

# **SAIAR Bonasort**

Prats de Lluçanès

- Memòria tècnica 2019 -

## 1. - Descripció del projecte

El SAIAR Bonasort s'emmarca dins el conveni de col·laboració signat el 2010, entre el Departament de Benestar Social i Família i l'Ajuntament de Prats de Lluçanès.

És un centre de serveis d'àmbit rural per a la gent gran. Atén les necessitats assistencials, en l'entorn habitual i proper de les persones usuàries.

El centre es constitueix en una plataforma de serveis com un recurs que proveeix diferents programes d'atenció. Aquesta atenció es realitza de manera continuada i integral tenint en compte les expectatives i necessitats de la persona gran, en les diferents etapes d'evolució cap a la dependència i de suport a la seva família o persona cuidadora. Donant suport a la continuïtat en el desenvolupament de les activitats diàries en el seu entorn immediat, des d'una disciplina comuna per a l'assistència i comptant amb els serveis existents al territori.

- **Dades del servei**

Nom del servei: Servei d'Atenció Integral d'Àmbit Rural (SAIAR) Bonasort

Adreça: Plaça de l'U d'octubre, 2 bis (antiga Can Claus).

Telèfon: 93.856.03.15

Número de registre: S07282

Horari: de dilluns a divendres, de 9 del matí a 19h de la tarda, excepte els dies festius entre setmana

Capacitat: 14 places.

## 2. - Beneficiaris

Els destinataris del servei són persones majors de 65 anys que precisin ajuda (organització, supervisió, assistència) per dur a terme les Activitats de la vida diària, i que aquest servei complementi la seva atenció a l'entorn familiar. Inclou també a persones més joves de 65 anys que a causa d'un accident, malaltia o discapacitat, pateixin seqüeles cròniques i/o necessitin una reeducació i manteniment de la seva autonomia.

Per cobrir la demanda existent al territori, el SAIAR compta amb els següents tipus de persones usuàries:

- Interns/es: són persones que requereixen una atenció especialitzada amb continuïtat, assisteixen regularment al servei per a la realització d'activitats terapèutiques i també poden utilitzar serveis de caràcter assistencial com dutxa, menjador, bugaderia o podologia.
- Externs/es: són persones que utilitzen un o més serveis específics de manera ambulatoria (dutxa, menjador, bugaderia, podologia).

- Servei d'atenció puntual. Persones que assisteixen al servei un dia esporàdic (dia sencer amb dinar), sense continuïtat.

No seran candidates a assistir al SAIAR les persones que cursin amb un nivell de dependència que impossibiliti beneficiar-se terapèuticament de les activitats que es duen a terme al centre. Els criteris d'exclusió són:

- Gran dependència física que fa impossible la participació en les activitats programades del SAIAR (Barthel < 20/100)
- Dependència psicològica i cognitiva, valorada com a demència amb un GDS > 6

No podran assistir al centre les persones que:

- Presentin trastorns de conducta i problemes de comportament que dificulten a la persona la participació al grup i/o comporten un risc per a la pròpia persona o la resta del grup.

Els motius principals d'assistència al SAIAR són:

- Solitud/aïllament: persones soles que no disposen de suport familiar, o que tot i tenir suport, aquest no cobreix les seves necessitats i presenten dèficits en les seves relacions socials (siguin escasses, retraïment, etc.).
- Manteniment/recuperació de l'autonomia personal: persones que pateixen o han patit pèrdues físiques, cognitives i/o emocionals i que amb un programa terapèutic poden millorar la seva situació, o bé retardar un major deteriorament.
- Descàrrega familiar: per persones que tenen al seu càrrec persones grans amb algun tipus de deteriorament físic o cognitiu, i que necessiten suport per complementar la seva atenció. És un servei per ajudar als cuidadors en la seva tasca i evitar situacions de sobrecàrrega familiar i claudicació.

Les persones usuàries que assisteixen al SAIAR han de tenir tramitada la valoració de dependència.

Tot i això també podran assistir-hi persones amb caràcter ambulatori, per rebre serveis propis dels serveis socials bàsics (dutxa, menjador...), encara que no tinguin reconegut el grau mínim de dependència i/o persones que presentin una necessitat o una problemàtica social que requereixi una atenció especialitzada i no hi hagi suport familiar ni social que pugui assumir-ho (risca social).

### 3.- Objectius del servei

Els objectius generals del SAIAR són els següents:

- Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones.

- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social.
- Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions.
- Proporcionar suport a les famílies que intervenen en l'atenció a les persones grans que són dependents.
- Oferir un espai d'acollida i de desenvolupament d'activitats per a les persones grans del territori.
- Oferir un servei de referència pels serveis socials, tant d'atenció primària com especialitzada, per a gent gran.

## 4.- Serveis del SAIAR

El SAIAR Bonasort compta amb els serveis característics d'un centre de dia, regulat pel Decret 182/2003, de 22 de juliol. Els serveis que s'ofereixen són:

- Acolliment i convivència
- Manutenció (Dinar)
- Atenció personal en les activitats de la vida diària
- Higiene personal
- Readaptació funcional i social
- Recuperació dels hàbits d'autonomia
- Activitats de lleure
- Suport personal, social i familiar
- Fisioteràpia
- Seguiment i prevenció de les alteracions de salut

## 5.- Seguiment i avaluació

### 5.1- Anàlisi d'indicadors de resultats respecte els objectius

Els indicadors de qualitat permeten una valoració dels serveis i activitats que s'ofereixen a les persones usuàries i les seves famílies.

Els indicadors es classifiquen en 5 dimensions, tal com estan descrits en el document *Indicadors de qualitat de centre de dia per a gent gran*.

#### **Dimensió d'atenció a la persona:**

- Valoració integral:

En el moment de l'ingrés es realitza una valoració inicial de la persona i periòdicament (com a mínim una vegada a l'any) es duu a terme una valoració de seguiment. S'utilitza una escala cognitiva i dues escales funcionals.

Les valoracions, el recull d'informació (família/persona), la història de vida, les preferències i la observació i el seguiment, permeten dissenyar activitats

adequades a les característiques de la persona usuària, redactar el PIAI i planificar la rehabilitació individual pertinent.

El/la fisioterapeuta en el moment de l'ingrés valora la persona i elabora un informe de fisioteràpia. A l'informe hi consten les dades de cada persona, dolors que refereix, valoració de la mobilitat articular i objectius del tractament. A més es registren les sessions de rehabilitació individual realitzades a cada persona (data, tipus de tractament, evolució, incidències, etc.).

Es redacten informes psicològics de les persones usuàries a qui s'ha detectat alguna problemàtica psicològica/conductual. L'informe consta dels apartats: antecedents, formulació del cas, tècniques d'avaluació i resultats, objectius de la intervenció, descripció de la intervenció i conclusions. I es registren les intervencions dutes a terme i el resultat.

Es registren els controls d'infermeria efectuats per la responsable higienico-sanitària (en el document expedient assistencial).

#### PIAI (Pla Interdisciplinari d'Atenció Individualitzada).

El PIAI conté els següents apartats:

- Dades bàsiques (dades personals, detalls de la biografia, presa de decisions).
- Informació mèdica i funcional.
- Valoracions.
- Descripció de les necessitats i potencialitats observades.
- Programes i participació a les activitats.
- Detall de les intervencions a realitzar.
- Aspectes a tenir en compte (preferències, etc.).
- Data d'elaboració, vigència, data de revisió i signatures (dels professional, persones usuàries i/o famílies).

#### • Promoció de l'autonomia:

Programa d'activitats

Per garantir que les activitats s'adeqüen a les necessitats de les persones usuàries i compleixen els objectius previstos es duen a terme les accions que es detallen a continuació:

- Diàriament es registra la participació de la persona a les activitats terapèutiques (registre individual). I s'omple el registre de les AVD, per detallar els aspectes més assistencials (acompanyament lavabo, ...) o serveis que ha utilitzat (dutxa, menjador...).
- Des del SAIAR Bonasort es redacta el document de valoració anual dels programes terapèutics. En aquest document hi consta el tipus d'activitat, el número total de persones usuàries que se n'ha beneficiat, els/les professionals que hi han participat i el número d'hores i sessions aproximat que s'hi ha dedicat.

- Seguretat de les persones usuàries i protocols d'atenció

El SAIAR disposa de protocols que permeten regular les actuacions dels/de les professionals que hi treballen, garantint així la seguretat de les persones usuàries. Els protocols deixen per escrit els passos necessaris a seguir per atendre correctament a les persones.

- Protocols

El SAIAR disposa dels següents protocols d'atenció/actuació:

- Contencions
- Caigudes
- Acol·lida i adaptació
- Bugaderia
- Emergència sanitària
- Higiene personal
- Menjador
- Administració de la medicació
- Prevenció de la incontinència
- Higiene personal
- Atenció a la persona amb trastorns de conducta
- Millora de la convivència
- Seguretat

Aquests protocols, es revisen un any després de ser redactats i tenen una validesa de dos anys. Es fa constar la data i la firma de la persona que ha supervisat els protocols.

A més dels protocols, per tenir constància de les intervencions dutes a terme i garantir una adequada atenció a la persona es duen a terme registres. En els registres es deixa per escrit la tasca realitzada i s'identifica la persona que l'ha dut a terme.

Mensualment la Responsable Higienico-Sanitària fa els controls d'infermeria (T/A, Glicèmia, etc.) a les persones usuàries i anota els valors a l'expedient assistencial.

Els registres que es realitzen al Servei són:

- Activitats de la Vida Diària
- Seguiment de la participació a les activitats
- Administració de la medicació
- Caigudes
- Emergència sanitària
- Lesions per pressió

- Administració de la medicació:

El SAIAR Bonasort disposa d'un registre diari i individual de la medicació que s'administra a les persones usuàries que ho requereixen. Es fa constar la

persona que ha preparat la medicació, la medicació prescrita i el dia i la signatura de la persona que ha administrat la medicació.

- Prevenció de la incontinència

En el registre diari de les AVD s'anota en quin moment s'ha acompanyat a la persona usuària al vàter i si s'ha fet canvi de bolquer.

D'altra banda, a nivell individual, al PIAI de cada persona usuària hi consta si la persona ha de seguir alguna pauta específica (com per exemple acompanyament al vàter, establir rutina, canvi de bolquers, higiene íntima, recordatoris, supervisió, etc.).

### **Dimensió relacions i aspectes ètics de l'atenció:**

- Participació de les persones usuàries

- Consell assessor i de seguiment

El SAIAR promou la participació de les persones usuàries en els processos de presa de decisions a través del Consell Assessor i de Seguiment (Decret 108/1998, de 12 de maig, sobre la participació en els serveis socials).

- Assemblea persones usuàries

Per millorar la qualitat del servei i fomentar la implicació de les persones usuàries en les activitats i que aquestes s'ajustin a les necessitats, es realitzaran periòdicament assemblees de persones usuàries.

- Satisfacció de les persones usuàries i de les famílies

Anualment es passa una enquesta de satisfacció a les persones usuàries i famílies del SAIAR. És una enquesta anònima, en format qüestionari. Permet valorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i les seves famílies amb les activitats, serveis i atenció rebuda al SAIAR.

- Reunió amb les famílies

Anualment es realitza una reunió general amb les famílies on es donen a conèixer els resultats de la memòria tècnica de l'any, el programa d'activitats i el Reglament de Règim Interior de l'any següent.

- Continuïtat de l'atenció

Per garantir una adequada atenció a les persones usuàries que assisteixen al SAIAR i la seva família, el Servei té establertes coordinacions internes i externes:

- Equip interdisciplinari

Es realitzen reunions de coordinació/traspàs d'informació setmanal entre la directora i les treballadores familiars. En el document seguiment de les persones usuàries es deixa constància dels temes tractats: dels aspectes rellevants relatius a l'atenció de cada persona durant la seva estada al servei, el contacte amb les famílies, les incidències ocorregudes durant la setmana i es proposen els canvis oportuns en relació a l'atenció.

Setmanalment es duu a terme traspàs de la informació entre la directora i la responsable higienico-sanitària. I en cas que hi hagi alguna incidència o aspecte rellevant es comunica al/la professional de fisioteràpia.

○ Ajuntament de Prats de Lluçanès

Al llarg de l'any es programen reunions amb l'Ajuntament de Prats de Lluçanès. Hi participa la regidora d'acció social i la directora del SAIAR (mínim 1 reunió per trimestre). Quan precisa es compta amb el suport de l'alcalde i/o la secretària.

En les reunions es tracten temes d'organització interna, aspectes administratius i s'informa del funcionament del SAIAR. Es pren nota dels temes tractats i acords.

○ Centre d'Atenció Primària de Salut

Per una correcta atenció de les persones usuàries és necessari mantenir contactes periòdics amb l'Àrea Bàsica de Salut. Cada sis mesos es duen a terme reunions entre la treballadora social de l'ABS Lluçanès, la responsable higienico-sanitària del SAIAR (també infermera del CAP) i la directora. Durant les reunions es fa seguiment de casos, s'actualitzen els expedients (dades mèdiques, assistencials, etc.). Es redacten els aspectes tractats durant la reunió de coordinació. Al llarg de l'any es realitzen contactes amb la treballadora social, per seguiment de casos o derivacions (via telefònica).

Els metges/es del CAP s'encarreguen d'elaborar un informe mèdic (previ a l'ingrés) de cada persona que farà ingrés al SAIAR, i d'actualitzar-lo anualment. A l'informe hi consta les malalties actives, les al·lèrgies o contraindicacions, la medicació prescrita, el règim dietètic i les atencions sanitàries o d'infermeria, si en precisa.

○ Coordinacions amb els Serveis Socials Bàsics

Des del SAIAR es realitza traspàs d'informació amb la treballadora social del municipi. La finalitat de les reunions és fer seguiment de les persones usuàries internes i externes, detectar necessitats i derivar nous casos. Elabora, també, la fitxa social.

• Documentació de l'atenció de la persona

Per a la correcta atenció de les persones usuàries internes és imprescindible que el SAIAR disposi de la següent documentació:

- Informe mèdic (actualitzat anualment) i informes complementaris en cas de tenir-los com: valoració de disminució o valoració psicogeriatrica.
- Valoració inicial i de seguiment (física, cognitiva, ...).
- PIAI.
- Registres (AVD, participació en les activitats i medicació, i si és necessari, altres registres com lesions per pressió o caigudes).
- Documentació personal i autoritzacions.
- Contracte d'ingrés.
- Fitxa social.
- Controls sanitaris periòdics (T/A, FC, etc.).
- Seguiment individual.



- Informe de fisioteràpia.
- Informe psicològic (si precisa).
- Informe dels tractaments individuals (si precisa)

**Dimensió aspectes organitzatius**, el SAIAR disposa dels següents indicadors:

El SAIAR té descrites les tasques que ha de realitzar cada professional, seguint els criteris establerts en els *Perfils professionals en l'àmbit dels serveis socials d'atenció a la gent gran*, elaborats pel Departament de Benestar Social i Família.

- Formació continuada

El SAIAR disposa d'un Pla de formació per les persones treballadores. El Pla es va renovant periòdicament i ofereix la possibilitat de formar-se en diferents àmbits de l'atenció a la gent gran. Té la finalitat de reforçar i adquirir nous coneixements i també recollir les necessitats formatives o d'acreditació professional presents i futures.

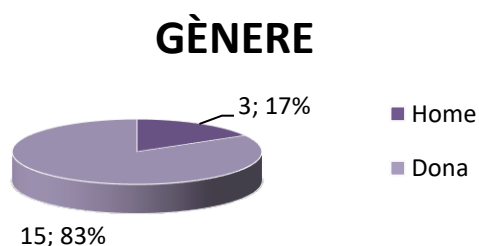
## 5.2- Indicadors sobre les persones usuàries.

### 5.2.1- Característiques personals de les persones usuàries

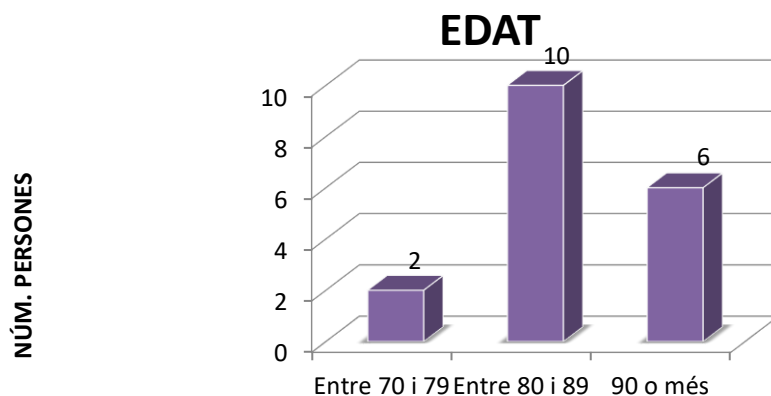
Durant el 2019 han assistit al SAIAR 18 persones usuàries internes. I 2 persones usuàries externes (servei de menjador). Al llarg de l'any, 5 persones han cursat baixa, i 4 han fet ingrés. Els motius de les baixes han estat l'increment dels dèficits, canvi de domicili i ingrés a residència.

#### Persones usuàries internes

A continuació es detallen les principals característiques de les persones usuàries internes:



En relació al gènere l'assistència de dones és molt superior a la dels homes. Concretament 83% dones (15), i 17% homes (3). Com ja s'ha observat també els altres anys.



Per rang d'edat, predominen les persones majors de 80 anys (10 persones tenen entre 80 i 89 anys, i 6 persones 90 anys o més); 2 persones tenen menys de 80 anys. La mitjana d'edat és de 86,3.

Aquests resultats són similars als d'anys anteriors i permeten concloure que entre 80 i 89 anys és la franja d'edat en què es fa més palesa la necessitat d'atenció/suport i les pèrdues físiques/cognitives comencen a tenir una afectació significativa per a la persona usuària, la família i l'entorn.

Majoritàriament les persones que assisteixen al SAIAR són de Prats de Lluçanès (15 persones, 2 de Santa Creu (Olost) i 1 de Sant Bartomeu).

<b>Població</b>	
Prats de Lluçanès	15
Sta. Creu (Olost)	2
Sant Bartomeu	1

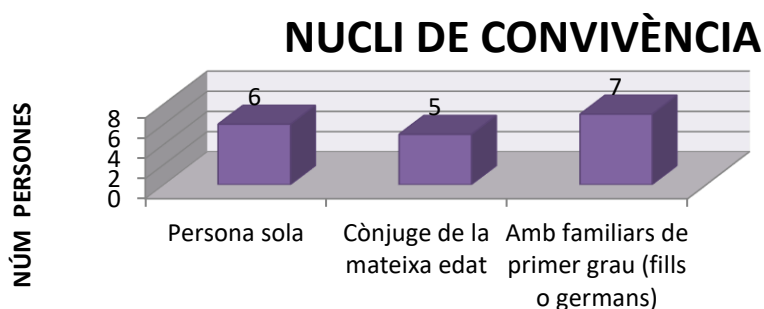
### **Valoració de dependència.**

A totes les persones que assisteixen al SAIAR al moment de l'ingrés se'ls deriva a serveis socials, per tramitar la sol·licitud per fer la valoració de dependència, o la revisió de grau en cas que s'objectivi un empitjorament del seu estat.

Els resultats de la valoració de dependència de les persones usuàries durant el mes de desembre són els següents:

<b>Resolució de la dependència</b>	
Grau 3	0
Grau 2	3
Grau 1	4
En tramit / sense grau	6

Si s'observa la taula, no hi ha cap persona que es trobi en el grau 3 de dependència. En el grau 2, 3 persones, i en grau 1, 4 persones. Destacar que 6 persones estan en tràmit o no tenen grau.

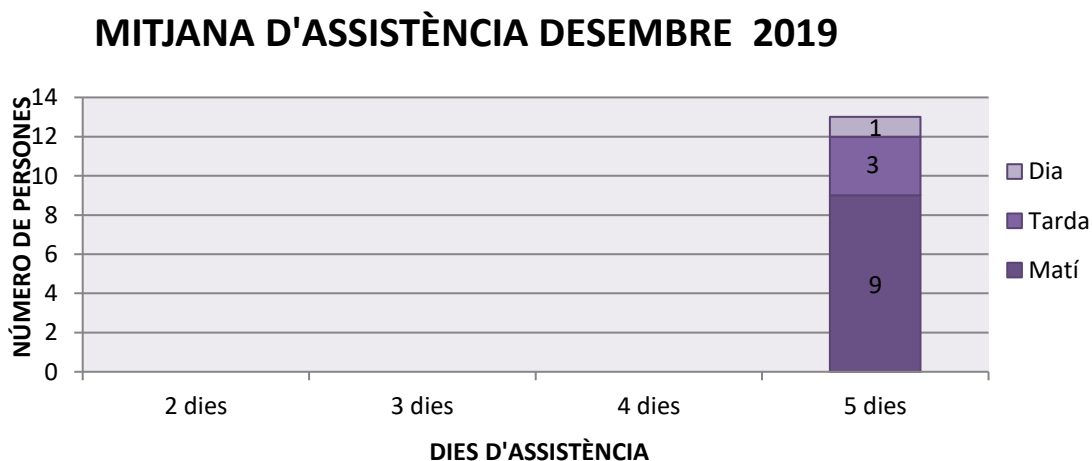


Analitzant el nucli de convivència 6 persones viuen soles, i 5 amb cònjuge de la mateixa edat. I 7 amb familiars de primer grau (resultats anuals).

### Assistència

Per donar resposta a les necessitats de famílies i persones usuàries el SAIAR Bonasort ofereix la possibilitat d'assistir-hi en diferent horari i freqüència. Matí, tarda o dia sencer i freqüència de 2 a 5 dies setmanals. També s'ofereix la possibilitat d'assistir un dia esporàdic.

A continuació es mostra la gràfica amb els resultats:

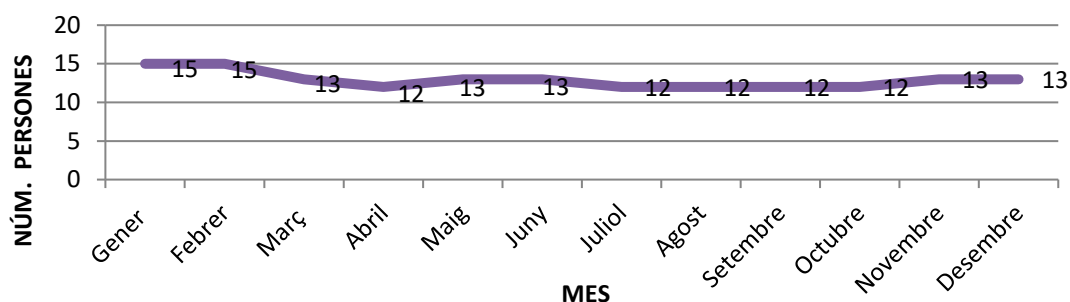


El quadre mostra l'assistència a finals de desembre del 2019. Moment en què han assistit al servei 13 persones.

A la gràfica es pot observar que totes les persones assisteixen 5 dies a la setmana. I que hi ha molta més demanda de matí (9 persones), que de tarda (3 persones). La demanda de dia sencer ha estat molt baixa aquest desembre, amb 1 persona.

L'assistència per mesos ha estat molt constant al llarg de l'any, situant-se entre 12 i 13 persones per mes (exceptuant gener i febrer que eren 15 persones).

## ASSISTÈNCIA PER MESOS



Algunes persones han deixat d'assistir temporalment al Servei per motius mèdics o personals. En aquest cas no es compta la seva assistència durant aquell mes, tot i que sí que segueix ocupant la plaça.

Els motius d'assistència al Servei són: prevenir l'aïllament i la solitud, rehabilitar i/o mantenir les funcions cognitives i descàrrega familiar. I es registra en el llibre d'assistits en el moment de l'ingrés. Els motius no són excloents entre sí.

Motiu d'assistència	
Descàrrega familiar	12
Rehab./Manteniment autonomia	14
Socialització/prev.aïllament/millora EA	8
Per no estar sola a casa (riscos)	2

El centre compleix la funció de descàrrega familiar en 12 casos. La funció de rehabilitació i manteniment de l'autonomia en 14 casos, i la funció de socialització, millora de l'estat d'ànim i prevenció de situacions d'aïllament en 8 casos.

Dues famílies a més, a l'enquesta de satisfacció van destacar el motiu de no estar sol a casa, per reduir rels riscos derivats d'aquesta situació.

La taula que hi ha a continuació és una comparativa de les persones usuàries ateses al llarg dels 11 anys de funcionament del servei.

TOTAL USUARIS ATEOS ANUALMENT			
	Interns	Externs	totals
2008	18	3	21
2009	25	6	31
2010	26	3	29
2011	22	1	23
2012	19	1	20
2013	18	2	20
2014	20	2	22
2015	22	0	22
2016	22	0	22
2017	21	0	21
2018	21	2	23
2019	18	2	20

I la taula següent detalla el promig d'assistència al llarg de l'any (comptant l'assistència de cada mes).

On es detecten importants canvis al llarg dels anys, fluctuant entre 19-20 persones els anys 2009 i 2010, i 11 i escaig els anys 2014, 17 i 18. L'any 2019, el promig d'assistència se situa en 12,9.

	Promig
2008	14
2009	20
2010	19
2011	16,75
2012	13,2
2013	11,4
2014	12,9
2015	14,9
2016	15
2017	11,5
2018	11,3
2019	12,9

### 5.3- Indicadors sobre els serveis i les activitats realitzades

#### ○ Resultats dels serveis

##### Servei de menjador

El SAIAR ofereix a les persones la possibilitat d'utilitzar el servei de menjador regularment (diàriament o dia/es concrets a la setmana), o en ocasions puntuals. Els àpats són subministrats per una empresa externa (càtering) que adapta els menús a les necessitats alimentàries de les persones usuàries, tenint en compte la dieta que consta a l'informe mèdic.

Al llarg del 2019, 11 persones usuàries han fet demanda de servei de menjador. 5 d'elles amb continuïtat, i 2 més han utilitzat el servei més de 5 vegades durant el 2019, i 4 persones l'han utilitzat menys de 5 vegades.

També han fet ús del servei 2 persones usuàries externes, amb continuïtat.

##### Servei de dutxa

Una usuària interna ha fet demanda del servei de dutxa setmanal.

La majoria de persones usuàries tenen Servei d'Ajuda a Domicili o familiars que els donen suport en les tasques d'higiene, per aquest motiu la demanda del servei de dutxa és molt baixa.

##### Fisioteràpia

Durant l'any el/la professional de fisioteràpia ha dut a terme una valoració a totes les persones usuàries (18 persones), i rehabilitació individual o en grup reduït a totes les persones usuàries (sempre que ho vulguin), amb una freqüència variable, en funció de les necessitats de cada persona.

En relació a la marxa/desplaçaments (de menys de 50 metres), les persones es poden desplaçar de manera autònoma, amb bastó o crossa i/o acompanyades, amb suport de caminadors o amb cadira de rodes.

<b>Desplaçament</b>	
Autonom	6
Basto i/o suport 1 persona	5
Caminador	3
Cadira	4

A la taula es pot observar que la major part de les persones usuàries precisen algun tipus de suport (12 persones). 4 persones es desplacen amb cadira, però mantenen la capacitat d'estar en bipedestació uns instants. 5 persones precisen bastó pels desplaçaments, d'aquestes, 3 requereixen també suport d'una persona.

### **Servei de podologia**

El servei el duu a terme una podòloga i s'ofereix en el moment en què hi ha demanda. En total 6 persones han fet demanda del servei al llarg de l'any, 2 d'elles, amb continuïtat.

#### o **Activitats per àrea d'intervenció**

### **Programa d'activitats**

Per garantir una atenció integral i adequada a les necessitats de la persona, el SAIAR Bonasort disposa d'un programa anual d'activitats.

El programa d'activitats ofereix un conjunt ampli d'activitats d'intervenció (funcional, cognitiva, motora, emocional, psicosocial i de participació comunitària).

#### - *Àrea d'intervenció motora;*

En l'àrea d'intervenció motora es duen a terme les activitats de psicomotricitat, activitat física i la rehabilitació individual de fisioteràpia.

L'objectiu de les sessions és el control del moviment, la consciència corporal, reforçar l'equilibri i la marxa per prevenir caigudes i mantenir autonomia. I treballar la orientació, la creativitat, la coordinació, la força, les funcions cognitives i potenciar la inclusió grupal.

#### - *Àrea d'intervenció cognitiva:*

A nivell cognitiu es realitza Psicoestimulació cognitiva, Musicoteràpia, Taller de reminiscències i Teràpia d'orientació a la realitat.

La intervenció promou una millora o manteniment de les capacitats cognitives preservades, alentir el deteriorament cognitiu propi de l'envelliment normal o patològic. I també millorar l'estat d'ànim, estimular la pròpia identitat, enfortir l'autoestima i potenciar la capacitat de relacionar-se amb els demés.

#### - *Àrea d'intervenció funcional*

La intervenció funcional està formada per un conjunt d'activitats per mantenir i potenciar l'autonomia personal en les AVD a través de la supervisió,

l'entrenament i l'establiment d'hàbits i rutines. Es treballen tant activitats bàsiques, com instrumentals.

- Àrea d'intervenció emocional, psicosocial i de participació comunitària  
Dins l'àrea d'intervenció emocional i psicosocial s'hi troben les activitats d'ergoteràpia i ludoteràpia, que promouen la creativitat, el lleure, la inclusió dins el grup i motiven a les persones usuàries. I les activitats de participació comunitària que ajuden a mantenir els vincles amb l'entorn i la comunitat, ampliar la xarxa social i donar a conèixer el Servei a la societat.

Per anar buscant cada vegada una atenció més centrada en cada una de les persones, es realitzen activitats en grup reduït o individuals. Les activitats varien al llarg de la setmana i tenen per objectiu fer activitats més significatives i motivadores (per exemple: sortir a comprar, a caminar, fer taller de cuina, parar taula, treball amb plantes.).

En el quadre que s'adjunta a continuació es detalla el tipus d'activitat, la freqüència, número de participants, professionals i temps dedicat.

<b>ACTIVITAT TERAPÈUTICA</b>	<b>Núm. participants 2019</b>	<b>Professionals implicats</b>	<b>Sessions/ intervencions grupals setmanals</b>	<b>Núm. hores per setmana</b>
<b>Psicomotricitat i Activitat Física</b>	12	Personal atenció directa, fisioterapeuta	6	<b>7h</b>
<b>Psicoestimulació cognitiva</b>	17	Personal atenció directa	12-13	<b>12h.</b>
<b>Taller de reminiscència</b>	17	Personal atenció directa	3-4	<b>3h</b>
<b>Ergoteràpia</b>	18	Personal atenció directa	12	<b>14h</b>
<b>Ludoteràpia</b>	17	Personal atenció directa	2 sessions grupals. (Sessions esporàdiques grup reduït).	<b>2-4h</b>
<b>Activitats individuals amb grup reduït</b>	9	Personal atenció directa	Diària matí (individual o grup reduït).	<b>5h</b>
<b>Rehabilitació individual</b>	17	Fisioterapeuta	Entre 7-9 intervencions 1h PM	<b>6-7h</b>
<b>Activitats de participació comunitària i lleure</b>	18	Directora, fisioterapeuta, personal atenció directa.	2-4 sessions/mes	<b>6h/mes</b>

En el moment de l'ingrés i/o anualment es duu a terme una valoració de la persona usuària. Es passa l'índex de Barthel i el de Lawton, que permeten

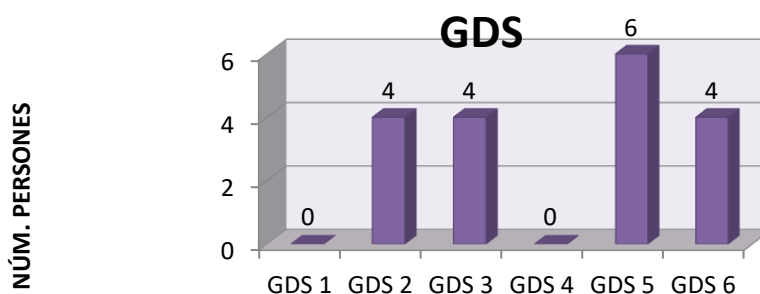
valorar les Activitats de Vida Diària bàsiques i instrumentals i es determina el valor de l'escala de deteriorament global.

Sempre que sigui possible o pertinent, s'utilitza el test Mini-examen cognoscitiu per la valoració cognitiva (no es detallen els resultats d'aquesta prova al no poder-se administrar a la totalitat de les persones usuàries).

Les dades obtingudes en les proves, l'observació directa, el recull de la informació de l'entrevista i la informació de la Història de vida (que es comença a recollir) s'utilitzen per elaborar el Pla de treball de cada persona usuària.

A continuació es mostra el quadre, on hi ha els nivells de l'escala GDS (de deteriorament global).

ESCALA DE DETERIORAMENT GLOBAL (GDS)	
GDS 1	No hi ha deteriorament cognitiu
GDS 2	Deteriorament cognitiu molt lleu
GDS 3	Deteriorament cognitiu lleu
GDS 4	Deteriorament cognitiu moderat/Demència lleu
GDS 5	Deteriorament cognitiu moderadament greu/ Demència moderada
GDS 6	Deteriorament cognitiu greu/Demència moderadament greu
GDS 7	Deteriorament cognitiu sever/Demència greu



Segons l'escala GDS, 4 persones usuàries se situen en l'estadi 2, on el deteriorament cognitiu és molt lleu i/o pèrdues associades a l'edat. 4 persones es troben en l'estadi 3, 6 en deteriorament cognitiu moderadament greu/demència moderada i 4 en una fase més avançada, de deteriorament cognitiu greu.

De puntuació mitjana de totes les persones usuàries al llarg de l'any, s'obté el valor de 4,11, un valor lleugerament superior a l'any anterior (que significa que el nivell de deteriorament de les persones usuàries és superior).

Per valorar la capacitat funcional de les persones usuàries s'utilitza l'Índex de Barthel. Que valora el nivell d'independència de la persona respecte a la realització d'Activitats de la Vida Diària.

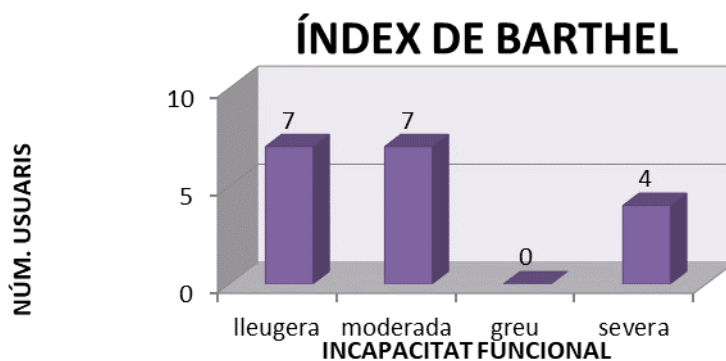
Es classifica segons el grau d'incapacitat funcional:

Incapacitat funcional	
Severa	< 45 punts
Greu	45 - 59 punts



Moderada	60 - 80 punts
Lleugera	80 - 100 punts

La gràfica que hi ha a continuació mostra els resultats obtinguts en la valoració efectuada al llarg de l'any (s'utilitzen les dades de l'última valoració de cada persona):



La incapacitat funcional de les persones que al llarg del 2019 han assistit al SAIAR és la següent: 7 persones usuàries lleugera, 7, moderada, i 4 severa. S'obté el valor promig de 69.17, de les 18 persones usuàries que han assistit al llarg de l'any.

Seguiment de l'evolució de les persones usuàries.

Per fer seguiment de l'evolució de les persones usuàries, en el quadre resum que hi ha a continuació es detallen les mitjanes de la puntuació obtinguda en diferents escales. Es comparen les mitjanes obtingudes el mes de desembre els anys 2011-2019. S'ha de tenir present que en els anys que s'analitzen, la quantitat de persones usuàries valorades és diferent.

No es fa la comparativa amb la prova MEC ja que algunes persones usuàries degut a afectació física, deteriorament important o poca predisposició, no és possible valorar-los.

ESCALES DESEMBRE 2019	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Índex de Barthel	68,5	74,16	74,23	76,3	76,17	69,67	83,6	69,28	72,30
Índex Lawton Brody	1,4	1,3	1,46	1,33	1,58	1,07	1,6	1,09	1,69
GDS	4,1	4,2	4,1	3,5	4	3,67	3,26	3,64	3

### Atenció sanitària

Durant el 2019 la responsable higienico-sanitària ha realitzat controls de tensió arterial a les 18 persones que han assistit al servei durant l'any. I s'anoten a l'expedient assistencial.

Al llarg de l'any s'ha realitzat cures puntuals a una persona. I s'ha iniciat un registre del pes mensual.

### **Programa famílies.**

La família realitza un paper important en la qualitat de vida de la persona usuària. Té la capacitat de facilitar el procés d'adaptació de la persona a la situació de dependència, pot fomentar l'autonomia personal, social i funcional i promoure el manteniment de la salut i un entorn adequat.

Els motius principals de la intervenció amb les famílies han estat: parlar dels canvis o noves necessitats de la persona usuària, suggerir la possibilitat d'utilitzar altres recursos o prestacions, tramitar la baixa del SAIAR, valorar l'adaptació de la persona en el moment de l'ingrés o canvi d'horari, valorar la sobrecàrrega del cuidador/a, derivació a Serveis Socials o al Consultori mèdic. S'anoten les reunions, trucades i contactes puntuals amb les famílies al document de seguiment setmanal de les persones usuàries.

A partir del 24 de setembre, al SAIAR Bonasort s'ha dut a terme un grup de Suport Emocional per a persones cuidadores (obert a tot el municipi), subvencionat per la Diputació. L'entitat AFAB (Associació Familiars Alzheimer Barcelona) ha dut a terme les 10 sessions del curs.

Hi ha participat 4 familiars de persones usuàries del SAIAR.

## **6.- Avaluació de la satisfacció, queixes, incidències, suggeriments, felicitacions, reclamacions, etc.**

### Consell Assessor i de seguiment

Tal com indica el Decret 108/1998, de 12 de maig sobre la participació en els serveis socials, en el SAIAR s'ha creat un *Consell Assessor i de Seguiment*, que és l'encarregat de vetllar pel correcte funcionament del Servei. Aquesta Comissió es reuneix anualment i en ella es coneix la programació de les activitats, el Reglament de Règim Interior, la Memòria anual i l'estat econòmic del servei. El Consell Assessor està constituït per dos representats dels usuaris/es, del personal que treballa al SAIAR i de l'entitat titular i/o l'entitat que subvenciona el servei.

La reunió va tenir lloc el dia 11 de desembre del 2019. Hi van assistir 2 persones usuàries, l'alcalde i la regidora d'acció social, i la directora tècnica. La directora és qui va preparar, conduir la reunió i redactar l'acta. L'acta és pública, i la poden consultar totes les persones que hi estiguin interessades.

### Gestió de les queixes, suggeriments i enquestes de satisfacció

El SAIAR disposa d'una bústia de suggeriments i fulls de reclamació per a les persones usuàries i les seves famílies i d'un document de gestió de les queixes i suggeriments perquè quedi constància de la recepció, seguiment i resolució de les reclamacions i suggeriments que s'han rebut.

Al llarg del 2019 no s'ha rebut cap suggeriment/reclamació.

#### Reunió anual amb les famílies de les persones usuàries

Es va dur a terme una reunió amb les famílies el 15 de gener 2019. Es van tractar els següents temes: RRI, Programa Activitats, Preus, Places actuals, Assistència, Estat econòmic del servei, sistemes de participació, PIAI i propostes pel 2019 i aspectes a millorar i dificultats. A la reunió van participar-hi 7 famílies (de 15 possibles).

Es duu a terme una reunió anualment.

#### Enquestes de satisfacció

Durant els mesos de maig/juny es van repartir les enquestes de satisfacció a les 13 famílies/persones usuàries que assisteixen al SAIAR Bonasort. En total 11 famílies van retornar l'enquesta contestada.

Les persones usuàries i famílies expressen el seu grau de satisfacció en relació a les instal·lacions, serveis, activitats, personal, funcionalitat i valoració general. S'utilitza una escala tipus Likert de 5 punts, per mesurar el grau de satisfacció (des de molt insatisfet a molt satisfet). Hi ha també algunes qüestions obertes on les persones expressen la seva opinió o proposen millores.

A continuació es detallen els aspectes més rellevants obtinguts en el buidatge i anàlisi de les enquestes:

##### - Instal·lacions/confort:

En el cas de les instal·lacions, horaris i funcionament s'obtenen puntuacions positives: totes les puntuacions se situen entre satisfet i molt satisfet.

Pel que fa a l'accés al centre, hi ha una puntuació a insatisfet, una altra a neutra, 6 puntuacions a satisfet i 2, molt satisfet.

Les propostes de millora/dificultats que proposen les persones són les següents:

- Millora de la rampa d'accés (2).
- Dificultats d'aparcament (1).

##### - Preus:

Del total de les 11 enquestes, 6 famílies/persones usuàries estan molt d'acord amb els preus, 3 d'acord, i en dos casos hi estan totalment en desacord.

##### - Serveis:

El serveis de menjador (en 9 casos), i dutxa (en 10 casos) es consideren importants per a les famílies. Per aquest motiu, encara que en ocasions la demanda sigui escassa o fluctuant, són serveis molt necessaris.

##### - Activitats i tallers:

Les activitats terapèutiques han obtingut puntuacions molt positives. Han estat puntuades per totes les famílies/persones usuàries com a importants o molt importants (puntuacions molt importants lleugerament superiors).

Activitats	Gens important	Poc important	Moderadam impor	Important	Molt important	NC
Activitats terapèutiques				3	8	
Activitats lleure				4	7	
Activitats grup reduït				5	6	
Activitats intergeneracionals				5	6	
Sortides				4	7	

- Personal:

La valoració de l'equip de professionals (excepte un cas, de puntuació neutre/indecís) segueix essent positiva o molt positiva. Aspecte molt important pel tracte a les persones

- Funcionalitat:

És importat saber en quin grau el SAIAR compleix la funció prevista.

Es demana que puntuïn entre 0 (gens) i 10 (molt), amb quin grau el centre compleix la funció prevista.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
grau compleix fó prevista						1			4		5	1

Tenint en compte les puntuacions obtingudes, el centre ha complert bastant o molt la funció prevista. La puntuació més baixa ha estat un 5, puntuada per una família.

- Valoració global

De mitjana, s'obté una puntuació de 8.8. Cosa que demostra que la satisfacció general amb el centre és elevada. Que les famílies i persones usuàries estan satisfetes amb el servei. Tot i ser una puntuació positiva, sí que cal recordar, que en els darrers anys, s'havia situat per sobre de 9.

Destacar també la demanda de transport adaptat, fet per una de les famílies. Aspecte ja comentat en altres ocasions.

Assemblea de persones usuàries

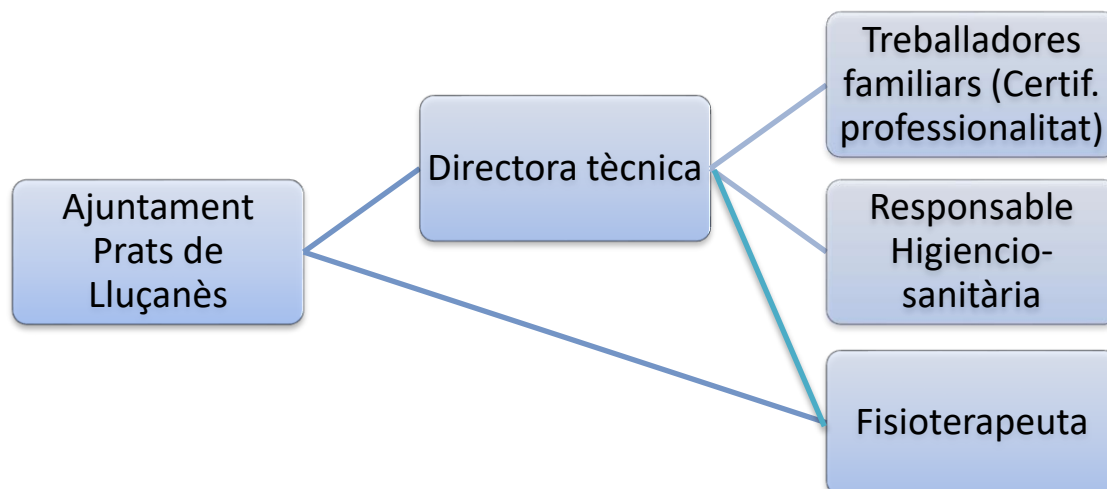
Durant el 2019 s'ha realitzat 4 assemblees amb les persones usuàries (els mesos de febrer, maig, setembre, octubre), i 2 reunions informatives (setembre i novembre). I tenien per finalitat valorar les activitats que s'estaven fent, conèixer properes activitats d'intercanvi i fer propostes de noves activitats. Les reunions serveixen també per anar treballant la importància de donar poder a les persones i promoure la capacitat de decidir.

Normes ètico-professionals

El Servei té definides unes normes ètico-professionals per regular la conducta professional (document normes ètico-professionals). Aquestes normes han de servir de guia en les actuacions tant individuals com col·lectives del personal. Recull també els drets i deures de les persones usuàries i professionals.

## 7.- Gestió del servei: Organització, estructura i personal adscrit al servei

L'organigrama de funcionament del SAIAR Bonasort és el següent:



L'equip de treballadors del SAIAR està format per un equip multidisciplinari integrat per:

- Directora (37.5h/setmanals)
- Fisioterapeuta (8h/setmanals). Professional extern.
- Responsable Higienico-Sanitària (1h/setmanal)
- Treballadores familiars (25 i 35h/setmanals).

I les funcions professionals són:

#### **Direcció tècnica/psicologia**

- Planificar, dirigir, supervisar i avaluar els serveis i activitats del SAIAR.
- Elaborar, fer seguiment i actualitzar el Pla Interdisciplinari d'Atenció Individual de cada persona usuària.
- Redactar, consensuar i vetllar per la correcta aplicació del Reglament de Règim Interior.
- Promoure la seguretat i higiene en el treball.
- Realitzar la coordinació i seguiment dels professionals del SAIAR.
- Gestió dels conflictes i incidències que es produeixin al centre.
- Coordinar-se amb altres recursos socio-sanitaris del territori.
- Valoració en el moment l'ingrés i seguiment.
- Redactar informes psicològics i intervenció psicològica individual.
- Determinar els objectius terapèutics, elaborar i avaluar els programes de psicoestimulació cognitiva tant individuals com grupals.
- Participar en el procés de selecció de personal.
- Elaborar i aplicar els protocols necessaris per una correcta atenció de les persones usuàries.
- Coordinar i executar el programa de voluntariat.
- Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries i familiars.
- Elaborar la memòria anual i el programa d'activitats.
- Planificar i coordinar els tallers de foment de l'autonomia i les activitats de l'Espai social.

- Col·laboració i coordinació amb la resta de professionals de l'equip.

### **Fisioteràpia**

- Avaluar l'estat funcional i físic de cada persona en el moment de l'ingrés.
- Redactar l'informe de fisioteràpia.
- Planificar i executar els programes de rehabilitació de fisioteràpia, tant a nivell individual com grupal.
- Elaborar i aplicar els protocols necessaris per una correcta atenció de les persones usuàries, en l'atenció físico-motora.
- Col·laboració i coordinació amb la resta de professionals de l'equip.

### **Responsable Higienico-sanitària.**

- Supervisar els menús.
- Organitzar i preparar la medicació.
- Actualitzar els informes mèdics i les dades de l'expedient assistencial.
- Vetllar perquè es donin unes bones condicions higièniques en l'establiment, i en les persones.
- Dur a terme les cures que precisin les persones usuàries.
- Supervisar el material sanitari existent al centre.
- Elaborar i aplicar els protocols sanitaris necessaris per una correcta atenció de les persones.
- Col·laboració i coordinació amb la resta de professionals de l'equip.

### **Treballadores familiars** (amb certificat professionalitat atenció socio sanitària a persones dependents en institució social)

- Executar les activitats terapèutiques dirigides de psicoestimulació cognitiva, psicomotricitat, ergoteràpia, sortides, taller de cuina, etc. I recollir informació de la Història de vida.
- Realitzar les activitats bàsiques d'higiene i funcionals (dutxa, canvi de bolquers, desplaçaments, canvis posturals, etc.) de les persones usuàries. Control de la incontinència d'esfínters.
- Servei de menjador (distribució dels àpats, adaptar dietes, fomentar hàbits alimentaris saludables, recollida i neteja del menjador).
- Administrar la medicació
- Omplir els registres pertinents
- Control i petició de material de tallers, menjador i higiene.
- Comunicar les incidències i símptomes que afectin a la persona usuària i que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a les persones.
- Estimular la comunicació, potenciar les relacions socials entre les persones usuàries i fomentar una adequada convivència.
- Vetllar per una adequada adaptació de les persones usuàries al servei, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Col·laboració i coordinació amb la resta de professionals de l'equip.

### Voluntariat

El SAIAR disposa d'un programa de voluntariat que té per objectiu la captació, selecció, formació i acollida de la persona voluntària i la posterior valoració de la seva tasca.

Es duu a terme una valoració prèvia de la persona interessada a realitzar el voluntariat i s'omple la fitxa d'alta. En cas que s'acordi que la persona pot realitzar el voluntariat, se signa el contracte de voluntariat i el document de confidencialitat.

Durant el 2019, cap persona ha estat interessada a fer voluntariat.

## 8.- Anàlisi dels resultats econòmics en relació amb els serveis prestats

L'Ajuntament de Prats de Lluçanès és l'encarregat de la gestió econòmica i administrativa del centre de serveis.

### - Despeses

En l'apartat de despeses es detallen les despeses que ha tingut el SAIAR durant el 2019.

A la taula es mostren les despeses de personal directe. Concretament la directora, les dues treballadores familiars i la responsable higienico-sanitària.

El personal indirecte, correspon al servei de neteja i al personal tècnic de l'Ajuntament que realitza les tasques administratives del SAIAR.

### DESPESES

#### CAPÍTOL 1: Despeses de personal

##### Despeses personal directe

	TOTAL
Directora sou brut	25.399,47 €
Directora seguretat social	8.318,36 €
TF1 sou brut	12.423,71 €
TF1 seguretat social	4.066,70 €
TF2 sou brut	17.320,57 €
TF2 seguretat social	5.672,54 €
R H-S sou brut	2.056,02 €
R H-S seguretat social	673,35 €
	<b>75.930,72 €</b>

TF1 : M.Gleva  
TF2: Lurdes Vila  
RHS: Lurdes Roc

##### Despeses personal indirecte

	SOU TOTAL	SS	TOTAL	%
Neteja 30%	17.531,28 €	5.964,27 €	23.495,55 €	7.048,67 €
Administració Ajuntament 5%	23.012,16 €	6.048,48 €	29.060,64 €	1.453,03 €
			<b>8.501,70 €</b>	

En el capítol 2 es detallen les despeses de manteniment de l'equipament, mobiliari i estris, subministres, comunicació, despeses diverses i treball d'altres empreses. En aquest apartat s'hi inclou la dedicació del/la professional de fisioteràpia i el cost del càtering que serveix els menús.

**CAPÍTOL 2:**

**Despesa corrent**

231,212	Acció social. Manteniment	182,86 €
231,215	Acció social. Mobiliari i estris	849,03 €
231,220	Acció social. Material oficina	188,83 €
231,221	Acció social. Subministres	4.377,15 €
231,222	Acció social. Comunicació	614,07 €
231,226	Acció social. Despeses div.	5.919,50 €
231,227	Acció social. Treball altres emp.	13.367,94 €
		<b>25.499,38 €</b>

El cost total de la despesa és de :

<b>TOTAL DESPESES</b>	<b>109.931,80 €</b>
-----------------------	---------------------

**- Ingressos**

Per calcular els ingressos s'ha realitzat la suma de les aportacions efectuades per les persones usuàries i l'aportació que ha efectuat la Generalitat.

**INGRESSOS**

Aportació usuaris (Gener - Desembre)	17.708,02 €
Aportació Generalitat	81.000,00 €

El cost total dels ingressos és de :

<b>TOTAL INGRESSOS</b>	<b>98.708,02 €</b>
------------------------	--------------------

La diferència entre els ingressos i la despesa és el següent:

<b>INGRESSOS-DESPESES</b>	<b>-11.223,78 €</b>
---------------------------	---------------------



## 9.- Conclusions, propostes i objectius de millora

Els resultats obtinguts en l'enquesta de satisfacció passada durant els mesos de maig i juny, continua aportant resultats positius. I els resultats son similars a les edicions anteriors, cosa que demostra una bona acceptació del servei per part de les persones usuàries i famílies. Destacar que s'obté una valoració global de 8,8/10 (unes dècimes per sota de les puntuacions obtingudes els 2 darrers anys).

És imprescindible promoure la motivació de les persones usuàries mitjançant activitats que siguin significatives. I promoure la capacitat de decisió, permetent, escollir les activitats a realitzar, com realitzar-les, fer propostes de noves activitats, etc.

Les assemblees que s'han realitzat durant el 2019 es valoren com a positives. La intenció és seguir realitzant assemblees i incrementar-ne la freqüència. Cal tenir en compte que la participació de les persones ha estat desigual, i cal treballar per implicar/facilitar la participació d'aquelles persones que han participat menys.

Per aconseguir un pla de treball que promogui maximitzar les capacitats preservades de la persona, la capacitat de decidir i dissenyar activitats motivadores, és molt important recollir informació rellevant de la història de vida i de la seva biografia.

En aquesta línia, és vital capacitar i donar veu a les professionals d'atenció directa, en el disseny i execució de les activitats. Ja que aquestes professionals són els que coneixen més les persones, i les que poden extreure una informació més valuosa, de manera informal.

Així com continuar treballant en la línia de donar a conèixer el pla de treball a les persones usuàries i les seves famílies i anar incrementant gradualment la participació de les persones en el seu pla de treball.

Es valora com a molt positiu la reunió que es fa anualment amb les famílies, ja que es crea un espai on les famílies poden intercanviar opinions o comentar situacions en relació a la tasca de suport que realitzen, i plantejar aspectes positius i aspectes a millorar del servei.

La proposta pel 2020 és incorporar una segona reunió, durant el més de maig o juny, més en format assemblea per buscar la implicació i participació, i disseny de noves activitats.

Es valora positivament la realització del grup de suport emocional i ajuda mútua durant el darrer trimestre del 2019. I està previst continuar realitzant activitats formatives puntuals i de suport durant el 2020-21.

Pel correcte funcionament del servei és necessari seguir mantenint contacte periòdic amb els professionals i/o institucions relacionats amb els serveis socials (primària i sanitaris). Amb l'objectiu de derivar noves persones usuàries al servei, fer propostes de millora, seguir l'evolució de les persones usuàries al llarg del temps i dinamitzar el servei.

Tal i com ja s'ha comentat amb anterioritat, és imprescindible aconseguir captar noves persones usuàries, especialment en estadis més inicials de deteriorament físic o cognitiu i perfils enfocats a promoure la socialització/prevenició de l'aïllament. Essent el servei un espai on realitzar un treball terapèutic i comunitari, un complement a l'atenció domiciliària per retardar l'increment de la dependència i la institucionalització i oferir un suport a la família cuidadora.

I treballar per trencar els estereotips en relació al perfil de persona usuària que assisteix al servei.

Pel que fa als equipaments, al llarg del 2020 està previst traslladar l'Espai Lúdic i de salut situat al pati del SAIAR a un altre emplaçament municipal. El trasllat té per objectiu incrementar-ne l'ús, i convertir el pati en un espai municipal dinàmic i obert, on realitzar activitats les persones del SAIAR, així com altres col·lectius del municipi.

Durant el 2019 es va intentar realitzar tallers d'envelliment actiu, dues tardes a la setmana. Però no es va poder dur a terme, per no arribar a un mínim d'apuntats.

Sí que es va realitzar un taller d'entrenament de la memòria, com a taller d'envelliment actiu per la població en general, a les instal·lacions del SAIAR (en comptes de l'Espai social), i està previst una nova edició del taller durant el primer trimestre del 2020.

Es continua destacant la necessitat de disposar d'un transport adaptat, tant pel que fa al desplaçament de persones del municipi de Prats de Lluçanès, com d'altres municipis propers.

Com a objectiu, es vol dinamitzar el servei, obrir-lo més a la comunitat. Millorant i incrementant les activitats que es duen a terme amb altres col·lectius o serveis.

En aquesta línia, es valoren molt positivament les trobades que s'han mantingut amb l'escola bressol "la pitota". I està previst que tinguin una continuïtat.

I durant el proper any, hi ha la proposta d'incrementar les trobades amb les persones de la residència.