





Avaluació externa de qualitat  
dels centres de l'ICASS

**Àrea de serveis:  
llars residències per a  
persones amb discapacitat  
derivada de malaltia mental**

Indicadors d'avaluació de qualitat

Amb el suport metodològic  
de la Fundació Avedis Donabedian



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de Benestar i Família**

Biblioteca de Catalunya - Dades CIP

**Avaluació** externa de qualitat dels centres de l'ICASS : àrea de serveis. Llars residències per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental : indicadors d'avaluació de qualitat  
“Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian”  
I. Catalunya. Departament de Benestar i Família II. Fundació Avedis Donabedian  
1. Discapacitats mentals — Assistència institucional — Catalunya — Avaluació 2. Equipaments de salut mental — Catalunya — Avaluació  
364.26.05(467.1)

Amb el suport metodològic de la Fundació Avedis Donabedian

© **Generalitat de Catalunya**  
Departament de Benestar i Família  
1a edició: gener de 2005  
Tiratge: 500 exemplars  
Dipòsit legal: B. 6.341-05  
Disseny i producció: gama, sl

# Índex

	<b>Pàg.</b>
1. Introducció .....	7
2. Indicadors d'avaluació. Dimensió 1: atenció a la persona i la seva família .....	13
3. Indicadors d'avaluació. Dimensió 2: satisfacció dels grups d'interès .....	35
4. Indicadors d'avaluació. Dimensió 3: aspectes organitzatius i de gestió de la llar residència .....	39
5. Indicadors d'avaluació. Dimensió 4: coordinació amb altres sectors i entitats .....	45
6. Annex: membres del grup de treball que han participat en els dissenys dels indicadors .....	51



# 1. Introducció

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya té com un dels objectius la millora de la qualitat dels serveis de les llars residències de salut mental. Per afavorir aquest propòsit, s'ha promogut el projecte de desenvolupament d'un sistema d'informació, l'elaboració de recomanacions de bones pràctiques i la proposta d'indicadors de qualitat per avaluar la situació del sector, perquè serveixi d'impuls per a la millora i ajudi a garantir un nivell bàsic de qualitat de les llars residències.

Aquest projecte es fonamenta, en una primera fase, en el disseny i la revisió del quadre d'indicadors de qualitat bàsics, elaborat per un grup d'experts format per tècnics i per representants de les diferents organitzacions del sector i dels centres, amb el suport metodològic i tècnic de la Fundació Avedis Donabedian (annex 1).

En una segona fase es revisen els 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 quatre dimensions bàsiques:

- Atenció a la persona i família.
- Satisfacció dels grups d'interès.
- Aspectes organitzatius i de gestió de la llar residència.
- Coordinació amb altres sectors i entitats.

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

El projecte final conté un total de 23 indicadors, que es mostren a la taula 1.

Els indicadors són instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'assistència, de l'organització o de la gestió i que, alhora, serveixen de guia per avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat.

Quan aquests indicadors es mesuren de manera periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i 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.

Cada indicador té una descripció adjunta dels aspectes necessaris per al seu desenvolupament:

- **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.
- **Justificació de l'indicador:** explicació dels propòsits i raó de ser de l'indicador.
- **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 i elements de mesura inclosos en el numerador i el denominador de l'indicador. En aquest apartat s'hi inclou la definició de 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 pot revisar la totalitat de les persones residents que compleixen els criteris d'inclusió dels diferents indicadors o una mostra. En aquest cas, caldrà fer una selecció dels casos que siguin representatius del conjunt de la població utilitzant les tècniques de mostreig.
- **Població:** especifica els criteris d'inclusió i exclusió o la població de referència sobre la qual s'avaluarà l'indicador.
- **Font de dades:** explicació de l'origen de la informació.
- **Tipus:** especificació concreta de l'indicador (estructura, procés o resultat).
- **Estàndard:** especificació del nivell de qualitat desitjat.
- **Comentaris:** descripció d'aclariments si escau.



**Taula 1: Proposta d'indicadors de qualitat per a les llars residències de salut mental**

**Dimensió 1: atenció a la persona i la seva família**

<b>Núm.</b>	<b>Àrea rellevant</b>	<b>Criteri</b>	<b>Estàndard</b>
1	Acollida	<i>Els professionals de la llar residència apliquen el procés d'acollida a la persona que s'hagi incorporat a la llar residència per identificar temes pendents per treballar en el pla de treball individualitzat.</i>	95%
2	Valoració i pla d'atenció	<i>Els professionals de la llar residència fan una valoració integral de les necessitats d'atenció de la persona acollida, tant en l'ingrés com de manera periòdica.</i>	90%
3		<i>Les persones residents tenen un programa individual de millora de la pròpia autonomia, formulat dins del Programa d'atenció individualitzat i elaborat de manera interdisciplinària.</i>	90%
4		<i>El Programa d'atenció individualitzat ha d'incloure l'existència d'activitats de socialització, tant en l'àmbit individual com el col·lectiu.</i>	85%
5		<i>La llar residència ha de registrar sistemàticament els aspectes personals i socials associats a la malaltia mental per identificar-ne l'impacte en les diferents àrees de funcionament de la persona.</i>	90%
6		<i>Les persones residents tenen incloses en el seu pla terapèutic accions per donar resposta a l'impacte de la malaltia mental en el funcionament de la persona.</i>	80%
7		<i>La llar ha d'establir un procés de valoració i suport a la persona que corri el risc de presentar una malaltia orgànica concomitant o que ja la tingui per afavorir el procés de recuperació de la persona i la seva integració social en les millors condicions possibles.</i>	90%
8		<i>El centre desenvolupa estratègies per portar a terme les activitats previstes en el programa d'atenció de cada persona.</i>	60%
9	Tractament farmacològic	<i>La llar residència ha de tenir previst un mecanisme per ajudar a millorar la responsabilització de la persona en la presa de la medicació que té pautada.</i>	100%
10	Protocols d'atenció	<i>El centre ha de tenir protocols d'atenció per quan es presenti una urgència somàtica, casos d'agitació o crisi.</i>	100%

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàndard
11	Qualitat de vida	<i>La llar avalua periòdicament la percepció de la persona resident sobre la seva qualitat de vida a la llar residència.</i>	80%
12	Suport familiar	<i>La llar residència ha de promoure la implicació i la col·laboració de la família en el procés de rehabilitació i integració social.</i>	80%
13	Derivació, sortida de la llar	<i>La llar aplica un procés de preparació per a la sortida de la persona resident.</i>	90%
14		<i>La llar facilita la continuïtat del procés d'atenció quan es produeix un trasllat o una derivació de la persona resident, mitjançant l'elaboració d'un informe de derivació o trasllat.</i>	90%

### ***Dimensió 2: satisfacció dels grups d'interès***

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàndard
15	Satisfacció de la persona resident i la seva família	<i>La llar fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció de les persones residents i les seves famílies.</i>	100%
16	Satisfacció dels professionals	<i>La llar residència valora periòdicament el grau de satisfacció professional del seu personal amb la finalitat d'identificar oportunitats de millora que repercuteixen en l'atenció de la persona resident.</i>	100%

### ***Dimensió 3: aspectes organitzatius i de gestió de la llar residència***

Núm.	Àrea rellevant	Criteri	Estàndard
17	Gestió de la qualitat	<i>El personal de la llar coneix la metodologia de millora de la qualitat i porta a terme projectes utilitzant mètodes adients.</i>	75%
18		<i>La llar compta amb un quadre de comandament d'indicadors de qualitat per identificar el grau d'assoliment dels resultats esperats i les àrees de millora en l'atenció de la persona i la seva família a la llar.</i>	80%
19	Formació continuada	<i>Els professionals que treballen a les llars residències han d'organitzar activitats formatives per tal d'actualitzar-ne els coneixements i mantenir-ne o millorar-ne la competència.</i>	60%

**Dimensió 4: coordinació amb altres sectors i entitats**

<b>Núm.</b>	<b>Àrea rellevant</b>	<b>Criteri</b>	<b>Estàndard</b>
20	Coordinació	<i>La llar residència ha de tenir definit el sistema de coordinació amb la xarxa de salut mental per millorar la continuïtat de l'atenció.</i>	100%
21		<i>La llar residència ha de tenir definit el sistema de coordinació amb els dispositius de la xarxa de serveis sanitaris més estretament vinculats a l'atenció de la persona resident.</i>	100%
22		<i>El centre ha de tenir definit el sistema de coordinació amb els serveis socials de la comunitat.</i>	100%
23		<i>La llar residència ha de procurar la coordinació amb el sector ocupacional i altres entitats locals per afavorir la integració social de les persones residents.</i>	100%



## 2. Indicadors d'avaluació

### Dimensió 1: atenció a la persona i la seva família

#### Àrea rellevant: acollida

#### **Criteri:**

*Els professionals de la llar residència apliquen el procés d'acollida de la persona que s'ha incorporat a la llar residència per identificar temes pendents per treballar en el pla de treball individualitzat.*

#### **Nom de l'indicador (núm. 1):**

Avaluació del procés d'acollida.

#### **Justificació:**

El procés d'acollida facilita el procés d'integració de la persona resident a la llar residència i amb els nous companys. El fet de comptar amb un protocol d'acollida facilita aplicar aquest procés. Cal valorar l'efectivitat d'aquest procés d'acollida per identificar temes no resolts en el procés esmentat i poder plantejar-los en la formulació del pla terapèutic individualitzat de cada resident de la llar.

#### **Fórmula:**

$$\frac{\text{Persones usuàries a qui s'han avaluat els temes pendents en el procés d'acollida}}{\text{Nombre total de noves persones usuàries de la llar amb més de quatre setmanes d'estada}}$$

#### **Definició de termes:**

Perquè es consideri un pla d'acolliment avaluat, han de constar a l'expedient de la persona resident els punts següents:

- Conclusions o situació del pla d'acolliment.
- Aspectes pendents que cal abordar en el pla d'atenció de la persona.
- Professional que fa l'avaluació.
- Data d'aplicació.

L'avaluació del pla d'acolliment s'ha d'efectuar durant les primeres quatre setmanes des que la persona usuària viu a la llar.

**Població:**

Residents que han ingressat a la llar durant el darrer any i fa més de quatre setmanes que hi són.

**Font de dades:**

Documentació de la llar residència.  
Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 95%.

**Criteri:**

*Els professionals de la llar residència fan una valoració integral de les necessitats d'atenció de la persona acollida, tant en l'ingrés com de manera periòdica.*

**Nom de l'indicador (núm. 2):**

Valoració de les necessitats d'atenció.

**Justificació:**

Per atendre totalment les necessitats de la persona, és important que la llar residència disposi del conjunt de dades que indiqui l'estat actual de l'usuari en tots els àmbits, per tal d'identificar les necessitats d'atenció dins del Programa d'atenció individualitzat de cada resident, poder avaluar-lo periòdicament i poder-ne valorar els resultats.

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Nombre de residents amb registre de la valoració inicial i periòdica actualitzada}}{\text{Nombre total de persones usuàries de la llar residència}}$$

**Definició de termes:**

El registre de la valoració, com a mínim, ha de contenir la informació següent:

- Dades personals i biogràfiques.
- Dades mèdiques avaluades pel personal del CAP o CSM: antecedents, situació actual, diagnòstic/s i problemes de salut, tractaments que segueix, centres on rep l'atenció. Valoració de l'estat actual de la pròpia patologia.
- Valoració de l'àrea de funcionament i la discapacitat: capacitat i autonomia per fer activitats de la vida diària.
- Avaluació i descripció de les necessitats de la persona usuària.
- Dades socials: valoració d'aspectes socials de la persona i de la situació familiar.
- Si escau, dades jurídiques/judicials: situació actual, antecedents, temes pendents.

La valoració inicial s'ha de fer entre la primera i la quarta setmana d'ingrés a la llar residència. La llar haurà d'especificar aquella informació que

caldrà recollir en el moment de l'ingrés i quina durant el primer mes d'estada. L'avaluació inicial de les diferents necessitats d'atenció pot ser efectuada pel personal de la llar residència o pel personal responsable del seguiment dels problemes de salut, tant física com mental, de la persona. Aquesta valoració inicial es pot completar amb la reavaluació que es fa de forma trimestral del pla d'atenció de la persona.

Els instruments de valoració hauran d'especificar si la seva periodicitat d'aplicació és trimestral o anual. El personal de la llar residència haurà de registrar en l'expedient de la persona resident els canvis que es produeixin en les dades funcionals, mèdiques, socials, jurídiques i econòmiques, de tal manera que l'expedient sempre estigui actualitzat.

**Població:**

Tots els usuaris de la llar residència que hi hagin ingressat durant l'últim any.

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident i els resultats dels qüestionaris administrats.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 90%.

**Comentaris:**

És bàsica la valoració de la necessitat de suport i l'adaptació a l'entorn de la llar residència, i també la compatibilitat i les formes de convivència amb altres residents.



**Criteri:**

*Les persones residents tenen un programa individual de millora de la pròpia autonomia, formulat dins del Programa d'atenció individualitzat elaborat de manera interdisciplinària.*

**Nom de l'indicador (núm. 3):**

Programa de promoció de l'autonomia.

**Justificació:**

Les llars residències són una plataforma per treballar amb la persona usuària la seva independència personal i possibilitar la recuperació de capacitats o el seu desenvolupament per assolir la major autonomia possible. Per aquest motiu, és necessari valorar les necessitats d'autonomia a treballar amb la persona resident i plasmar en el Programa d'atenció individualitzat (PAI) els objectius i les accions necessàries per a contribuir a la seva millora.

**Fórmula:**
$$\frac{\text{Nombre de residents amb un programa individual d'autonomia dins del PAI}}{\text{Nombre total de persones residents}}$$
**Definició de termes:**

Les àrees que inclou el Programa individual d'autonomia de la persona tenen en compte els aspectes següents:

- Endreça personal:
  - Autonomia en la higiene personal.
  - Cura en el vestir i adequació.
  - Ús del servei de bugaderia.
  - Autonomia en la compra dels estris de neteja necessaris.
- Manteniment de l'habitació:
  - Autonomia a l'hora de fer-se el llit.
  - Autonomia en l'endreça de l'armari i de les pertinences.
  - Ordre de l'habitació.
- Hàbits de salut:
  - Autonomia a l'hora de fer les consultes mèdiques i complir-les.
  - Detecció de simptomatologia presumible de ser tractada.
  - Presa de medicaments.

- Desenvolupament social:
  - Maneig dels diners.
  - Maneig del transport.
  - Organització del seu temps.

Partint de la valoració efectuada a l'ingrés i de manera periòdica, el pla inclou la detecció de problemes en l'àrea d'autonomia, l'establiment d'objectius d'atenció consensuats amb la persona, la proposta d'estratègies d'intervenció i els responsables de portar-les a terme. Aquest pla de treball de l'autonomia s'ha de revisar trimestralment i deixar constància del grau d'assoliment dels objectius.

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 90%.

**Criteri:**

*El Programa d'atenció individualitzat ha d'incloure l'existència d'activitats de socialització, tant en l'àmbit individual com el col·lectiu.*

**Nom de l'indicador (núm. 4):**

Programa de socialització.

**Justificació:**

Facilitar la socialització de les persones usuàries n'incrementa de manera important la qualitat de vida i ajuda a disminuir el grau d'afectació de la malaltia. Una de les funcions de les llars residències és afavorir l'autonomia dels usuaris i fomentar-ne la integració a la comunitat, ajudant així a prevenir l'exclusió social. Per aquest motiu, és necessari valorar les necessitats a treballar amb la persona i l'entorn, i deixar constància en el Programa d'atenció individualitzat (PAI) dels objectius i les accions necessàries per contribuir a millorar-lo.

**Fórmula:**

Nombre de residents amb objectius específics de socialització en el  
programa terapèutic individualitzat

---

Nombre total de persones residents

**Definició de termes:**

El pla d'activitats individual de cada usuari ha d'incloure objectius i activitats específics per potenciar-ne la socialització. Aquestes activitats han d'incloure tant l'entorn intern com l'extern de la llar.

El programa terapèutic de la persona ha d'incloure la detecció de problemes en l'àrea de socialització, l'establiment d'objectius d'atenció consensuats amb la persona, la proposta d'estratègies d'intervenció i els responsables de portar-les a terme. Aquest pla de treball s'ha de revisar trimestralment, ha de deixar constància del grau d'assoliment dels objectius proposats i replantejar-se'n de nous segons els resultats aconseguits i les noves dades de valoració.

**Població:**

Tots els usuaris de la llar.

**Font de dades:**

Expedients individuals.  
Pla d'activitats de la llar.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 85%.

**Criteri:**

*La llar residència ha de registrar sistemàticament els aspectes personals i socials associats a la malaltia mental per identificar-ne l'impacte en les diferents àrees de funcionament de la persona.*

**Nom de l'indicador (núm. 5):**

Valoració de l'impacte de la malaltia mental.

**Justificació:**

La utilització d'una escala validada per avaluar l'impacte de la malaltia mental i de l'estat de rehabilitació de les persones residents és una eina necessària per abordar el treball individual en els temes de millora d'autonomia i altres àrees, com també una eina de seguiment per valorar el resultat del treball portat a terme.

**Fórmula:**

Nombre de residents amb valoració de l'impacte de la malaltia mental amb escala validada o de consens

---

Nombre total de persones residents

**Definició de termes:**

L'escala s'ha de passar de manera individual a l'ingrés, quan es produeix la baixa i com a mínim un cop l'any. Entre les escales validades per identificar l'impacte de la malaltia mental tenim, per exemple, l'escala *HoNOS*<sup>1</sup> i la *Life Skill Profile* (LSP).

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.**Estàndard:** 90%.

1. L'escala HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) està constituïda per un conjunt d'escales dissenyades per mesurar el rang de problemes físics, personals i socials associats a la malaltia mental.

## Àrea rellevant: valoració i pla d'atenció

### **Criteri:**

*Les persones residents tenen incloses en el seu pla terapèutic accions per donar resposta a l'impacte de la malaltia mental en el funcionament de la persona.*

### **Nom de l'indicador (núm. 6):**

Impacte de la malaltia mental en la persona.

### **Justificació:**

Quan en les escales de valoració de l'impacte de la malaltia mental s'identifiqui un impacte moderat o important en les diferents àrees que s'avaluen, cal que l'equip apliqui estratègies en el programa terapèutic de la persona. En el Programa d'atenció individualitzat (PAI) s'ha de treballar l'adequació de les intervencions per donar resposta a l'impacte que produeix la malaltia mental en la persona.

### **Fórmula:**

Nombre de residents amb constància en el PAI de les intervencions, tenint en compte l'impacte de la malaltia mental en el funcionament de la persona

---

Nombre total de persones usuàries de la llar residència

### **Definició de termes:**

Es comprovarà en el programa d'atenció individualitzat de cada resident la planificació d'estratègies d'intervenció en els casos en què s'observi un impacte moderat o important de la malaltia mental en la persona. Aquest indicador s'avalua en totes les persones residents ingressades, i es revisa si en les àrees alterades que justifiquin la intervenció dels professionals s'evidencia una estratègia d'intervenció.

### **Població:**

Residents ingressats durant el temps d'estudi o valoració.

### **Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 80%.

### **Criteri:**

*La llar ha d'establir un procés de valoració i suport a la persona que corri el risc de presentar una malaltia orgànica concomitant o que ja la tingui per afavorir el procés de recuperació de la persona i la seva integració social en les millors condicions possibles.*

### **Nom de l'indicador (núm. 7):**

Suport a l'atenció dels problemes de salut.

### **Justificació:**

Actuar sobre la salut forma part de l'atenció global a la persona. És important poder aplicar estils de vida saludables i treballar amb la persona resident estratègies per ajudar a prevenir els factors de risc associats a l'aparició de la malaltia (hàbits d'higiene i alimentació, activitats esportives...). Detectar la malaltia orgànica, bé sigui per la mateixa llar o per la xarxa sanitària corresponent, implica un treball del personal de la residència per ajudar a responsabilitzar la persona del compliment del tractament i la cura d'ella mateixa.

### **Fórmula:**

Nombre de persones residents amb constància d'estratègies per donar suport a la prevenció i l'atenció de malalties orgàniques concomitants

---

Nombre total de persones usuàries de la llar residència amb factors de risc importants o presència de malaltia orgànica concomitant

### **Definició de termes:**

Donar suport en els problemes de salut de la persona implica, com a mínim:

- Supervisar que la persona resident es visiti amb el seu metge de capçalera sempre que ho necessiti.
- Supervisar, en la mesura que sigui possible, les indicacions dels metges referents de les persones usuàries (capçalera o especialistes), ja sigui en mesures/controls, derivacions, dietes, administració de pautes o cures, provisió de fàrmacs o material medicosanitari pertinent, etc.
- Donar suport a la persona per millorar la comprensió de les indicacions si és necessari.

- Coordinar amb l'equip d'atenció primària el seguiment adequat de les persones usuàries amb risc.
- Promoure la salut i els hàbits higiènics i saludables de les persones usuàries (alimentació, exercici físic...), ja sigui grupal (tallers) o individual, i fer-ne el seguiment.

**Població:**

Cal avaluar aquest indicador en totes les persones usuàries en les quals es detecti l'existència de factors de risc importants o la presència de malaltia orgànica concomitant.

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 90%.



**Criteri:**

*El centre desenvolupa estratègies per portar a terme les activitats previstes en el programa d'atenció de cada persona.*

**Nom de l'indicador (núm. 8):**

Compliment del programa de treball.

**Justificació:**

Cada resident ha de tenir un pla d'atenció personalitzat que adeqüi l'atenció a les seves necessitats. Aquest pla proposat ha de ser portat a terme per poder donar resposta a les necessitats d'atenció de la persona resident i la seva família.

**Fórmula:**

Nombre de residents amb concordança entre activitats programades o estratègies per portar-les a terme i les activitats fetes

---

Nombre total de persones usuàries de la llar residència

**Definició de termes:**

S'identificarà la concordança entre la llista d'activitats previstes en el Programa d'atenció individualitzat i la relació d'accions que s'estiguin portant a terme o amb estratègies per assolir els objectius proposats. Per validar l'indicador, el grau de concordança, que com a mínim ha d'existir entre les activitats programades i les que s'estiguin portant a terme, ha de ser del 60%.

**Població:**

Totes les persones usuàries de la llar residència.

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

Programa d'activitats i llista de participants.

**Tipus:** Procés.**Estàndard:** 60%.

## Àrea rellevant: tractament farmacològic

**Criteri:**

*La llar residència ha de tenir previst un mecanisme per ajudar a millorar la responsabilització de la persona en la presa de la medicació que té pautada.*

**Nom de l'indicador (núm. 9):**

Sistema d'autoadministració de la medicació.

**Justificació:**

Cal incentivar estratègies dins de la llar per aconseguir que les persones siguin responsables en el seguiment dels tractaments previstos per controlar-ne els problemes de salut física i mental. Totes les persones residents, i sobretot aquelles en les quals s'estigui treballant la sortida de la llar per integrar-se de manera més activa a la comunitat, bé sigui a través de pisos amb suport o altres tipus d'alternatives, es poden beneficiar de l'existència d'un programa supervisat d'autoadministració de medicació fet de manera segura, tant per a elles mateixes com per a la resta de residents.

**Fórmula:**

Existència d'un programa que pugui permetre l'autoadministració de medicació de les persones residents que se'n puguin beneficiar.

**Definició de termes:**

Un programa d'autoadministració de medicació implica la descripció del programa, amb la definició dels objectius d'aquest, la població a la qual s'adreça, la definició dels criteris d'inclusió i exclusió, les fases del programa, el paper dels professionals de la llar, els sistemes de registre, els mecanismes de seguretat i la sistemàtica per efectuar el seguiment i l'avaluació de l'efectivitat del programa.

**Font de dades:**

Documentació de la llar, expedient de la persona resident i l'observació de l'estructura.

**Tipus:** Procés.**Estàndard:** 100%.

**Comentaris:**

El registre en l'expedient de la persona resident ha d'incloure un seguiment del grau d'autonomia, la competència i el compliment de prescripció farmacològica per part de la persona resident.

## Àrea rellevant: protocols d'atenció

 **criteri:**

*El centre ha de tenir protocols d'atenció per quan es presenti una urgència somàtica, casos d'agitació o crisi.*

**Nom de l'indicador (núm. 10):**

Protocols de la situació d'urgència.

**Justificació:**

Els protocols són necessaris per unificar criteris d'atenció als usuaris, disminuir la variabilitat de les intervencions terapèutiques i, a més, permeten recopilar dades que ajudaran a treure conclusions fiables respecte a l'efectivitat del procediment. El fet d'unificar els criteris davant una situació d'urgència o crisi de la persona resident ajuda a millorar la coordinació de les intervencions i a millorar-ne l'efectivitat.

**Fórmula:**

Existència dels protocols d'actuació descrits a la definició de l'indicador.

**Definició de termes:**

Els protocols són documents sistematitzats en què s'exposa tota la informació necessària per fer l'avaluació diagnòstica i les intervencions terapèutiques. Els protocols mínims que es valoraran en aquest indicador són el d'atenció a les urgències somàtiques i el de la intervenció en casos d'agitació o crisi.

El protocol ha d'incloure els apartats següents: objectiu, població a la qual s'adreça, actuacions diagnòstiques i terapèutiques, criteris de derivació o ingrés en unitats més específiques, sistema de seguiment i avaluació del protocol, arbre de decisions, coordinador o responsable del protocol, data d'aplicació, data en què es farà la propera revisió i persona/es que han aprovat el protocol. El protocol ha de ser vigent, ha d'estar actualitzat i, com a màxim, ha d'haver estat elaborat o revisat durant els tres últims anys.

**Tipus:** Estructura.

**Font de dades:**

Cens de protocols del centre.

**Estàndard:** 100%.

**Criteri:**

*La llar avalua periòdicament la percepció de la persona resident sobre la seva qualitat de vida a la llar residència.*

**Nom de l'indicador (núm. 11):**

Qualitat de vida.

**Justificació:**

És important conèixer l'efectivitat de les intervencions portades en la llar residència en la percepció de la qualitat de vida de la persona. Fruit d'aquestes anàlisis, es poden tractar d'identificar aspectes que cal revisar i tenir en compte en la dinàmica del funcionament de la llar residència, per contribuir a millorar els resultats obtinguts amb els diferents processos d'atenció i el suport a les persones que viuen a la llar.

**Fórmula:**

Nombre de persones residents amb valoració periòdica de la qualitat de vida percebuda

---

Nombre total de persones usuàries de la llar residència

**Definició de termes:**

La qualitat de vida percebuda s'avaluarà amb una escala validada. La valoració es farà en l'ingrés i després es valorarà de manera periòdica, com a mínim anualment. Es deixarà constància d'aquesta valoració en l'expedient de la persona resident.

**Població:**

Totes les persones usuàries de la llar residència.

**Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 80%.

**Comentaris:**

Entre les escales validades al nostre entorn que es poden utilitzar hi ha, per exemple, l'EUROQoL i l'SF-36.

## Àrea rellevant: suport familiar

### **Criteri:**

*La llar resident ha de promoure la implicació i la col·laboració de la família en el procés de rehabilitació i integració social.*

### **Nom de l'indicador (núm. 12):**

Implicació familiar.

### **Justificació:**

Una estructura social de suport constitueix un element essencial en el procés de socialització. És per això que des de la llar s'ha de propiciar que, durant l'estada, la persona resident s'estructuri un entorn familiar, sempre que sigui possible i beneficiós per a la persona, que li ofereixi suport durant el seu procés de rehabilitació i davant la seva eventual sortida de la llar. La valoració del grau d'implicació i de les dificultats en la relació familiar és fonamental per abordar les problemàtiques detectades.

### **Fórmula:**

Constància en el PAI de valoració de la implicació familiar i estratègies per abordar problemàtiques detectades

---

Persones residents amb família

### **Definició de termes:**

S'entén per programa de millora de la implicació de la família aquell que consta de:

1. La valoració de la implicació familiar i la detecció de situacions que necessitin intervenció.
2. El pla de treball inclou els pactes i els acords amb la família.
3. El seguiment de la persona resident inclou el seguiment dels objectius pactats amb la família.

### **Font de dades:**

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 80%.

**Criteri:**

*La llar aplica un procés de preparació per a la sortida de la persona resident.*

**Nom de l'indicador (núm. 13):**

Preparació de la sortida.

**Justificació:**

La llar residència i el conjunt d'activitats (socioterapèutiques, educatives, de lleure, etc.) de relacions i de vivències que proporciona no han de ser una finalitat última per si mateixes, sinó un vehicle perquè els seus membres facin un procés d'inclusió social progressiu d'acord amb les possibilitats evolutives de cadascú.

**Fórmula:**

Total de persones usuàries que han tingut un procés de preparació  
per a la sortida de la llar

---

Total de persones usuàries que han sortit de la llar residència  
de manera definitiva

**Definició de termes:**

El procés de preparació de la sortida de la persona resident de la llar implica que les activitats que es plantegin han de tenir, entre altres, les característiques següents:

- La planificació s'ha d'efectuar conjuntament amb la persona i ha de constar en el programa d'atenció les accions que es portaran a terme.
- S'ha d'arribar a pactes i compromisos concrets amb la persona.
- Aquest procés de pactes i acords també és necessari efectuar-lo amb els organismes locals, serveis o àmbits en els quals sigui necessària una preparació i adequació de l'entorn per facilitar el procés d'integració comunitària de la persona.
- En els casos en què sigui possible, s'ha de procurar la implicació de la família.

**Població:**

Persones usuàries de la llar que l'últim any han estat donats de baixa de manera programada.

**Font de dades:**

Expedient de les persones residents.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 90%.



**Criteri:**

*La llar facilita la continuïtat del procés d'atenció quan es produeix un trasllat o una derivació de la persona resident, mitjançant l'elaboració d'un informe de derivació o trasllat.*

**Nom de l'indicador (núm. 14):**

Derivació a un altre centre.

**Justificació:**

Quan es produeix una derivació a un altre dispositiu, cal informar de tot allò referent a la persona usuària i a la seva evolució que pugui ser d'utilitat per al nou equip que el tractarà. La llar ha de facilitar el recull de dades/informes pertinents per part de la família o la tutoria, del/de la psiquiatre/a referent i del/de la metge/essa de capçalera, i assegurar la recepció per part del nou centre per tal que tingui prou coneixement de la persona que es deriva.

**Fórmula:**
$$\frac{\text{Total de persones usuàries derivades o traslladades a altres centres amb informe complet}}{\text{Total de persones usuàries derivades o traslladades a altres centres}}$$
**Definició de termes:**

S'entén per derivació d'una persona usuària de la llar quan ha d'anar a un altre centre de caire social o sanitari segons el seu estat psicopatològic perquè s'ha produït una millora o un empitjorament de la seva situació personal, i requereix d'un altre dispositiu per assegurar el recurs adient a les seves necessitats. Cada vegada que es faci un trasllat, el/la resident ha de dur un informe adjunt per facilitar els processos de continuïtat de l'atenció.

L'informe de derivació ha d'especificar:

- Dades personals i familiars/tutor/a de referència.
- Dades d'altres professionals vinculats al cas.
- Dades mèdiques d'interès (diagnòstics, al·lèrgies, medicació, etc.).
- Resum de l'estada a la llar, evolució i interessos.
- Informació sobre la formació, l'oci i el temps lliure (segons les característiques individuals de la persona usuària).
- Motiu de la derivació a l'altre centre.

En l'informe cal especificar d'on provenen les dades i el professional que les acredita (CSM i EAP). El contingut de l'informe de derivació s'ha d'adaptar al tipus de centre on es deriva i el motiu de la derivació. Sempre que sigui possible, quan es produeixi un trasllat, s'haurà d'establir un contacte amb l'equip de professionals responsables de la continuïtat de l'atenció.

**Població:**

Persones usuàries de la llar que hagin estat derivades l'últim any a un altre dispositiu assistencial.

**Font de dades:**

Expedient de les persones residents.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 90%.

### 3. Indicadors d'avaluació

#### Dimensió 2: satisfacció dels grups d'interès

##### Àrea rellevant: satisfacció de la persona resident i la seva família

**Criteri:**

*La llar fa periòdicament la valoració del grau de satisfacció de les persones residents i les seves famílies.*

**Nom de l'indicador (núm. 15):**

Satisfacció de la persona usuària i la seva família.

**Justificació:**

A fi de donar una atenció de qualitat, cal disposar d'un indicador d'opinió de les persones usuàries pel que fa al grau de satisfacció, per tal de poder millorar el servei que reben. És necessari tenir un instrument de recollida d'informació per a la presa de decisions en relació amb la millora de la llar i dels serveis que s'ofereixen.

**Fórmula:**

Existència d'una sistemàtica de valoració del grau de satisfacció de les persones residents i les seves famílies.

**Definició de termes:**

La satisfacció de l'usuari, pel que fa al servei que rep, es pot valorar mitjançant diferents metodologies com l'enquesta de satisfacció, els grups focals, l'anàlisi de resultats d'enquestes de qualitat de vida percebuda per les persones residents, l'anàlisi de les reclamacions i els suggeriments, l'escolta activa o altres tipus de metodologies participatives.

Entre les dimensions que cal tenir en compte per elaborar l'estudi de sa-

tisfacció hi ha la informació facilitada a la persona, el suport personal a les necessitats individuals, el tracte personal, la confiança amb els professionals (competència professional), la coordinació i l'organització a la llar, l'accessibilitat als serveis oferts per la llar i el confort de l'entorn.

La presentació de resultats de l'estudi inclou la metodologia utilitzada, la representativitat de la mostra, l'anàlisi de resultats i les propostes de millora segons l'anàlisi dels resultats. L'estudi de valoració del grau de satisfacció de les persones residents ha de ser, com a mínim, bianual.

**Font de dades:**

Documentació de la llar residència.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 100%.

**Criteri:**

*La llar residència valora periòdicament el grau de satisfacció professional del seu personal amb la finalitat d'identificar oportunitats de millora que repercuteixen en l'atenció de la persona resident.*

**Nom de l'indicador (núm. 16):**

Satisfacció del personal.

**Justificació:**

La llar residència ha de valorar el grau de satisfacció dels seus treballadors periòdicament, ja que la percepció que puguin tenir dels aspectes organitzatius, funcionals i sobre l'aplicació del servei pot repercutir en la manera de comprendre i treballar a la llar residència. La valoració de la satisfacció dels professionals és un instrument de *survey-feedback* per al desenvolupament organitzatiu i és un bon desencadenant del diàleg organitzatiu estructurat per activar processos de millora a la llar residència.

**Fórmula:**

Existència d'un estudi de satisfacció dels professionals.

**Definició de termes:**

La metodologia utilitzada s'adaptarà al nombre de professionals de la llar. Els mètodes emprats poden ser l'enquesta de valoració de la satisfacció professional, l'entrevista semiestructurada, l'anàlisi de grup focal, la tècnica de grup nominal o les altres metodologies adients. Es valorarà que es faci l'estudi en un període de temps no superior a dos anys previs a la valoració de l'indicador. En tot cas, la metodologia, els resultats, les conclusions i les possibles estratègies de millora han de quedar ben explicats.

**Població:**

Professionals de la llar residència.

**Font de dades:**

Documentació del centre.

**Tipus:** Estructura.

**Estàndard:** 100%.



## 4. Indicadors d'avaluació

### Dimensió 3: aspectes organitzatius i de gestió de la llar residència

**Àrea rellevant: gestió de la qualitat**

**Criteri:**

*El personal de la llar coneix la metodologia de millora de la qualitat i porta a terme projectes utilitzant els mètodes adients.*

**Nom de l'indicador (núm. 17):**

Projecte de millora.

**Justificació:**

La metodologia de qualitat ajuda a facilitar el treball dels equips implicats en la millora de l'atenció a la persona i la seva família en el seu entorn. El fet de conèixer la metodologia de millora de la qualitat ajuda a optimitzar el temps dels equips.

**Fórmula:**

Existència d'un projecte de millora de la qualitat en l'àmbit de la llar residència.

**Definició de termes:**

El personal de la llar, com a mínim, desenvolupa un projecte anual de millora de la qualitat. Aquest projecte es troba documentat i inclou les quatre fases del cercle de qualitat (PDCA – Planificar les millores, Do – Fer o implantar les millores, Check – Controlar els nostres resultats, i Act – Passar allò que s'ha après a l'acció d'una manera adaptada, segons els resultats obtinguts).

**Font de dades:**

Documentació de la llar residència.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 75%.



**Criteri:**

*La llar compta amb un quadre de comandament d'indicadors de qualitat per identificar el grau d'assoliment dels resultats esperats i les àrees de millora en l'atenció de la persona i la seva família a la llar.*

**Nom de l'indicador (núm. 18):**

Monitoratge d'indicadors de qualitat.

**Justificació:**

La llar ha de conèixer l'efectivitat i l'impacte de les seves intervencions. La mesura periòdica dels indicadors clau dels processos i els resultats de l'atenció ajuden a identificar àrees d'excel·lència i àrees en les quals s'haurien de revisar els processos de la llar per millorar els resultats aconseguits. Aquesta informació hauria de ser coneguda pels professionals de la llar, amb la finalitat de potenciar l'anàlisi de la pròpia pràctica i portar a terme estratègies de millora segons l'anàlisi dels resultats efectuada.

**Fórmula:**

Existència d'un quadre de comandament d'indicadors de qualitat de la llar residència.

**Definició de termes:**

S'entén per quadre de comandament d'indicadors de qualitat aquell que inclou, com a mínim, els apartats següents:

1. L'existència d'una única graella de resum per registrar els diferents graus de compliment dels resultats dels indicadors de qualitat que s'estiguin recollint de manera periòdica al centre.
2. La graella especifica el nom, la fórmula, el nivell de compliment de l'indicador i l'estàndard de referència si aquest prèviament s'ha definit.
3. En la graella s'especifica la data o el període al qual corresponen els resultats presentats. La presentació dels resultats, com a mínim, ha de ser anual.
4. Els indicadors que, com a mínim, han de constar en el quadre de comandament d'indicadors de qualitat són els següents:

- Indicadors d'activitat de la llar.
- Indicadors de procés o de grau de compliment de protocols dels quals la llar estigui fent el seguiment.
- Indicadors de resultat relacionats amb la integració a la comunitat (per exemple, nombre de residents donats d'alta a pisos amb suport, persones que s'incorporen al món laboral protegit o no, vinculació a activitats externes).
- Taxa de derivació a urgències per desestabilització o crisi de la persona resident.
- Incidència d'esdeveniments sentinella en cas que es presentin (per exemple, morts no esperades).

**Font de dades:**

Documentació de la llar residència.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 80%.

**Comentaris:**

L'indicador no avalua els resultats aconseguits, només valora el seguiment que efectua el centre.

**Criteri:**

*Els professionals que treballen a les llars residències han d'organitzar activitats formatives per tal d'actualitzar-ne els coneixements i mantenir-ne o millorar-ne la competència.*

**Nom de l'indicador (núm. 19):**

Formació continuada.

**Justificació:**

La formació és imprescindible per oferir una atenció de qualitat a les persones usuàries.

La llar residència ha de tenir un programa de formació continuada que tingui en compte tots els seus professionals amb un mínim d'hores anuals.

**Fórmula:**

Nombre de professionals que han participat en activitats formatives  
≥ 20 hores

---

Nombre total de professionals

**Definició de termes:**

Nombre de professionals que han participat en activitats formatives de 20 hores o més l'any (i de 10 hores o més l'any per al personal administratiu).

Es consideren activitats formatives els cursos interns i externs a la llar residència (o bé de l'organització), els seminaris, els tallers, les jornades i els congressos.

Es valorarà l'existència del certificat de l'activitat formativa que estigui relacionada amb el lloc de treball i el programa d'aquesta activitat.

**Font de dades:**

Llista d'activitats formatives amb hores de durada i llista de professionals.

Memòria de formació continuada de l'organització.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 60%.



## 5. Indicadors d'avaluació

### Dimensió 4: coordinació amb altres sectors i entitats

#### Àrea rellevant: coordinació

**Criteri:**

*La llar residència ha de tenir definit el sistema de coordinació amb la xarxa de salut mental per millorar la continuïtat de l'atenció.*

**Nom de l'indicador (núm. 20):**

Coordinació amb la xarxa de salut mental.

**Justificació:**

La persona resident requereix amb freqüència ésser atesa per la xarxa de salut mental i, més específicament, pels centres de salut mental d'adults i pel servei de rehabilitació comunitària. Atès el nivell de sectorització de la xarxa i l'entorn comunitari de les llars residències per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, han d'existir criteris de derivació i sistemes de coordinació per tal de garantir la continuïtat de l'atenció i l'optimització de recursos.

**Fórmula:**

Existència d'un sistema de coordinació entre la llar residència i la xarxa d'atenció de salut mental.

**Definició de termes:**

Es valorarà l'existència del sistema de coordinació amb:

- Servei de rehabilitació comunitària
- CSMA

Per a cadascun es valorarà l'existència documental de:

- Criteris i sistemàtica de derivació consensuats.
- Reunions de coordinació periòdiques.
- Sistema de registre de les coordinacions efectuades.

**Font de dades:**

Revisió documental.

**Tipus:** Estructura.

**Estàndard:** 100%.

**Criteri:**

*La llar residència ha de tenir definit el sistema de coordinació amb els dispositius de la xarxa de serveis sanitaris més estretament vinculats a l'atenció de la persona resident.*

**Nom de l'indicador (núm. 21):**

Coordinació amb la xarxa de serveis sanitaris.

**Justificació:**

La persona resident requereix amb freqüència ésser atesa per un altre dispositiu assistencial de la xarxa d'atenció sanitària. Atès el nivell de sectorització de la xarxa, han d'existir criteris de derivació i sistemes de coordinació per tal de garantir la continuïtat de l'atenció i l'optimització de recursos.

**Fórmula:**

Existència d'un sistema de coordinació entre la llar residència i la xarxa de serveis sanitaris.

**Definició de termes:**

Es valorarà l'existència del sistema de coordinació amb:

- Atenció primària de salut (CAP).
- Hospital de referència.
- CASD si escau (centre d'atenció i seguiment de les drogodependències).

Per a cadascun es valorarà l'existència documental de:

- Criteris i sistemàtica de derivació consensuats.
- Sistema de coordinació per al seguiment de casos.
- Sistema de registre de les coordinacions efectuades.

**Font de dades:**

Revisió documental.

**Tipus:** Estructura.

**Estàndard:** 100%.

## Àrea rellevant: coordinació

**Criteri:**

*El centre ha de tenir definit el sistema de coordinació amb els serveis socials de la comunitat.*

**Nom de l'indicador (núm. 22):**

Coordinació amb els serveis socials.

**Justificació:**

La incidència en la malaltia mental de multiplicitat de factors biològics, psicològics i socials fa aconsellable, pel que fa a aquest últim, tenir en compte les deficiències possibles que es detectin per tal de poder intervenir en la utilització dels recursos existents i coordinar-los. Els serveis socials detecten, amb freqüència, problemàtiques psiquiàtriques relacionades amb factors socials. D'altra banda, contribueixen com un element clau a l'atenció integral i la inserció comunitària d'algunes persones usuàries.

**Fórmula:**

Existència d'un sistema de coordinació amb els serveis socials de la comunitat.

**Definició de termes:**

Es valorarà l'existència del sistema de coordinació amb:

- EBASP de referència.
- Altres serveis o dispositius de serveis socials, si escau.

Es valorarà l'existència de:

- Criteris i sistemàtica de derivació.
- Sistema de coordinació adoptat.
- Sistema de registre de les coordinacions efectuades.

**Font de dades:**

Calendari de reunions.

**Tipus:** Estructura.

**Estàndard:** 100%.



**Criteri:**

*La llar residència ha de procurar la coordinació amb el sector ocupacional i altres entitats locals per afavorir la integració social de les persones residents.*

**Nom de l'indicador (núm. 23):**

Coordinació amb el sector ocupacional i altres entitats locals.

**Justificació:**

La coordinació entre la llar residència i el sector ocupacional és una actuació necessària per objectivar les dificultats o els avenços obtinguts en la rehabilitació de la persona usuària. La coordinació augmenta el coneixement d'ambdues institucions i dels mitjans amb què es compta. Les entitats implicades, la llar residència i el sector ocupacional han de planificar accions per millorar la coordinació mútua i els resultats previstos en la persona usuària. Com més bona és la coordinació, més augmenta la consecució d'objectius en l'activitat ocupacional i els objectius d'integració en un entorn comunitari.

**Fórmula:**

Existència d'un sistema de coordinació amb el sector ocupacional i altres entitats locals.

**Definició de termes:**

Es valorarà l'existència de:

- Criteris i sistemàtica de derivació.
- Sistema de coordinació adoptat.
- Sistema de registre de les coordinacions efectuades.

S'entén per *recursos d'àmbit social o comunitari* l'Administració, altres llars residències, els centres ocupacionals, els centres especials de treball i els centres cívics o municipals entre d'altres.

**Font de dades:**

Documentació de la llar.

Expedient de la persona resident.

**Tipus:** Procés.

**Estàndard:** 100%.



## 6. Annex

### Membres del grup de treball que han participat en els dissenys dels indicadors

Membres del grup de treball que han participat en l'elaboració d'aquest document:

Montserrat Camprubí. Llar Residència la Sardana  
Mercè Cervantes. Llar Residència Pàdua  
Eulàlia Cucurella. ICASS. Departament de Benestar i Família  
Magne Fernández-Marbán. Llar Residència Can Pujador  
Rosa García. Llar Residència la Maçana IAS Girona  
Josep M. Giralt. Llar Residència Poble Sec  
Cristina Gisbert. Llar Residència la Maçana IAS Girona  
Imma Grau Joaquín. Institut Pere Mata  
Pilar Hilarión. Fundació Avedis Donabedian  
Carme Hita. Llar Residència Comunitat Malgrat  
Montserrat Julià. Llar Residència Comunitat Malgrat  
Gemma Lana. Llar Residència la Sardana  
David Lascorz. Llar Residència CPB  
Francesca Masgoret. INTRESS  
Joan Pi. Llar Residència CPB  
Gemma Pifarré. ICASS. Departament de Benestar i Família  
Eduard Recuero. Llar Residència Fundació Sanitària Sant Josep-Igualada  
Anna Roca. Llar Residència Mascaró  
Esther Rovira. ICASS. Departament de Benestar i Família  
Maica Ruiz. Llar Residència Fundació Vallparadís  
Alba Ruiz. Llar Residència la Sardana  
José Antonio Sáez. Llar Residència Can Pujador  
Joan-Artur Sales. Llar Residència Pàdua  
Eva Serrats. Llar Residència CPB  
Sílvia Vila. Llar Residència Associació AREP

