



GRUP
SOM VIA

MODEL D'ATENCIÓ A LES PERSONES *I VOSTÈ, QUÈ VOL?*

La nostra manera de fer
i la nostra cultura del detall

LA CULTURA DELS PETITS DETALLS.

Els detalls marquen les diferències

(*Tom Peters En busca de la excel·lència*).

“Els detalls constitueixen el principal factor de mobilització de l'ésser humà. Gràcies als petits detalls, tots hem experimentat moltes vegades importants canvis de percepció en qualsevol àmbit de la vida, professional, social, serveis, etc. I aquest canvi de percepció ens ha motivat sovint un canvi d'actuació i decisió.

En un món com el que vivim, on al meu entendre impera la mediocritat, aquelles persones i empreses que saben fer dels detalls els seus diferencials i saben posar-los en valor, tenen l'èxit assegurat”.

01



Introducció

Pàg. 04

05



**Què volem
garantir?**

Pàg. 09

02



**Fonaments
teòrics**

Pàg. 05

06



**Desenvolupament
del model**

Pàg. 10

03



**Elements
en els que es
basa / vostè,
què vol?**

Pàg. 07

07



**Aspectes clau de la
Cultura del detall**

Pàg. 17

04



Objectius

Pàg. 08

08



**Referències
bibliogràfiques**

Pàg. 18

01

Introducció

El model *I vostè, què vol?* neix amb el propòsit de facilitar i treballar tot allò que ens permet impulsar la implementació/consolidació de l'atenció centrada en la persona, ens facilita la revisió del nostre model de treball i també conèixer diferents experiències i metodologies internacionals i nacionals, així com els aprenentatges procedents de diverses iniciatives en marxa al nostre país, per avançar cap a l'assoliment d'una atenció orientada a les persones.

Des del Grup SOM VIA creiem que l'**atenció centrada en i amb la persona** des del model *I vostè, què vol?* es construeix des de la implementació, posant en pràctica aquells instruments que ens permeten fomentar la personalització i la presa de decisions. És, per tant, **LA NOSTRA MANERA DE FER I LA NOSTRA CULTURA DEL DETALL** que ens permet fomentar decisions autònomes en les persones ateses davant els reptes de la pràctica diària.

Gestionar **centrant-nos en i amb les persones** des del model *I vostè, què vol?* suposa generar estratègies, modificar horaris, adaptar espais, crear i recrear propostes que s'adaptin a les necessitats immerses en un canvi constant que mai queden reflectits en protocols d'actuació dels Serveis i en el Pla de treball de cada persona.

La principal característica del model *I vostè, què vol?* és la centralitat de la persona i la capacitat d'Autodeterminació. És el model on la intimitat de la persona i el respecte cap a les pròpies decisions són els eixos bàsics de la nostra intervenció. Una visió més humana i innovadora, on la persona pot seguir decidint i vivint com ha viscut sempre. Les paraules com dignitat, felicitat, respecte, calidesa... estan en el nostre dia a dia i en les nostres accions quotidianes.

I per què el model d'atenció centrada en i amb la persona?

Perquè, com es pot treballar per les persones sense comptar amb elles i sense que elles siguin les protagonistes de la seva vida? Ara es parla molt d'aquest concepte, nosaltres des dels nostres inicis fa més de 20 anys, ja incorporem en el nostre model d'intervenció, aquesta atenció cap a la persona.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

02

Fonaments teòrics

Es fonamenta en uns principis que ens permeten potenciar la presa de decisions, fent a les persones participants del seu projecte de vida, fomentant l'autonomia i des del principi bàsic del respecte.

Des del Grup SOM VIA volem oferir suport a les forteses i suport a les habilitats que manté la persona, caldrà també escoltar la seva percepció i el relat en primera persona de què els passa, ja siguin persones amb demència, amb malaltia mental i capacitats diverses.

Partim de les següents premisses, amb les **persones amb demència**:

- > “El repte professional és permetre que la veu de les persones amb demència, sigui escoltada sense intermediaris i amb el mateix valor que la resta d'interlocutors” (Phinney, 2008).
- > “La psicologia social d'un entorn pot afavorir o perjudicar l'estatus de la persona. A mesura que la malaltia deteriora les capacitats verbals, la importància d'un contacte autèntic, respectuós, i d'acceptació mitjançant canals no verbals adquireix més importància que abans. Amb la irrupció de la demència, les defenses psicològiques de la persona esdevenen molt vulnerables. Quan la integritat del jo es desestructura, és molt important que es pugui mantenir mitjançant relacions que s'experimenten” (Kitwood, 2003).

> **Booker i Surr** (2005), Defineix cinc necessitats psicològiques bàsiques que es satisfan mitjançant la relació social i les interaccions amb d'altres persones:

- 01. Confort:** Tot allò que té a veure amb mostrar-nos càlids i propers als altres. El confort s'associa a demostrar tendresa, proximitat i oferir suport.
- 02. Identitat:** Saber qui ets en relació a com et sents amb tu mateix i com penses. La identitat és cada vegada més quelcom que prové d'aquells que envolten la persona amb demència. La identitat té a veure amb el fet de saber qui és cadascú i amb tenir un sentiment de continuïtat amb el passat.
- 03. Vinculació:** Els humans són una espècie marcadament social i necessiten sentir-se propers a d'altres, especialment en moments de profunda angoixa o de canvi. L'estima té relació amb els lligams, les connexions, l'educació, la confiança i les relacions.
- 04. Ocupació:** Sentir-se implicat en el procés de la vida. Satisfà la profunda necessitat que senten els individus de tenir un cert impacte sobre el món i les persones que els envolten.
- 05. Inclusió:** Formar part d'un grup és important per a la supervivència de l'espècie humana. Les persones amb demència corren el risc de trobar-se socialment aïllades, fins i tot quan viuen en un entorn comunitari.

“L'atenció i satisfacció d'aquestes necessitats psicològiques ajuda les persones amb demència a sentir-se relaxades, segures, còmodes, valorades i útils. Les persones amb demència, tanmateix, acostumen a tenir menys capacitat per actuar de forma autònoma i de manera que els permeti assolir aquestes necessitats i per tant, el seu benestar és més dependent de les atencions que reben del personal d'atenció directa.” **Booker i Surr** (2005).

Així doncs, els nostres fonaments teòrics es basen en el Decàleg de l'atenció centrada en la persona en els serveis gerontològics (traduït de Martínez)¹, aplicables a tot tipus de persones usuàries. Són els següents:

01. Totes les persones tenim dignitat: La dignitat implica que qualsevol persona, pel fet de ser humana, és valuosa, és un en si mateixa i no pot ser tractada com un mitjà. Amb independència de l'edat, les malalties, l'estat cognitiu o el grau de discapacitat o de dependència, les persones grans són posseïdores de dignitat. Per tant, han de ser tractades amb la mateixa consideració i el mateix respecte que les altres persones. Mai direm a una persona el que ha de fer, ho expliquem des de l'acompanyament, sense imposicions.

02. Cada persona és única: Cap persona gran no és igual a cap altra. Cada persona té el seu propi projecte vital. Per tant, l'atenció personalitzada és imprescindible. Tot l'equip ha de conèixer el que és important per cada persona.

03. La biografia és la raó essencial de la nostra singularitat: La biografia és el que converteix cada persona gran en única. Per tant, es converteix en el referent bàsic del pla d'atenció i vida.

04. Les persones tenim el dret a controlar la nostra pròpia vida: La persona gran es considera com un agent actiu i protagonista del seu procés d'atenció. Per tant, es respecta l'autonomia de les persones i es busquen oportunitats i suports perquè tinguin control sobre l'entorn i la vida quotidiana.

05. Les persones amb afectació cognitiva greu també tenen dret a exercir la seva autonomia: L'autonomia no és una capacitat única, sinó que depèn de la situació i dels suports que tingui la persona. I es concep, a més de com a capacitat per prendre decisions, com un dret. Per tant, no es renuncia a treballar des de l'autonomia amb les persones greument afectades, sinó que s'identifiquen oportunitats i suports i s'exerceix des de la representació o l'exercici indirecte.

06. Totes les persones tenim fortaleces i capacitats: Les persones grans tenen fortaleces i capacitats. Per tant, la mirada professional no solament té en compte els déficits i les limitacions, sinó que parteix de les fortaleces i capacitats de cada persona per enfortir-les en les intervencions i per relacionar-s'hi.

07. L'ambient físic influeix en el nostre comportament i benestar: L'ambient físic té una gran importància en el benestar físic i subjectiu, especialment en les persones en situació de dependència. Per tant, cal aconseguir entorns accessibles, confortables, segurs i significatius.

08. L'activitat quotidiana té una gran importància en el benestar de les persones: Allò que és quotidià, el que succeeix en el dia a dia, les activitats que realitzen les persones grans, tot influeix de manera determinant en el seu benestar físic i subjectiu. Per tant, es procura fer activitats plenes de sentit que, a part de servir d'estímul i de facilitar les intervencions terapèutiques, resultin agradables i facin sentir bé les persones.

09. Les persones som interdependents: Ens desenvolupem i vivim en relació social i tots necessitem els altres per conèixer i realitzar-nos plenament. El fet de mantenir relacions socials té efectes positius en la salut i el benestar de les persones. Això passa al llarg de tota la vida, i especialment, quan les persones es troben en situació de dependència. Per tant, els altres –els professionals, la família, els amics o els voluntaris– són essencials en el desenvolupament del projecte vital de les persones, i tenen un paper clau en l'exercici de l'autodeterminació i en l'assoliment del benestar físic i subjectiu.

10. Les persones som éssers multidimensionals subjectes a canvis: En les persones grans hi interactuen aspectes biològics, psicològics i socials. Requereixen suports diversos i ajustats a les diferents situacions. Per tant, cal oferir atenció des d'intervencions integrals, coordinades i exigibles.

Podem començar a treballar responnent dues preguntes que ens fan reflexionar sobre *com ens agradaria ser i què voldríem fer*:

- > Què voldria aconseguir per sentir-me més a gust amb mi mateix i amb la meua vida?
- > Què m'agradaria fer per assolir les meves il·lusions?

¹ Teresa Martínez, 2013, última revisió 2017.
En: www.acpgerontologia.com

03

Elements en els que es basa *I vostè, què vol?*

L'**eix central** de la nostra atenció és la PERSONA, per tant, el nostre model de treball ***I vostè, què vol?*** és la nostra manera d'atendre a la persona, acompanyant-la a viure tal i com ha viscut sempre, sense deixar de fer allò que li agrada, que sempre ha fet i que forma part de la seva personalitat. Procurant que les persones que viuen i gaudeixen dels nostres serveis es sentin realitzades, útils i còmodes i per tot això, busquem maneres d'atendre a la persona que permetin viure tal com ha viscut.

Aquest model garanteix un marc de referència comú i pràctic per millorar l'efectivitat, l'eficiència en l'atenció a les persones, respectant les seves preferències, i aporta identitat i felicitat.

Tots volem participar de la nostra vida, *Cap decisió sobre mi sense mi* (Angela Coulter, 2011). Aquesta possibilitat ha d'existir sota els principis d'igualtat d'oportunitats i no discriminació. I DES DE LA PERSPECTIVA DE LA PERSONA ho veiem reflectit en el següent gràfic:



*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

04

Objectius

01. Conèixer la persona: centrar-nos en la seva biografia, les seves preferències, les seves necessitats i les seves expectatives. Reconeixem la individualitat i particularitat de cada persona. Potenciar un tracte digne que busqui el màxim benefici terapèutic i la màxima independència i control de la vida quotidiana possible. L'objectiu és que la persona sigui feliç i pugui desenvolupar la seva vida com si es trobés a casa seva.

Com?

- > Anàlisi de preferències conjuntament amb la persona i/o família.
- > Elaborant amb la persona i/o família:
 - Entrevista individual en la que es crea l'inici de relació i confiança amb els professionals.
 - Passació d'escales de valoració i de percepció.
 - Història de vida, en la que s'inclouen les *preferències* a tenir en compte durant la seva estada en el Servei en els diferents àmbits:
 - Activitats desenvolupament personal i vida quotidiana.
 - Entreteniment.
 - Contacte social i oci.
 - Cuidadors professionals.
 - Mapa de salut en el que la persona explica quins són els seus punts forts i en quins aspectes necessita ajuda (Fortaleses i debilitats).
 - Espais individuals (Full de ruta personal): Què vol fer durant el dia? El que cosia, que tingui el seu espai per a cosir..

- Document de voluntats anticipades inclòs en el Reglament de Règim Intern dels centres. En el document la persona expressa la seva voluntat anticipadament sobre el fet que es respectin les seves decisions. (en cas que la persona elabori el document).

02. La persona decideix: acordem els plans d'atenció i de vida i les activitats, amb l'objectiu de dissenyar conjuntament amb la persona com serà el seu dia a dia habitual i així percebi el centre com a la seva llar i tingui satisfetes les seves expectatives vitals. Fomentem l'autonomia front la Dependència.

Com?

- > S'elaboren plans d'atenció i de vida personalitzats en les que es tenen en compte, entre d'altres, aquests aspectes:
 - Treball amb el meu equip per acordar un pla d'intervenció.
 - Conec el meu pla i sé que cal fer si les coses canvien o empitjoren.
 - Tinc control sobre el meu pla d'intervenció.
 - Puc decidir el tipus de suport que necessito i com el vull rebre.
 - El meu pla d'atenció està registrat de manera clara en la història clínica.
 - Tinc revisions regulars del meu pla.
 - Tinc controls regulars de la meva medicació.
 - Les coses acordades es porten a terme.
 - Puc fer planificació anticipada.
 - Puc detectar les fases inicials dels problemes, demanar ajuda i evitar les crisis.
- > Facilitem les activitats personalitzades.
- > S'elaboren estudis de satisfacció.
- > Participen en les Assemblees grupals i consensuen els pactes i acords.
- > Oferim dieta personalitzada en el Servei de gent gran.
- > Facilitem i fomentem una alimentació saludable.

05

Què volem garantir?

03. Implicació familiar i de l'entorn: acompanyem a les famílies en el procés d'adaptació al centre amb l'objectiu de fer participi a la família en el dia a dia.

Com?

- > Assessorem i ajudem a les famílies per facilitar el seu procés d'integració al centre.
- > Involucrem a les persones properes (famílies, amics, etc.) en el dia a dia de la persona.
- > Convertim el nostre centre en el seu entorn familiar.

01. Que el **benestar** i les **decisions personals** de cadascú esdevinguin la guia de la seva estada al centre.

02. Minimitzar la **fractura institucional** que suposa l'entrada en un centre, fent que aquest esdevingui el més semblant a la pròpia llar.

03. Entorns amb significat: un ambient càlid, agradable i casolà, on es pot seguir realitzant les activitats quotidianes que es desitgen i descobrir-ne de noves. Cadascú es pot crear el seu espai envoltat de qui li és important i d'aquelles coses que li aporten sentit.

04. Autonomia: tothom pot decidir tot el que li afecta, amb el suport de la família o de qui vulgui que l'ajudi. Es facilita que cadascú pugui construir el seu projecte de vida i que el seu dia a dia, sigui el més pròxim possible al que sempre ha volgut. S'ajuda quan la persona ho necessita i s'acompanya en tot allò que ella vol.

05. Cultura del parlar i escoltar: interès per tot allò que és important per a la persona. Coneixem què vol, què li agrada o què necessita per sentir-se bé. Es busca què cal adaptar per oferir una atenció personalitzada i es treballa per fer el vestit a mida per a cada persona.

06. Respecte a la intimitat: valoració i respecte pels valors i principis de cada persona. S'entén que la intimitat inclou sentiments, maneres de pensar, informació sobre la salut, les cures corporals, la sexualitat, les relacions interpersonals i tot allò que la persona considera íntim. Es garanteix que la persona decideixi amb qui compartir-ho.



06

Desenvolupament del model

Amb el propòsit de visibilitzar el que comporta per un centre residencial posar en marxa un procés de progrés cap a l'ACP, **Collins** (2009), identifica vuit components que enuncia com a canvis que han de ser liderats. Assenyalava els següents:

01. Canvis en l'actitud dels professionals.
02. Canvis en la manera de servir els àpats.
03. Canvis en les activitats, procurant que resultin significatives per a les persones.
04. Canvis en la manera de dispensar les atencions personals, buscant la flexibilitat i la personalització.
05. Canvis en l'espai físic per crear un ambient casolà no institucional.
06. Canvis en la manera de comprendre i atendre les persones.
07. Canvis per fomentar la proximitat entre el centre, la família i la comunitat.
08. Canvis en el lideratge del centre, potenciant la responsabilitat i implicació dels professionals d'atenció directa, la creativitat i l'autoregulació.

Des del Grup SOM VIA, ja fa anys que hem iniciat aquests canvis, donant-li importància a la formació, lideratge per part de la Direcció del servei i comunicació del model / **vostè, què vol?**

A continuació, descrivim els tipus d'interaccions diàries capaces de potenciar-ne el manteniment, el benestar i de preservar a la persona. (*Dementia Care Mapping*, **Dawn Brooker i Claire Surr**).

01. **Calidesa:** Els professionals demostren veritable afecte, atenció i interès pels usuaris.
02. **Suport:** Donem protecció seguretat i confort als usuaris.
03. **Ritme adequat:** Reconèixer la importància de crear una atmosfera relaxada.

04. **Respecte:** Tractem les persones usuàries com a membres valorats de la societat, reconeixem llur experiència i llur edat.
05. **Acceptar:** Establim una relació basada en una actitud d'acceptació, de consideració positiva amb la persona.
06. **Reafirmar:** Reconèixer, donar suport, acceptar i alegrar-se de les destreses i els assoliments de les persones.
07. **Autenticitat:** Ser honestos i oberts amb les persones com a únics i valorar-los com a individus.
08. **Validar:** Reconèixer i donar suport a la realitat de les persones, sensibles a les seves necessitats i sentiments.
09. **Empoderar:** Afluixar el control i ajudar a les persones a descobrir o emprar llurs capacitats i destreses.
10. **Facilitar:** Determinar el nivell de suport necessari i proporcionar-lo.
11. **Capacitar:** Reconèixer i fomentar el grau de compromís de les persones dins d'un marc de referència.
12. **Col·laborar:** Tractar a les persones com a iguals en tot el que succeeix. Consultar-los i treballar amb ells.
13. **Identificar:** Acollir a les persones mostrant una actitud oberta i sense prejudicis.
14. **Incloure:** Permetre i animar a les persones a no ser ni sentir-se exclosos, ni físicament ni psicològica.
15. **Integrar.** Demostrar un sentiment d'acceptació en qualsevol entorn independentment de les destreses i les discapacitats.
16. **Diversió.** Accedir a una manera lliure i creativa de ser, emprar la diversió i l'humor.

Per poder integrar el model amb la nostra intervenció, a continuació detallarem les dimensions que el nostre model d'atenció treballa i quines són les accions claus que desenvolupem per dur-lo a terme:

Per integrar el model ACP en el model / **vostè, què vol?** i en la **cultura del detall** detallarem les dimensions d'atenció i les accions clau en els nostres Serveis:

- > **Dimensió 1:** Atenció a les persones.
- > **Dimensió 2:** Atenció dels espais.
- > **Dimensió 3:** Atenció a les relacions i l'entorn.
- > **Dimensió 4:** Organització i professionals.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

6.1. Dimensions del model d'atenció (Teresa Rodríguez, 2013).

Dimensió 1: Atenció a les persones.

L'atenció personalitzada des de la promoció de l'autonomia i la independència.

Àrees	Referències	Accions claus
Respecte i reconeixement de la persona	<ul style="list-style-type: none"> > Posar en valor la dignitat i singularitat de cada persona tenint en compte la seva història de vida. > Identificar les fortaleses i capacitats de la persona. > Empatia i comprensió de la perspectiva de la persona. 	<p>01. Abans d'incorporar-se al centre</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Informació i consentiment. 1.2. Visita i coneixement previ del centre. 1.3. Coneixement de la persona abans de l'ingrés. <p>02. Acollida al centre</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Atenció especial en el moment d'arribar i durant els primers dies. 2.2. Respecte del ritme i a la manera individual de la seva adaptació. 2.3. Identitat personal, percepció de control i continuïtat amb el model de vida. 2.4. Cultura del detall.
	Promoció de l'Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> > Informació comprensible per permetre la presa de decisions. > Elaborar plans de suport al projecte de vida i a les seves eleccions / decisions.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el lilit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

Àrees	Referències	Accions claus
<p>Tracte personalitzat i promoció de la independència</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Atenció i cures integrals individualitzades. > Flexibilitat en l'atenció per adaptar-se a cada persona. > Plans de suport al projecte de vida i a les seves preferències. 	<p>04. Despertar-se i llevar-se</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Elecció de l'hora de llevar-se. 4.2. Respecte a les preferències en el moment de despertar-se. 4.3. Foment de la independència. 4.4. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 4.5. Cultura del detall. <p>05. Neteja personal i bany</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Elecció de l'hora i freqüència del bany. 5.2. Respecte a les preferències. 5.3. Foment de la independència. 5.4. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 5.5. Cultura del detall. <p>06. Roba, manera d'arreglar-se i imatge personal</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Cura de la imatge personal. 6.2. Elecció i participació de la persona en la manera d'arreglar-se. 6.3. Foment de la independència. 6.4. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 6.5. Cultura del detall. <p>07. Acte de menjar</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Elecció i alternatives en els àpats en el Servei de gent gran. 7.2. Foment d'una alimentació saludable. 7.3. Ambient agradable al menjador. 7.4. Elecció sobre on i amb qui menjar. 7.5. Foment de la independència. 7.6. Tracte càlid i protecció de la imatge i la intimitat. 7.7. Cultura del detall. <p>08. Mobilitat</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1. Estímul a l'activitat física, mobilitat i foment de la independència. 8.2. Seguretat en la deambulació. 8.3. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 8.4. Cultura del detall.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

Àrees	Referències	Accions claus
Tracte personalitzat i promoció de la independència	<ul style="list-style-type: none"> > Atenció i cures integrals individualitzades. > Flexibilitat en l'atenció per adaptar-se a cada persona. > Plans de suport al projecte de vida i a les seves preferències. 	<p>09. Anar al bany i atenció a la prevenció de la incontinència</p> <ul style="list-style-type: none"> 9.1. Flexibilitat i no-demora en el moment d'anar al bany i atenció a la prevenció de la incontinència. 9.2. Foment de la continència i la independència. 9.3. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 9.4. Cultura del detall. <p>10. Anar-se'n a dormir i de nit</p> <ul style="list-style-type: none"> 10.1. Elecció de l'hora d'anar-se'n a dormir. 10.2. Respecte a les rutines i preferències. 10.3. Estratègies personalitzades per problemes de son. 10.4. Foment de la independència. 10.5. Tracte càlid i protecció de la intimitat. 10.6. Cultura del detall.
	Protecció del benestar físic	<ul style="list-style-type: none"> > Protecció dels danys i riscos. > Treballar els hàbits saludables. > Confort físic.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

Dimensió 2: Atenció dels espais.

ESPAI POSITIU, on la persona pot fer allò que li agrada i que sempre ha fet, o també pot descobrir coses noves. Els canvis en equipament, disseny i decoració dels espais seleccionats, de manera que els entorns s'assemblin a «llars». Els canvis es desenvolupen entorn dels interessos, estils de vida i necessitats de les persones que habiten a les unitats.

Àrees	Referències	Accions claus
Espai físic i ambient significatiu	<ul style="list-style-type: none"> > Accessibilitat. > Confort i personalització de les habitacions. > Sensació de llar, ambient casolà, no <i>institucional</i>. > Espais estimuladors de l'activitat física i la relació social. > Activitats significatives. 	<p>13. Espai físic</p> <ul style="list-style-type: none"> 13.1. Ambient casolà, no <i>institucional</i>. 13.2. Entorn significatiu, orientador i estimulador de l'activitat. 13.3. Confort i estimulació sensorial adequada. 13.4. Elecció i participació de les persones. 13.5. Habitacions reconegudes com a llocs de vida privada. 13.6. Pertinences i objectes significatius. 13.7. Entorn accessible i noves tecnologies. 13.8. Cultura del detall. <p>14. Activitats</p> <ul style="list-style-type: none"> 14.1. Activitats estimulatives i terapèutiques significatives. 14.2. Elecció i lliure participació en activitats segons pactes presos amb els professionals del centre d'acord a les preferències i història de vida de la persona. 14.3. Organització d'activitats. 14.4. Elecció dels espais individuals a partir de les preferències de la persona i de la seva història de vida. 14.5. Cultura del detall.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el lilit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

Dimensió 3: Atenció a les relacions i l'entorn. *Un entorn per viure.*

L'ESTIMA, on la persona té relació amb els lligams, les connexions, l'educació, la confiança i les relacions. També té a veure amb la seguretat en les relacions i el sentiment que es confia en altres, als quals es podrà recórrer en moments difícils o de necessitat.

Àrees	Referències	Accions claus
Relacions socials	<ul style="list-style-type: none"> > Proximitat i col·laboració de les famílies. > Suport a les relacions socials. > Obertura del centre a la comunitat. > Accés als serveis i espais de la comunitat. 	<p>15. Les famílies</p> <ul style="list-style-type: none"> 15.1. Atenció a la família en la incorporació de les dinàmiques i activitats del centre. 15.2. Implicació en el pla d'atenció de la persona. 15.3. Suport a les famílies. 15.4. Vies per a la participació. (Assemblea amb les famílies, reunions de coordinació...) 15.5. Cultura del detall. <p>16. Relacions socials</p> <ul style="list-style-type: none"> 16.1. Proximitat i relació amb la família. 16.2. Relacions socials al centre. 16.3. Respecte a les relacions afectives i sexuals. 16.4. Relacions socials amb persones de la comunitat. 16.5. Visites. 16.6. Protecció de la intimitat i la confidencialitat. 16.7. Cultura del detall. <p>17. La comunitat</p> <ul style="list-style-type: none"> 17.1. Obertura del centre a la comunitat. 17.2. Accés i ús de serveis de la comunitat. 17.3. Participació i presència en la comunitat. 17.4. Enfocament Intergeneracional. 17.5. Cultura del detall. <p>18. Atenció fins al final de la vida</p> <ul style="list-style-type: none"> 18.1. Atenció integral al final de la vida i control del dolor. 18.2. Acompanyament en el moment de morir. 18.3. Compliment de voluntats. 18.4. Cultura del detall.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

Dimensió 4: Organització i professionals

Jo puc planificar la meva atenció amb un equip de professionals, que m'entén a mi, i als meus familiars, i que em permet mantenir un grau de control de la situació. Tinc al meu abast els serveis necessaris per aconseguir el que és important per a mi.

Àrees	Referències	Accions claus
Organització amiga	> Professionals que mantenen relacions empàtiques i empoderadores amb les persones usuàries.	19. L'organització
	> Organització i metodologies que permeten l'autonomia de les persones i la flexibilitat en l'atenció.	19.1. Missió, visió i valors del centre.
	> Coordinació entre professionals i treball en equip ben organitzat.	19.2. Normes de convivència i funcionament del centre.
	> Reconeixement i suport als professionals.	19.3. Metodologies i suports documentals.
	> Participació de les persones en l'organització (persones, famílies i professionals).	19.4. Formació, suport i valoració dels professionals.
> Cultura assistencial coherent amb els valors, missió i visió fidels Grup SOM VIA.	19.5. Avaluació.	19.6. Participació i cultura de l'ACP I vostè, què vol?
		19.7. Cultura del detall.
		20. Els professionals
		20.1. Tracte respectuós, personalitzat i comunicació positiva amb les persones.
		20.2. Apoderament de les persones usuàries.
		20.3. El professional de referència.
		20.4. Organització de la feina i dels equips.
		20.5. Cultura del detall.

*Exemples de Cultura del detall: esmorzar/menjar a l'habitació/sala, dutxa al matí o tarda, escoltar música i/o llegir a l'habitació, portar joies, fer-se el llit (servei gent gran), afavorir manteniment de l'autonomia en les activitats de la vida diària oferint els espais, temps i material necessari: *pentinar-se, vestir-se*, rebre suport per un professional determinat...

07

Aspectes clau de la Cultura del detall

La cultura del detall del Grup SOM VIA es basa en tenir en compte les preferències de les persones usuàries dels Serveis i Programes del Grup.

01. Estimulació verbal

A tenir en compte:

- > Parlar lenta i clarament.
- > To de veu baix.
- > Ús frases curtes i simples.
- > Apropar-nos a la persona de front i lentament.
- > No entrar en discussions.
- > Adreçar-nos sempre pel seu nom, i dir-li el nostre.
- > Actitud sempre respectuosa i ferma quan calgui.

02. Orientació espacial

- > Explicar-li el lloc on es viu, habitació, poble, ciutat, país.

03. Orientació temporal

- > Al aixecar del llit, dir-li el dia de la setmana, el mes i any i el temps meteorològic... Dir l'hora i si és matí o tarda.
- > **Notícies:** durant el dia, també informar sobre les notícies d'actualitat: transmetre i comentar les notícies del dia.
- > **Alimentació:** facilitar instruccions simples i fàcils d'entendre. Al servir i donar el menjar, dir-li el què li donem. Explicar, si és necessari, l'ús dels estris.

04. Informació de Salut

- > **Sobre les seves constants vitals:** pols, tensió arterial, temperatura; informar si els barems augmenten o disminueixen.
- > Comunicar les variacions de pes i glicèmia.

05. Estimulació afectiva

A tenir en compte:

- > Que senti que el que cuida, li vol cuidar.
- > **Contacte físic:** estar a prop, tocar el front, les galtes, donar la mà, les mans, una abraçada o un petó.
- > **Suport dels companys** d'habitació, taula i planta.
- > **Escoltar-lo.**

06. Estimulació audiovisual

- > Llegir, o manejar, el diari o revistes.
- > Escoltar música suau i agradable.
- > Anuncis i dibuixos per ajudar a la orientació.
- > Ràdio i televisió.
- > Veure àlbums de les fotografies antigues.

07. Estímul de les necessitats bàsiques

- > **Vestit:** donar oportunitat de seleccionar la seva roba preferida.
- > **Incontinència:** motivar per a que ens digui quan pensa o té necessitat d'anar al lavabo.
- > **Nutrició i alimentació:** moure la barbata de la persona dependent per a recordar-li que ha de continuar mastegant. Col·locar la mà al costat d'un cobert a la persona dependent. Donar abundants líquids.
- > **Higiene:** bucal (rentades), perruqueria, podologia.
- > **Prevenició d'escares:** canvis posturals, matalassos i coixins d'aire i aigua.
- > **Prevenició de caigudes:** anar ben calçats i recordar l'ús de les ajudes tècniques, si és necessari (bastó, caminador....)
- > **Fomentar la autonomia i independència de la persona.**
- > Donar passejades **conversant** amb ells.

08

Referències bibliogràfiques

- > Martínez, Rodríguez, T. (2011). *La atención gerontológica centrada en la persona. Guía para la intervención profesional en los centros y servicios de atención a personas mayores en situación de fragilidad o dependencia*. Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.
- > Martínez, Rodríguez, T. (2010). *Las buenas prácticas en atención a las personas adultas en situación de dependencia*. Madrid, Informes Portal Mayores, nº 98. [Fecha de publicación: 28/01/2010].
- > SIIS Centro de Documentación y Estudios. Fundación Eguía-Careaga (2011). Zainduz Cuadernos Técnicos Fundación Eguía-Careaga. *Los Derechos de las Personas y el Medio Residencial ¿Cómo Hacerlos Compatibles?*. Gipuzkoa.
- > Brooker, D; Surr, C. (2005) *DCM: Principles and Practice*. Bradford: University of Bradford. (versió catalana: DCM: principis i pràctica. Barcelona: Alzheimer Catalunya Fundació. 2008).
- > Kitwood, T. (2003) *Repensant la demència. Pels drets de la persona*. Vic: Eumo Editorial. (Versió original en anglès: *Dementia Reconsidered*. Oxford: Open University Press, 1997).
- > Fundació Aura. *Programas Vida con Apoyo*. <https://www.aurafundacio.org/es/programas/vida-con-apoyo/>
- > Fundació Víctor Grífols i Lucas (2010). *La ética en los servicios de atención a las personas con discapacidad intelectual severa*. (Cuadernos, núm. 21). Barcelona.
- > Coulter, A. & Collins A. (2011). *Making shared decision-making a reality: No decision about me, without me*. London. The King's Fund.
- > Generalitat de Catalunya (2012). *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans*. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.

