coordinadora: Sra. Carme Sanz. Fundació Avedis Donabedian.