DOCUMENTS
TIPUS: Publicació
NOM: BCG-85-2026 4.4.3 Resposta Preg escrites E-766-PBaró (Exp-415)
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e1d63111-7258-44b4-8e25-c4fc507697eb
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073165
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0415/2026
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:46
CARLES ENSENYAT REIG: 28/10/2026 12:40

CONSELL GENERAL
PRINCIPAT D'ANDORRA

Butlletí del
Consell General

Any 2026 – Número 85/2026 – 28 d'octubre del 2026

4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.3. Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 95 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Pere Baró Rocamonde, president suplent del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, per escrit de data 10 de setembre del 2026, relatives **al funcionament de la Residència Albó (EENSM)**, i publicades en el Butlletí del Consell General número 65/2026, del 16 de setembre del 2026.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 28 d'octubre del 2026

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

PÀGINA: 1 de 1 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 12:45
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=e1d63111-7258-44b4-8e25-c4fc507697eb emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (2) - Resposta_CG_766-2026
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073143
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
TRINITAT MARÍN GONZÁLEZ: 27/10/2026 13:50
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

Govern d'Andorra

Ministeri d'Afers Socials
Preguntes amb resposta escrita (reg. núm. 766-2026)

Preguntes amb resposta escrita del Govern formulades pel M. I. Sr. Pere Baró, president suplent i conseller general del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, relatives al funcionament de la residència l'Albó

Es demana al Govern:

1. **Quin és actualment el nombre de persones usuàries de la residència l'Albó i quins són, de manera general, els diferents perfils i necessitats que presenten?**

Actualment, a data 30 de setembre del 2026, el Servei Residencial Albó atén un total de 45 persones, distribuïdes en dos recursos diferenciats: el servei de llar residencial, amb 23 persones ateses, i el servei de residència assistida, amb 22.

L'Albó s'adreça a persones adultes amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament reconeguda oficialment que, per diferents circumstàncies personals o familiars, no poden continuar vivint a casa seva i que, per les seves necessitats de suport, requereixen un recurs residencial.

Per donar una resposta adequada als diferents perfils, la llar residencial atén persones amb necessitats de suport limitat, així com persones amb necessitats de suport extens quan presenten dificultats conductuals o problemes de salut mental associats a la discapacitat. Són persones que requereixen supervisió i suport per al desenvolupament de la seva vida diària, l'autonomia personal i la participació comunitària.

La residència assistida atén persones amb necessitats de suport extens o generalitzats que, per motius associats a situacions de salut complexa, a la mateixa evolució de la discapacitat o al procés d'envelliment, requereixen una atenció sociosanitària permanent i una supervisió continuada per garantir el seu benestar, seguretat i qualitat de vida.

Aquesta estructura permet adaptar la intensitat dels suports i l'atenció prestada a les necessitats específiques de cada persona, i garanteix una resposta individualitzada i ajustada al seu projecte de vida.

2 i 3. Quins criteris utilitza el Govern, a través de la CONAVA i del Ministeri d'Afers Socials, per determinar la derivació d'una persona a la residència l'Albó?

PÀGINA: 1 de 8 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

La Comissió Nacional de Valoració (Conava) és l'òrgan tècnic encarregat de valorar les situacions de discapacitat i d'orientar i proposar els recursos i els serveis més adequats a les necessitats de cada persona, d'acord amb les funcions establertes en el Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració i d'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, les discapacitats i els hàndicaps, del 10 de juny del 2004.

La Conava duu a terme una valoració individualitzada i integral de la situació de cada persona, tenint en compte diferents aspectes, entre els quals destaquen:

- El grau de discapacitat i les limitacions funcionals que presenta la persona.
- El nivell d'autonomia personal per desenvolupar les activitats de la vida quotidiana.
- Les necessitats de suport i d'atenció, així com la seva intensitat i la freqüència.
- La situació personal, familiar i social, inclosos els suports de què disposa la persona en el seu entorn habitual.
- Les necessitats específiques d'atenció, en funció de les característiques i circumstàncies individuals.

A partir d'aquesta valoració, i d'acord amb els criteris establerts reglamentàriament, la Conava emet l'informe-proposta corresponent, en què identifica els recursos i els serveis que considera més adequats per donar resposta a les necessitats de la persona.

Aquest procediment té com a finalitat afavorir l'accés als serveis i suports que millor s'ajustin a les necessitats de cada persona i promoure la seva autonomia personal, el benestar i la qualitat de vida.

4. Quantes de les persones actualment ateses en el centre presenten un perfil o unes necessitats d'atenció diferents dels previstos inicialment per aquest recurs?

Actualment s'identifiquen quatre persones ateses que presenten circumstàncies diferenciades respecte del perfil inicialment previst per al servei, respecte dels quals s'està valorant una alternativa més adequada a les seves necessitats.

Aquests perfils requereixen un abordatge especialitzat i unes mesures d'intervenció específiques, adaptades a les necessitats individuals de cada persona, per garantir una atenció adequada a les seves circumstàncies.

En aquest sentit, cal tenir en compte que la realitat social i sanitària és canviant i que l'aparició de noves patologies i necessitats d'atenció planteja reptes constants als serveis assistencials. Per aquest motiu, és necessari que els recursos evolucionin i s'adaptin a aquesta realitat, per tal de donar una resposta adequada a les necessitats emergents derivades de l'increment del nombre de persones així com la complexitat dels perfils atesos, amb l'objectiu de garantir una atenció adaptada i centrada en la persona.

5. En els casos en què el perfil o les necessitats d'una persona no s'ajusten al recurs, quins altres recursos o alternatives d'atenció té disponibles actualment el Govern?

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

Els casos en què el perfil o les necessitats d'una persona no s'ajusten al recurs pel fet de requerir una intervenció especialitzada, es tracten de manera individualitzada per poder assignar el recurs més adient en cada cas.

Aquests casos poden ser avaluats en el marc de les comissions sociosanitàries de seguiment de persones en situacions d'elevada complexitat, regulades pel Decret 305/2022, del 20 de juliol del 2022. Es tracta de dos comissions, una per a infants i adolescents i l'altra per a joves i adults, constituïdes com a òrgans de caràcter tècnic i adscrites als ministeris encarregats dels afers socials i de la salut, amb competències per valorar l'estat de les persones en situacions d'elevada complexitat i proposar intervencions especialitzades o l'assignació de recursos extraordinaris que resultin més idonis. En els supòsits en què aquesta atenció no es pugui fer mitjançant els recursos disponibles al país, el Govern, en coordinació amb els serveis competents, pot promoure la derivació a centres especialitzats a l'estranger que ofereixen l'atenció específica que requereix cada situació, tenint en compte sempre la voluntat de la persona.

Paral·lelament, i tal com es detalla en la resposta a la pregunta número 10, el Govern està treballant, conjuntament amb la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell i la CASS, en dos nous recursos específics: una unitat residencial especialitzada per a persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament que presenten necessitats de suport extens associades a dificultats de regulació conductual, emocional o adaptativa; i un servei excepcional de suport intensiu individualitzat, amb dedicació exclusiva, per als casos que requereixen una atenció continuada d'alta intensitat. Aquestes iniciatives tenen per objectiu ampliar i adaptar els recursos disponibles per donar una resposta més adequada a les necessitats específiques de cada persona.

6. Quin és actualment el nombre de professionals que treballen a la residència l'Albó i quina és la ràtio de professionals respecte del nombre de persones usuàries?

A data 30 de setembre del 2026, el Servei Residencial Albó disposa d'un equip d'atenció directa format per 34 professionals. La plantilla està formada per auxiliars, monitors, educadors, una psicòloga, un metge referent, un metge psiquiatre i un infermer o una infermera amb presència les 24 hores, que aporten una mirada multidisciplinària.

Addicionalment, l'equip es reforça amb dos figures encarregades de la coordinació, una de l'àmbit sociosanitari i una altra centrada en l'atenció a la persona, que vetllen per la qualitat assistencial, el seguiment dels plans d'atenció individualitzats i l'acompanyament a l'equip. A més, disposa d'un servei de vigilància presencial per oferir un entorn segur durant tot el dia.

La dotació de personal i les ràtios aplicables al servei es regeixen pel conveni de col·laboració per a la prestació de serveis entre el Govern d'Andorra, la Caixa Andorrana de Seguretat Social i la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, que estableix les categories professionals de cada recurs d'acord amb les fitxes tècniques corresponents.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

Aquestes ràtios es fonamenten en estudis de referència en l'àmbit de l'atenció social i sociosanitària,[1] així com en l'anàlisi comparativa amb entitats de l'entorn que presenten característiques i finalitats anàlogues a les de la Fundació. En aquest sentit, es prenen com a referència marcs normatius reconeguts, com ara la Cartera de serveis socials de la Generalitat de Catalunya i el seu portal jurídic, entre d'altres.[2]

A continuació es detalla la distribució del personal segons la categoria professional i les ràtios establertes en el conveni marc:

Categoria professional	Núm. professionals actius
Auxiliar	17
Monitor/a	6
Infermer/a*	5
Educador/a (gestor de cas)	2
Psicòleg/a	1
Metge/sa referent*	1
Metge/sa psiquiatra*	1
Tècnic coordinador atenció a la persona	1
Tècnic coordinador àmbit sociosanitari	1
Vigilant de seguretat	1
Total	**36**

*Conveni de col·laboració amb el SAAS

ALBÓ	Servei Residència Assistida	Servei Llar residencial
Ràtio atenció directa continuada Educador/a	1 per cada 20	1 per cada 20
Auxiliar /monitor	1 per cada 4,5	1 per cada 12
Auxiliar de nit	1 per cada 20	1 per cada 20
Ràtio d'atenció especialitzada Psicòleg/a	1 per cada 40/50	1 per cada 40/50
Professionals de l'àmbit sanitari* Metge referent	2 visites/mes/resident	
Psiquiatra	1 visita/mes/resident	
Infermer/a	(Atenció 24hores) 1 torn de dia 1 torn de nit	

*Conveni de col·laboració amb el SAAS

A continuació es detalla el nombre de professionals que donen resposta a les necessitats de cobertura dels 45 residents aplicant la ràtio real vigent:

Torn de dia	**Residència Assistida**		**Llar Residencial**		**Total**	
	22		**23**		**45**	
Categoria Professional	**Nombre professionals segons Ràtio Conveni**	**Nombre professionals reals**	**Nombre professionals segons Ràtio Conveni**	**Nombre professionals reals**	**Nombre professionals segons Ràtio Conveni**	**Nombre professionals reals**
Psicòloga	0,49	**0,5**	0,51	**0,5**	1	**1**
Educadora	1,1	**1**	1,15	**1**	2,25	**2**
Monitor/a	no aplica	no aplica	1,9	**2**	1,9	**2**
Auxiliar	4,7	**5**	no aplica	no aplica	4,7	**5**
Suport excepcional Auxiliar*	no es contempla	**1**	no aplica	no aplica	no es contempla	**1**
Suport excepcional Vigilant de seguretat	no es contempla	no es contempla	no es contempla	**1**	no es contempla	**1**
Servei infermeria**	Es preveu el servei al Conveni				1	**1**
Coordinador/a sociosantirari	Es preveu al reglament tècnic dels serveis socials i sociosanitaris					**1**
Coordinador/a d'atenció a la persona	No es preveu en el Conveni i es contempla com a reforç a l'equip					**1**
Total per torn dia	6,26	**7,5**	3,58	**4,5**	10,83	**15**

** Càlcul ràtio sobre 21 persones, ja que un resident té un suport terapèutic individualitzat.*
***Conveni de col·laboració amb el SAAS.*

[1] Dincat – Associació Empresarial d'Economia Social; Plena Inclusió Catalunya; Tandem Social (2024, juny). *Estudi de costos dels serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual de la cartera de serveis. Informe final.*

[2] Generalitat de Catalunya (2021). CVE-DOGC-A-21270027-2021. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.*

PÀGINA: 4 de 8 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

Torn de nit	Residència Assistida		Llar Residencial		Total	
	22		23		45	
Categoria Professional	Nombre professionals segons Ràtio Conveni	Nombre professionals reals	Nombre professionals segons Ràtio Conveni	Nombre professionals reals	Nombre professionals segons Ràtio Conveni	Nombre professionals reals
Auxiliar	1,1	**1,5**	1,15	**1,5**	2,25	**3**
Suport excepcional Vigilant de seguretat	no es contempla	no es contempla	no es contempla	**1**	no es contempla	**1**
Servei infermeria*	Es preveu el servei al Conveni				1	**1**
Total per torn nit	1,1	**1,5**	1,15	**2,5**	3,25	**5**

**Conveni de col·laboració amb el SAAS.*

7. La dotació de professionals i els recursos disponibles al centre s'han adaptat a l'evolució del nombre de persones usuàries i a la diversitat de perfils i les necessitats d'atenció? En cas afirmatiu, quines modificacions s'han dut a terme?

La Fundació ha dut a terme un procés d'adequació dels recursos del servei per respondre tant a l'evolució del nombre de persones com a la complexitat dels perfils atesos i les seves necessitats de suport.

En aquest marc, durant els darrers anys, s'han adoptat diverses mesures complementàries, entre les quals destaquen la incorporació d'un professional addicional al torn de nit per atendre persones amb necessitats de suport generalitzat, l'assignació excepcional d'un auxiliar de suport individualitzat per a una persona amb necessitats d'intervenció especialment intensives i la implementació d'un servei de vigilància de seguretat presencial les 24 hores.

Així mateix, s'han reforçat les coordinacions amb els recursos comunitaris, principalment en els àmbits de la salut mental i l'atenció primària.

El nou conveni marc incorpora mesures destinades a adaptar els recursos assistencials a l'evolució de les necessitats de les persones ateses. Entre aquestes mesures, destaquen la revisió de les ràtios d'atenció directa, la creació d'una unitat especialitzada per a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual i problemes de salut mental associats i la capacitació tècnica dels professionals en l'àmbit de la salut mental. La finalitat és poder garantir una resposta més adequada, especialitzada i sostenible davant els reptes actuals i futurs de l'atenció.

8. Té constància el Govern que l'atenció de persones amb perfils o necessitats diferents dels inicialment previstos hagi generat dificultats a l'atenció, situacions de sobrecàrrega o incidències que afectin les persones usuàries o els professionals de la residència?

Les situacions d'especial complexitat detectades al Servei Residencial l'Albó han estat comunicades d'acord amb els mecanismes de coordinació i seguiment establerts entre la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, el ministeri competent i la resta d'agents implicats.

Amb la finalitat de garantir una resposta adequada a les necessitats de les persones ateses, es mantenen espais de coordinació i seguiment periòdics entre els equips tècnics del servei, els

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

referents ministerials i la resta d'agents implicats, com ara el Servei de Salut Mental. En aquest àmbit tècnic es comparteix informació rellevant, es valora l'evolució dels casos i s'acorden les actuacions assistencials més adequades en funció de les necessitats detectades.

Les situacions d'especial complexitat són objecte d'un seguiment específic i, a més de les coordinacions ordinàries, es comuniquen als responsables del ministeri competent.

9. En cas que s'hagin produït aquestes situacions, quines mesures s'han adoptat per garantir una atenció adequada a les persones usuàries i unes condicions adequades per als professionals?

La Fundació compta amb un model d'intervenció basat en l'atenció integral centrada en la persona i el suport conductual positiu, que permet anticipar situacions de risc, oferir respostes ajustades a les necessitats de cada persona i disposar d'eines d'intervenció per als equips professionals.

Pel que fa a les persones ateses, les mesures adoptades inclouen l'avaluació integral de les necessitats de suport, l'elaboració de plans individualitzats, el seguiment interdisciplinari dels casos i la revisió periòdica de les estratègies d'intervenció.

En les situacions que impliquen dificultats conductuals, el psicòleg fa una anàlisi específica dels factors desencadenants, s'estableixen mesures preventives i es promouen estratègies de suport i intervenció orientades a reduir l'aparició de conductes de risc i millorar el benestar de la persona. Aquest treball es complementa amb la coordinació continuada amb la psiquiatra referent i amb la xarxa de salut mental.

Per garantir la seguretat i el benestar de totes les persones ateses, el servei aplica mesures que permeten preservar una convivència adequada i minimitzar l'impacte de les alteracions de conducta en la dinàmica residencial. Aquestes mesures inclouen més supervisió dels espais compartits, l'adaptació de les dinàmiques i activitats quan és necessari, estratègies de mediació, suport emocional i acompanyament.

Pel que fa als professionals, la Fundació disposa de protocols i circuits d'actuació específics per a la gestió de situacions complexes, incloent-hi mesures de suport immediat, coordinació amb recursos externs i procediments de prevenció i actuació davant incidents. També es duen a terme coordinacions sistemàtiques amb la psicòloga del servei per revisar els casos, ajustar les estratègies d'intervenció i proporcionar orientació tècnica als equips, cosa que afavoreix una actuació coherent i segura.

El servei disposa dels protocols i procediments d'actuació següents: (annex 1)

- Protocol d'avaluació integral
- Protocol d'atenció a la conducta repte
- Protocol d'intervenció física
- Protocol de fugida o pèrdua de residents
- Protocol d'activació del botó del pànic
- Protocol d'actuació davant de crisi violenta (vigilant de seguretat)

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

- Protocol de planificació de visites de psiquiatria
- Procediment d'avaluació específica del psicòleg
- Procediment de prevenció i actuació davant agressions als professionals
- Procediment de derivació a Urgències
- Procediment de guàrdies del servei
- Procés pla de suport

Les mesures adoptades han contribuït a millorar la resposta del servei. No obstant això, les valoracions tècniques indiquen que els casos d'elevada complexitat requereixen recursos terapèutics diferents dels disponibles en el marc residencial actual. Per aquest motiu, es va acordar amb el Ministeri d'Afers Socials explorar alternatives assistencials més adequades, sense que fins ara s'hagi pogut disposar d'un recurs que en permeti la derivació.

10. Té previst el Govern ampliar, adaptar o crear nous recursos específics per atendre les persones que actualment no disposin d'un recurs adequat a les seves necessitats?

El Govern, en col·laboració amb la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell i la CASS, ha treballat per adequar els recursos socials i residencials per donar resposta a les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament, especialment en els casos en què la complexitat de les necessitats personals, conductuals o de salut mental requereix una atenció més especialitzada, amb l'objectiu de garantir una atenció integral, individualitzada i centrada en la persona.

En aquest sentit, i en el marc de la propera renovació del conveni de col·laboració entre el Ministeri d'Afers Socials, la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell i la CASS, s'ha acordat la creació d'una nova unitat residencial especialitzada d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament i necessitats de suport extens associades a dificultats significatives de regulació conductual, emocional o adaptativa, derivades de problemàtiques de salut mental. Aquesta nova unitat està orientada a proporcionar un suport més intens que afavoreixi el benestar, la convivència, la participació comunitària i el manteniment de la persona en el seu entorn residencial.

Així mateix, el nou conveni inclourà un servei excepcional de suport intensiu, amb una ràtio d'1 a 1, per als usuaris que requereixen una atenció intensa i continuada amb dedicació exclusiva. Aquest nou servei permetrà garantir una atenció integral adequada a les necessitats específiques de cada cas, sense perjudici que alguns usuaris, per la seva naturalesa requereixin altres alternatives assistencials.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

Les respostes a les preguntes números 1, 4, 6, 7, 8 i 9 s'han elaborat amb la informació facilitada per la Fundació Nostra Senyora de Meritxell. S'adjunta el document que recull els dotze annexos relatius als protocols i els procediments vigents que regeixen el funcionament del Servei Residencial l'Albó.

Andorra la Vella, 27 d'octubre del 2026

Trini Marin Gonzalez
Ministra d'Afers Socials

PÀGINA: 8 de 8 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bc0dcc59-d8f0-4b33-95fa-e7c561a99aec emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROTOCOL D'AVALUACIÓ INTEGRAL

OBJECTE

Es tracta d'un protocol d'avaluació multimodal de la persona atesa a través d'un circuit de coordinació multidisciplinària dins de la FPNSM, i en el que participen tots els professionals que atenen a la persona i la família.

La finalitat d'aquest protocol és l'establiment de la línia base, i posterior seguiment, amb l'objectiu de disposar de la descripció i quantificació del perfil general de la persona atesa en referència a les habilitats, capacitats, qualitat de vida i necessitats de suport, així com de les seves preferències, motivacions i fites, que permetin establir un pla d'intervenció individualitzat i multidisciplinari.

ABAST

- Aquest protocol s'adreça a l'equip multidisciplinari de la FPNSM que atén a la persona objecte de procedir una avaluació integral.
- Aquest protocol és d'aplicació a les persones ateses que compleixen amb els criteris per a ser objectes d'avaluació integral tenint en compte els següents supòsits:
  - **Supòsit 1**_Noves entrades als serveis diürns i/o d'habitatge de la FPNSM.[1]
  - **Supòsit 2**_Persones ateses a les que es detecta un canvi significatiu a nivell funcional.
  - **Supòsit 3**_Persones ateses que compleixin criteris per realitzar un canvi de servei.
  - **Supòsit 4**_Persones ateses susceptibles de l'activació del protocol d'envelliment.[2]

[1] *Protocol d'acollida i ingrés a la FPNSM*
[2] *Protocol d'envelliment*

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

RESPONSABILITATS

La taula següent recull les responsabilitats més destacades que genera aquest protocol**:**

Tasca	Responsable
Recollida de la necessitat de realitzar una avaluació integral i informar al psicòleg	Responsable del servei
Coordinació dels especialistes i educadors per activar l'avaluació	Psicòleg referent
Coordinació de la reunió inicial amb la família i/o tutors, l'educador referent i el psicòleg	Responsable del servei
Coordinació del l'informe tècnic d'avaluació integral	Psicòleg referent
Elaboració de "el meu pla"	Educador i psicòleg referents
Coordinació de la reunió de devolució	Responsable del servei
Coordinació del seguiment	Psicòleg referent

METODOLOGIA

FASE D'ESTABLIMENT DE LA LÍNIA BASE

1. El responsable del servei informa al psicòleg de la necessitat d'**activar l'avaluació integral** de la persona atesa tenint en compte el supòsits recollits en l'apartat ABAST

   1.1. El responsable proporciona la informació recollida en el protocol d'acollida o informació obtinguda en altres circumstàncies (ex. provinent de la família, equip atenció directa, etc.)

   1.2. El psicòleg estudia la viabilitat de dur a terme l'avaluació integral en funció de la demanda i la informació recollida.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

2. El responsable del servei convoca una reunió amb la família, l'educador i el psicòleg referents de la persona atesa per informar del procés a seguir i recollir altra informació específica necessària.

   2.1. En el cas del **supòsit 1** es contempla una reunió, recollida en el últim punt del *Protocol d'acollida i ingrés a la FPNSM*[3]

   2.2. En els **altres supòsits** s'informa a la família seguint els canals de comunicació propis del servei.

3. El psicòleg referent coordina una reunió amb l'equip multidisciplinari de la FPNSM per presentar el cas i activar la valoració multimodal que inclourà:

   - Intensitat de suport
   - Qualitat de vida
   - Habilitats adaptatives
   - Salut general
   - Salut mental
   - Perfil neuropsicològic
   - Perfil sensorial
   - Conducta ecològica

   3.1. Durant un període de 1 mes es durà a terme el procés d'observació i avaluació de la persona.

   3.2. L'educador referent duu a terme la recollida d'informació referent a la persona de les seves preferències, motivacions i fites seguint la tècnica de la PCP. [4] També aporta si s'escau els registres de conducta realitzats per l'equip d'atenció directa.

   3.3. Cada especialista durà a terme l'avaluació acord als procediments d'avaluació específics de la seva àrea. [5]

   3.4. El servei d'infermeria en coordinació amb el metge referent recull la informació clínico-mèdica més rellevant del seu expedient i/o del pla de salut.

[3] *Protocol d'acollida i ingrés a la FPNSM*
[4] *Annex _1: Procediment d'elaboració del pla de suport*
[5] *Annex _2: Procediments d'avaluació específics de les diferents àrees (fisioteràpia, logopèdia, TO i psicologia)*

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

4. Passat el primer mes des de l'activació del protocol el psicòleg coordina amb els professionals implicats en l'avaluació l'informe tècnic. [6]

   4.1. Cada especialista reporta els resultats de la seva avaluació i les recomanacions pertinents en l'apartat específic de la seva àrea.

5. L'educador referent amb el suport del psicòleg elabora el document de "El Meu Pla" amb la informació de l'informe tècnic en un format a primera persona i en lectura fàcil.

6. El responsable coordina les reunions de devolució de l'avaluació integral i es fa explicació i entrega d'aquest informe d'avaluació i del meu pla.

   6.1. Reunió amb la família

   6.2. Reunió de l'equip d'atenció directa per exposar el cas i les estratègies d'intervenció.

FASE DE SEGUIMENT

A partir de la informació obtinguda en l'avaluació integral, el psicòleg coordina el seguiment de la persona atesa que tindrà en compte:

1. Seguiment anual per part de l'educador referent amb l'objectiu de revisar i avaluar les estratègies i/o objectius de pla de suport aportant les observacions dutes a terme pels especialistes que atenen a la persona:

   1.1. Administració anual de l'escala Hono's-LD per la recollida de l'evolució global de la persona.

   1.2. Cada especialista que atén a la persona durà a terme les exploracions i seguiment que requereixin.

   1.3. El tancament/seguiment anual es dura a terme durant:

   - El segon trimestre de l'any (abril, maig, juny): servei Xeridell i EDES

[6] *Annex_3: Informe d'avaluació integral*

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

- El quart trimestre de l'any (octubre, novembre, desembre): servei residencial i centre de dia

2. Re avaluació integral bianual per part de tots els especialistes que atenen a la persona:

2.1. Cada especialista durà a terme el retest de l'avaluació de la seva àrea acord als procediments d'avaluació específics

2.2. Retest de la Qualitat de Vida, que s'administrarà a la família i/o a l'equip en funció de les característiques de la persona atesa.

2.3. El resultats es redactaran en l'informe d'avaluació integral.

2.4. La reavaluació integral es dura a terme durant:

- El segon trimestre de l'any (abril, maig, juny): servei Xeridell i EDES

- El quart trimestre de l'any (octubre, novembre, desembre): servei d'habitatge i centre de dia

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROTOCOL D'ATENCIÓ A LA CONDUCTA REPTE

OBJECTE

Es tracta d'un protocol d'intervenció que estableix el procediment que han de seguir els professionals i família a l'hora d'abordar una conducta repte d'una persona atesa.

ABAST

- Aquest protocol s'adreça als professionals de la FPNSM i famílies de persones ateses que han de procedir a utilitzar mesures d'intervenció davant una conducta repte.
- Aquest protocol és d'aplicació a les persones ateses que presenten una conducta repte.

MARC TEÒRIC

Segons Emerson (1995), entenem per **conducta repte o conducta problema a:**

" Un comportament anormal des del punt de vista socio-cultural d'una intensitat, freqüència i durada tals que comporten una alta probabilitat de posar en greu compromís la integritat de l'individu o dels demés, o que comporta:

- una limitació clara de les seves activitats.
- i una restricció important en la seva participació en la comunitat (restricció d'accedir als recursos i serveis comunitaris)."

Entendre els diferents factors que determinen el comportament de la persona ens ajudarà a cercar i proporcionar els suport adequats per aconseguir que es comporti de forma mes adaptativa.

Quan fem front a les conductes que ens desafien és temptador cercar "la causa". Si només trobem una única causa, aleshores la feina pot ser força

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

senzilla. Això pot passar algunes vegades, però és molt inusual que una única causa expliqui la conducta. Normalment és el resultat de la coincidència de diferents factors.

Les alteracions conductuals (C) són el resultat de la relació entre (P) un estat Personal (mèdic i psiquiàtric) i Psicològic (estat psicològic actual, habilitats i dèficits) i (E) les condicions de l'Entorn (físiques, relacions socials/interpersonals i programàtiques).

Els enfocaments alternatius més recents, emmarquen la conducta desafiant com el producte de la interacció entre les característiques d'una persona i el seu entorn, posant més èmfasi en els factors ambientals. Reconeixent la conducta com a resposta funcional i apresa relacionada amb els factors ambientals, per exemple les característiques físiques, el disseny i la ubicació de l'edifici, el material, l'enriquiment ambiental i programàtic i les respostes del personal a la conducta desafiant que, inadvertidament, poden reforçarla conducta desafiantempsrelacionada amb elsm per enmarcar la el comportament i mantenir-lo.

RESPONSABILITATS

La taula següent recull les responsabilitats més destacades que genera aquest protocol:

Tasca	Responsable
Identificació de la conducta problema	Equip d'atenció directa / Família
Activació del procés d'atenció a la conducta	Psicòleg referent
Definició de la conducta problema	Psicòleg referent, equip i/o família

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

Observació sistemàtica i registre de conducta	Equip d'atenció directa / Família
Avaluació funcional de conducta	Psicòleg referent
Elaboració d'hipòtesis	Psicòleg referent
Elaboració pla de suport conductual positiu	Psicòleg referent, equip i/o família
Intervenció de conducta	Psicòleg referent, equip i/o família
Avaluació de les estratègies	Psicòleg referent, equip i/o família

METODOLOGIA

Cada vegada que l'equip d'atenció directa i/o família detecti un possible canvi de conducta en la persona atesa, caldrà informar al psicòleg referent que activarà el procés d'atenció a la conducta basat en el suport conductual positiu:

1. **Definició de la conducta repte**
   En reunió d'equip i/o família, desenvolupar una descripció operativa clara, observable i mesurable de la conducta identificada que inclogui informació sobre la seva topografia, freqüència i intensitat.

2. **Iniciar registre de conducta**
   A través dels registres específics de conducta com la fitxa ABC[1], l'equip d'atenció directa i/o la família iniciarà un període d'observació sistemàtica de la conducta en l'entorn natural que ha d'incloure:
   - informació sobre els antecedents
   - la topografia de la conducta registrada
   - les conseqüències
   - on i quan succeeix
   - durada

   Aquests registres s'han de fer arribar al psicòleg referent.

[1] Annex 1_PLANTILLA_REGISTRE ABC

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

3. **Avaluació funcional i multimodal de la conducta**
   El psicòleg s'encarrega de recopilar els registres de conducta i realitzar l'anàlisi funcional a través de la informació recollida, i anàlisi multimodal a partir de la informació de l'avaluació integral, que tingui en compte els següents aspectes:
   - Determinació dels antecedents (desencadenants lents i ràpids)
   - Determinació dels esdeveniments contextuals funcionalment relacionats.
   - Determinació de les conseqüències i variables de manteniment de la conducta
   - Determinació dels factors de protecció i prevenció de la persona

4. **Elaboració d'hipòtesis de conducta**
   El psicòleg resumeix la informació recollida en l'avaluació funcional que tingui en compte els antecedents, condicions biològiques i psicològiques de la persona, i esdeveniments situacionals que habitualment s'associen a la conducta problema. De la mateixa manera s'identifiquen les funcions de la conducta:
   a. Atenció social
   b. Evitació i/o fugida
   c. Tangible
   d. Malestar físic o funció estimulatòria

5. **Definició de les estratègies d'intervenció de conducta**
   Mitjançant la metodologia del suport conductual positiu s'elabora en equip el pla de conducta, recollit en el document el meu pla[2], i que inclogui les estratègies d'intervenció en els següents nivells:
   a. PREVENCIÓ PRIMÀRIA: estratègies generals centrades en la modificació d'antecedents, ensenyament d'habilitats alternatives i canvis en l'estil de vida de la persona.
   b. PREVENCIÓ SECUNDÀRIA: estratègies específiques centrades en la identificació de signes d'alteració conducta, intervenció precoç i escolta activa. Aplicables en fase d'escalada i de recuperació.
   c. ESTRATÈGIES REACTIVES: estratègies de control de l'entorn i conducta que s'apliquen en estat de crisi conductual.

[2] Annex 2_PLANTILLA_EL MEU PLA DE SCP

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

6. **Avaluació de les estratègies d'intervenció i seguiment de conducta**

   Durant el període d'aplicació del pla de suport conductual positiu, l'equip d'atenció directa i la família continua fent observació sistemàtica i registre de conducta.

   De manera periòdica, el psicòleg conjuntament amb l'equip i/o família avalua l'eficàcia de les estratègies i la taxa de reducció de la conducta problema.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROTOCOL D'INTERVENCIÓ FÍSICA

OBJECTE

Es tracta d'un protocol d'intervenció que estableix els procediments que han de seguir els professionals a l'hora de dur a terme una contenció física a aquelles persones que presentin una crisi conductual, representant aquesta un risc per a la seva integritat personal i/o la del seu entorn, i amb l'objectiu de restablir el control sobre la situació de crisi conductual.

ABAST

- Aquest protocol s'adreça als professionals de la FPNSM que han de procedir a utilitzar mesures d'intervenció física en el context de la institució o espais externs on sigui possible aplicar els procediments descrits.
- Aquest protocol és d'aplicació a les persones ateses que disposen del consentiment d'intervenció física signat.

MARC TEÒRIC

La contenció física es defineix segons l'OMS com:

"**Mètodes extraordinaris** amb **finalitat terapèutica**, que segons totes les declaracions sobre els drets humans referents a psiquiatria, només resultaran tolerables davants aquelles **situacions d'emergència** que comportin una amenaça urgent o immediata per a la vida i/o integritat física del propi pacient o de tercers, i que **no puguin conjurar per altres mitjans terapèutics.**"

Les intervencions físiques haurien, en la mesura del possible, mantenir i donar suport en el benestar físic i emocional de la persona, i per això hem de tenir en compte els següents **aspectes o principis** *(Harris i cols, 1996):*

a. Les intervencions físiques que es realitzin haurien d'utilitzar la **mínima força possible.**
b. Qualsevol aplicació de la intervenció física simple hauria de realitzar-se durant un **mínim període de temps** guardant concordança amb el major interès de la persona.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

c. L'ús d'intervencions físiques hauria **d'autoritzar-se per a un curt període de temps** i en concordança amb el seu millor interès.
d. Les intervencions físiques **no haurien de causar dolor o ansietat.**
e. Les persones haurien de tenir una **valoració individual** per a identificar contraindicacions a les intervencions físiques abans que s'aprovin.
f. Les persones que reben una intervenció física haurien de ser **avaluades periòdicament de signes de lesió o estrès psicològic**.

CONTRAINDICACIONS DE LA CONTENCIÓ FÍSICA

- Ordre expressa mèdica de no aplicar contenció a la persona.
- Sempre que hi hagi possibilitat d'aplicar altres mesures terapèutiques.
- Desconeixement de l'estat general de salut de la persona.
- Manca de formació dels professionals en maneig de contenció física..
- Desconeixement del pla d'intervenció física de la persona.

En cap cas s'utilitzarà la contenció física:

- Com a càstig de la persona per transgressió.
- Com a resposta d'una conducta molesta.
- Com a resposta al rebuig del tractament de la persona essent conscient i orientat.

RESPONSABILITATS

La taula següent recull les responsabilitats més destacades que genera aquest protocol**:**

Tasca	Responsable
Recollida del Consentiment d'Intervenció Física	Responsable del servei
Redacció Pla d'Intervenció Física	Psicòleg referent
Implementació intervenció física	Professional que lidera intervenció
Execució de la intervenció física	Equip de professionals
Exploració física	Servei d'infermeria

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

Registre de la intervenció física	Professionals implicats en intervenció
Informar a família/tutors/representants	Professional que ha liderat intervenció
Revisió episodi i intervenció	Psicòleg referent

METODOLOGIA

PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

a. Seguiment del Pla de Suport Conductual Positiu de la Persona passant per tots els estadis de prevenció (primària i secundaria)
b. Intervenció física com a últim recurs davant una conducta incontrolable i quan la resta d'estratègies de control no hagin estat efectives.
c. Donar sempre l'alarma per actuar en equip.
d. Actuar de forma no violenta per preservar la integritat de les persones ateses.
e. Mai forçar la situació.
f. Actuar de manera proporcional al grau d'agressió.

PREREQUISTS A LA INTERVENCIÓ FÍSICA

Tota persona atesa susceptible de rebre una intervenció física ha de disposar de:

a. Consentiment d'intervenció física signat per la persona atesa, pel seu tutor i/o representat legal[1].

b. Pla d'intervenció física individualitzat recollit en el seu pla de suport conductual[2].

Qualsevol dels serveis de la FPNSM on sigui susceptible d'aplicar una intervenció física han de contemplar en el seu pla formatiu mesures formatives en maneig d'intervencions físiques.

[1] Annex 1_plantilla Consentiment d'Intervenció Física
[2] Annex 2_plantilla Pla d'Intervenció Física

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROCEDIMENT D'INTERVENCIÓ FÍSICA

1. Mesures a tenir en compte a l'hora d'aplicar una intervenció física:

- Allunyar objectes que puguin ser perillosos (ulleres, bolígrafs, rellotges, anells, tisores, cadires, etc.)
- Protegir les persones de l'entorn susceptibles de patir els efectes de la situació de crisi, dirigint-los a un espai sense risc.
- Reduir estímuls que provoquin inquietud (llum, sorolls, activitats)
- Tenir un espai de referència on poder-se tranquil·litzar, aïllar o contenir (tant físic com verbalment).
- Disposar de mecanismes per avisar als altres en el cas de necessitar ajuda.
- Evitar fer servir el cos com escut propi.
- Mantenir l'alerta, no relaxar mesures encara que la situació sembli més controlada.
- No donar per finalitzada la crisi fins que no estiguem del tot segurs.
- Informar a la persona que es procedeix a fer-li una contenció.

2. Aplicació de la intervenció física individualitzada

Davant una crisi de conducta incontrolable i que suposa un risc per a la integritat de la persona atesa i/o la del seu entorn, i donada la situació que les mesures de prevenció secundària i la resta d'estratègies reactives no han estat efectives, **el professional que està duent a terme la intervenció valora i és responsable de dur a terme la contenció[3].**

La intervenció física és **individualitzada** i depenent del context. El procediment de com executar la intervenció està definit en el pla d'intervenció física recollit en el pla de suport conductual positiu de la persona atesa.

Aquest document és **d'obligatori coneixement per a tots els professionals** que atenen a la persona.

[3] Annex 3_Tècniques d'intervenció física

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

3. Exploració de possibles conseqüències i danys físics de la intervenció

Una vegada finalitzada la intervenció, i restablerta la situació de crisi conductual, el servei d'infermeria ha de procedir a explorar i atendre els possibles danys físics de la intervenció i aquests han de quedar recollits en la història clínica en el cas de residents a l'Albó, o bé en un informe de valoració d'infermeria per a la resta de serveis.

En cas de necessitat es tramitarà una valoració mèdica.

4. Recollida d'informació de l'episodi de crisi i intervenció física

Posteriorment, el professional que lidera la intervenció, independentment de la seva categoria professional, ha de recollir l'episodi en el registre d'intervenció física[4], així com realitzar el registre ABC[5] de conducta per la seva posterior anàlisi.

La resta de professionals que ha intervingut en la intervenció física, confirma i signa el registre elaborat pel referent.

5. Informar a la família i/o representants legals de l'episodi i intervenció

El professional que ha liderat la intervenció física, ha d'informar a la família i/o representants legals de la persona sobre:

- Episodi d'alteració de conducta.
- Mesures d'intervenció prèvies a la intervenció física.
- Intervenció física.
- Estat de la persona una vegada ha estat recuperada de la situació de crisi.

6. Revisió de l'episodi de crisi conductual i intervenció física

Un cop registrat l'episodi i informada la família, es coordina amb el suport del psicòleg referent, la revisió de l'episodi de crisi i les estratègies d'intervenció amb l'equip implicat a través de l'anàlisi dels registres escaients i, si és possible, la visualització de càmeres de videovigilància amb l'objectiu de fer una valoració i revisar les estratègies d'intervenció per a situacions futures.

[4] Annex 4_plantilla Registre Intervenció Física
[5] Annex 5_plantilla Registre ABC

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

PROTOCOL DE FUGIDA O PÈRDUA D'UNA PERSONA ATESA

DEFINICIÓ

Conjunt d'actuacions encaminades a eliminar els riscos de fugida i/o pèrdua de les persones residents o, si es produeixen, a resoldre la situació en el menor temps possible, per tal d'evitar riscos per a la seva seguretat i salut.

OBJECTIUS

1. Prevenir els riscos de fugida dins les instal·lacions residencials o durant les activitats de sortida amb el personal d'atenció directa.
2. Detectar la fugida amb la màxima rapidesa un cop produïda.
3. Resoldre la fugida amb la reincorporació de la persona usuària a la residència de la forma més segura possible.

ABAST

Aquest procediment s'adreça a tot el personal del Servei d'Atenció Residencial i Habitatge i s'aplica a persones residents i amb estades de respir.

PROCEDIMENT

El procediment consta de:
a) mesures preventives generals del servei;
b) diagrama de flux.

- **Mesures preventives generals:**

1. Les portes d'accés a la residència i a les unitats de convivència estan protegides amb codi numèric, conegut únicament per l'equip de professionals del servei.
2. Càmeres de videovigilància als accessos principals de les instal·lacions de la FPNSM:
   a) Porta principal d'accés a la residència Albó.
   b) Porta principal d'accés als serveis diürns.
   c) Porta que comunica l'Albó i els serveis diürns.
3. Registre de les entrades i sortides de les persones residents quan realitzen sortides de forma autònoma.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

DETECCIÓ ABSÈNCIA **DINS LES INSTAL.LACIONS**

- Revisió general de la unitat de convivència comprovant habitacions, estances comuns i altres espais accessibles.
- Revisió resta de plantes de la residència (comunicació amb altres equips d'atenció directa i revisió de càmeres si s'escau.)
- Revisió recepció edifici serveis diürns (comunicació amb la recepció i/o altres equips).
- Trucar al mòbil de la persona atesa, en cas de que en disposi.

CONFIRMACIÓ FUGA

1. Anotar l'hora per poder tenir un bon seguiment de l'evolutiu del temps.
2. Informar a la direcció i/o persona de guàrdia.
3. Avisar a la Policia 110.
4. Informar al referent familiar i/o tutor legal.
5. Iniciar recerca immediata pel voltant de les instal·lacions de la residència

ALARMA 24h FUGA

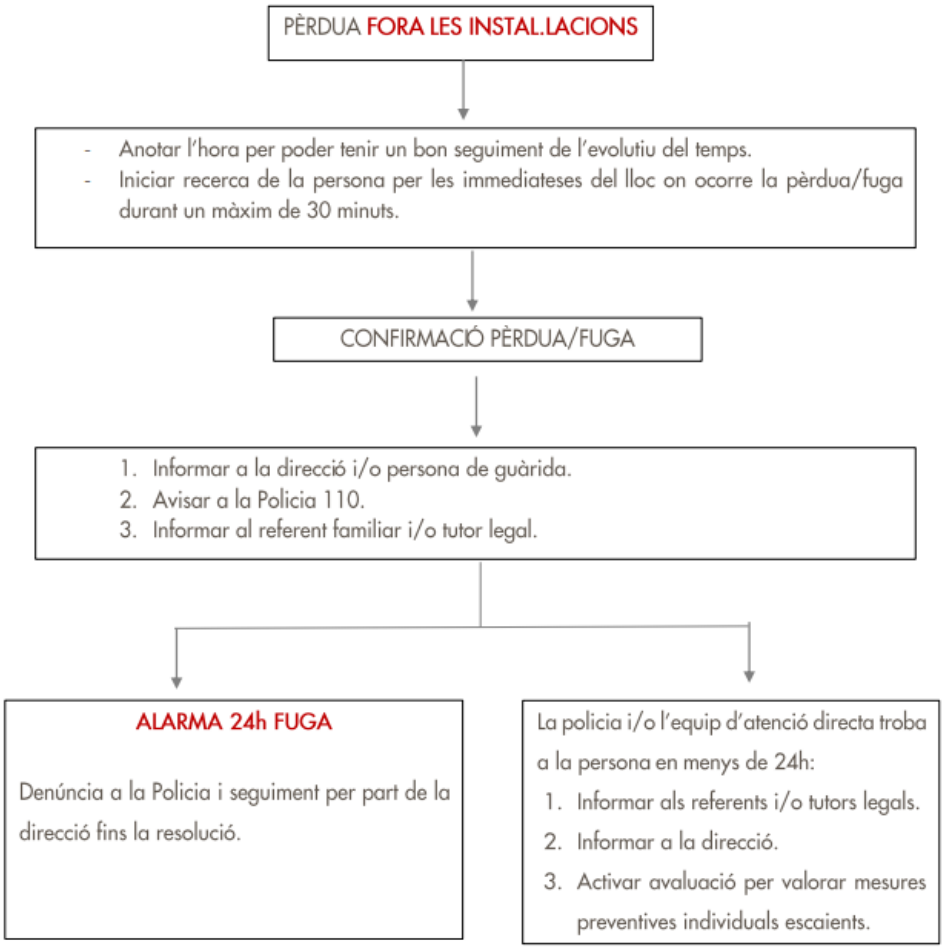
Denúncia a la Policia i seguiment per part de la direcció fins la resolució.

La policia i/o l'equip d'atenció directa troba a la persona en menys de 24h:

1. Informar als referents i/o tutors legals.
2. Informar a la direcció.
3. Activar avaluació per valorar mesures preventives individuals escaients.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29



Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROTOCOL D'ADMINISTRACIÓ DEL BOTÓ DEL PÀNIC

OBJECTE

Garantir una resposta ràpida, segura i coordinada davant situacions de risc per protegir la integritat física i emocional dels residents i del personal.

ABAST

Aquest protocol s'adreça a tot l'equip d'atenció directa de l'Àrea d'Atenció a l'Adult i l'Envelliment: monitors, educadors, auxiliars i infermers/es.

METODOLOGIA

SITUACIONS EN QUÈ S'HA D'ACTIVAR EL BOTÓ DEL PÀNIC

El botó del pànic només s'activarà en situacions de risc greu i imminent, com ara:

- Agressions físiques o verbals greus (entre residents o cap al personal).
- Conductes autolesives d'alta perillositat.
- Entrades no autoritzades a la llar (persones externes).
- Emergències mèdiques greus si no és possible contactar ràpidament per via convencional.

LOCALITZACIÓ I ACCESSIBILITAT DEL BOTÓ

A la Llar Residencial es disposa de 4 botons del pànic assignats als professionals referents del torn.

Els botons són portàtils i cada professional assignat l'ha de dur a sobre durant el seu torn, per exemple penjat sota l'uniforme per evitar que sigui colpejat.

El botó s'ha portar en un lloc accessible per prémer en cas d'emergència.

Els botons han de quedar emmagatzemats i en disposició al despatx d'infermeria (planta 3).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

Els canvis de botons es realitzen durant els respectius feedbacks de canvi de torn.

PROCEDIMENT D'ACTIVACIÓ

Quan es detecta una situació de risc greu:

1. Valorar ràpidament la situació i assegurar-se que és una emergència que justifica l'activació, tal i com es descriu en l'apartat de estratègies reactives del pla de suport conductual de la persona.
2. En cas de necessitat, prémer el botó.
3. El sistema automàticament emet una alarma sonora connectada al servei d'infermeria.
4. El servei d'infermeria informa al vigilant de seguretat per a que s'adreci al lloc de l'incident.
5. L'equip de reforç d'alarma (vigilant de seguretat), comprova la situació de risc i valora l'activació dels serveis d'emergència (116 SUM o bé 110 policia).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT D'UNA CRISI DE CONDUCTA VIOLENTA

ABAST

Aquest protocol s'adreça a tot l'equip de vigilants de seguretat de l'empresa Valira Seguretat acord al Contracte de Serveis de Vigilància i Protecció entre l'FPNSM i Valira Seguretat SLU, signat en data 19 de maig del 2025.

PRINCIPIS GENERALS DEL PROTOCOL

- **Respecte i dignitat** de la persona per sobre de tot.
- **Proporcionalitat i legalitat** en cada acció.
- **Coordinació constant** amb l'equip professional del centre.
- **Zero tolerància a l'abús o ús excessiu de la força.**

METODOLOGIA

ACTUACIÓ DAVANT UNA CRISI DE CONDUCTA

A. Suport al professional d'atenció directa en la escalada conductual

1. Acudir immediatament en cas d'alerta per part de l'equip d'atenció directa de l'FPNSM.
2. Oferir suport immediat al professional d'atenció directa, utilitzant les mesures preventives, en cas d'escalada, recollides en el pla de suport conductual positiu de la persona i del que tot professional ha de ser coneixedor.
3. Mantenir-se present en una postura ferma i dissuasiva.
4. Actuar seguint les consignes professionals i aplicant mesures de suport preventiu:
    - **Utilitzar tècniques de comunicació calmada**:
        1. To de veu suau però ferm.
        2. Frases breus i clares.
        3. No cridar, no enfrontar ni provocar.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

- **Evitar l'acostament físic innecessari** si pot augmentar l'agitació.
- Donar suport a l'equip en l'**activació dels serveis d'emergència.**

5. Sempre seguir les estratègies recollides en el **pla conductual positiu** de la persona, sota les consignes professionals. Ex. moment d'administració del rescat farmacològic, activació d'emergències mèdiques, etc.

B. Mesures de protecció i intervenció física en la crisi de conducta, si s'escau.

Només s'efectuarà intervenció física si:

- Hi ha risc imminent per a la integritat de les persones.
- Totes les vies verbals han fracassat.

Aquesta intervenció ha d'acomplir amb l'aplicació de tècniques de contenció física no lesiva que estiguin recollides en el pla d'intervenció física de la persona i han de ser:

- Proporcionals a la conducta.
- Seguint els protocols establerts per l'FPNSM i evitant en tot moment:
  - Pressions sobre el coll, tòrax o abdomen.
  - Posicions que dificultin la respiració.
  - Qualsevol acció que impliqui dolor, humiliació i/o càstig.

De manera excepcional, el vigilant podrà actuar per voluntat pròpia davant una agressió a qualsevol persona, sempre i quan la situació suposi un risc real cap a la persona agredida i sigui de manera justificada.

ACTUACIÓ POST INTERVENCIÓ

El vigilant de seguretat ha de permetre que l'equip tècnic sigui qui gestioni la fase emocional post-crisi.

Les seves actuacions han de preveure que un cop la persona s'ha calmat s'ha de:

- Evitar comentaris que culpabilitzin o estigmatitzin a la persona.
- Restablir l'ordre de l'espai (si hi ha hagut danys).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

INFORME I REGISTRE

Participar en el registre d'incidència, recollint:

- Hora, lloc i persones implicades.
- Comportament observat.
- Accions d'intervenció adoptades.
- Resultat i estat final de tots els implicats.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

PROTOCOL DE PLANIFICACIÓ DE LES VISITES DE PSIQUIATRIA

La preparació de les sessions es duu a terme tal i com es descriu a continuació:

1. **Planificació de casos:** El segon dimecres de cada mes, es realitza una reunió de coordinació del servei d'infermeria i psicologia per establir els casos de la propera sessió.

2. **Informar a les famílies / tutors:** El servei d'infermeria truca a les famílies per informar de la visita del seu familiar amb psiquiatria.

3. **Preparació de la sessió:** El tercer dilluns del mes, dins de la setmana de la visita, es duu a terme una reunió de coordinació del servei d'infermeria i psicologia per preparar la documentació que es presentarà a la sessió.

4. **Assistència a la sessió:** Durant el desenvolupament de la visita i en funció de l'objectiu de la sessió, l'assistència s'organitza de la següent manera:
   a. **Presentació de casos:** Hi participen el psicòleg, el servei d'infermeria i el pacient, si la doctora ho considera oportú.

   b. **Sessió de seguiment:** Hi poden participar el pacient, psicologia i/o infermeria, segons el criteri de la doctora o del propi pacient.

   c. **Sessions amb família:** En cas que la família desitgi assistir a la visita, se li ofereix l'acompanyament del psicòleg i/o del servei d'infermeria, segons es consideri.

5. **Retorn d'informació:**

   a. **Metge de capçalera:** El servei d'infermeria que ha assistit a la sessió trasllada la informació al metge de referència i a la resta de l'equip d'infermeria.

   b. **Família i equip professional:** El psicòleg transmet la informació rellevant als familiars i a l'equip educatiu derivada de la sessió de seguiment.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROCEDIMENT D'AVALUACIÓ ESPECÍFICA DE L'ÀREA PSICOLÒGICA

OBJECTE

Es tracta d'un procediment d'avaluació i exploració pròpia de l'àrea de psicologia.

La finalitat d'aquest procediment és nomenar les escales, qüestionaris i inventaris psicomètrics que s'han d'administrar amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, en les diferents àrees competents de la psicologia, dins del context d'una avaluació integral i/o altres situacions escaients.

ABAST

- Aquest procediment s'adreça als psicòlegs de la FPNSM que han de dur a terme una avaluació psicomètrica de la persona atesa.
- Aquest procediment és d'aplicació a totes les persones ateses en els serveis diürns i d'habitatge de la FPNSM, que han de ser objecte d'una exploració psicològica.

RESPONSABILITATS

La taula següent recull les responsabilitats més destacades que genera aquest protocol**:**

Tasca	Responsable
Administració de proves psicomètriques específiques de l'àrea	Psicòleg referent
Informadors	Persona, família i/o equip atenció directa
Correcció i anàlisi de resultats	Psicòleg referent
Redacció de l'informe tècnic	Psicòleg referent

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

METODOLOGIA

Quan es detecta la necessitat d'avaluació psicològica d'una persona atesa, dins del context d'una avaluació integral i/o altres situacions referides pels professionals i/o familiars referents, el psicòleg valora la idoneïtat d'explorar les següents àrees:

EXPLORACIÓ DEL PERFIL PSICOPATOLÒGIC

1. Administració d'una prova de screening amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, i detectar simptomatologia psicopatològica susceptible d'exploració i intervenció específica:

    a) Per a perfil de persones amb DI límit o lleu

    Mini PAS-ADD *(Psychatric assessment schedule for adults with a developmental disability; Moss et al., 1998)*

    b) Per a perfil de persones amb DI moderat, greu o profund

    DASH-II *(Diagnostic assessment for severely handicapped; Matson et al., 1994)*

2. En cas de detectar la necessitat d'explorar amb major profunditat les característiques psicopatològiques, en funció del perfil i la idoneïtat de la prova:

    - ***Listado de signos observables de depresión*** *(Geyde, 1998)*
    - **MIPQ** *(Estado ánimo, interés y placer en personas con discapacidad intelectual grave; Eliane Ross y Chris Oliver, 2003)*
    - ***Escala ansiedad, depresión y estado de ánimo*** *(Esbensen, A.J. et al., 2003)*
    - **GAS-ID** *(Escala Glasgow ansiedad; Midham J. Y Espie, C.A., 2003)*
    - ***Listado de conductas compulsivas para personas con retraso mental*** *(Geyde, 1992)*
    - **RQB** *(Cuestionario de conductas repetitivas; Traducción: Esteba-Castillo, S. et al.)*
    - **ECR-R** *(Escala de comportamiento repertitivo-revisada)*

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

- ***Escala Yale para severidad global de los tics*** *(Leckman, J.F. et al., 1989)*
- **EZPQ** *(Cuestionario de personalidad para personas con discapacidad intelectual)*
- Altres proves específiques

EXPLORACIÓ DEL PERFIL COGNITIU

1. Administració d'una bateria neuropsicològica amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, i detectar funcions cognitives susceptibles d'exploració i intervenció específica:

   a) Per a perfil de persones amb DI límit o lleu

   TB-DI *(Test Barcelona per a persones amb discapacitat intel·lectual)*

   b) Per a perfil de persones amb DI moderat o greu

   ECDI-SE *(Exploración cognitiva para personas con trastorno del desarrollo intelectual y soporte extenso)*

2. En cas de detectar la necessitat d'explorar amb major profunditat les funcions cognitives, en funció del perfil i la idoneïtat de la prova:

   Memòria
   - **CRT** *(Cued recall test; Devenny et al., 2002)*
   - **RAVLT** *(Rey auditory verbal learning test)*
   - **RBANS_forma A** *(Bateria sistemàtica per a l'avaluació de l'estat neuropsicològic)*

   Atenció
   - **CTT.** *(Color trail test)*
   - **Trail Making Test**

   Funcions executives
   - **Test de còpia y de reproducción de memoria de figures geométricas complejas** *(A.Rey)*
   - **Stroop**
   - **Cats and dogs**
   - **Torre de Londres**
   - **Test de búsqueda**: búsqueda de llave, planificación y organización

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

Llenguatge

- **Token test**

EXPLORACIÓ PSICOMÈTRICA DE LA CONDUCTA

1. Administració d'una escala general de conducta amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, i mesurar el pes de la conducta dimensionalment:

   ECA-ABC. *(Aberrant Behaviour Checklist; Aman y cols, 1985)*

2. En cas de detectar la necessitat d'establir una línia base de conductes observades s'administrarà, en funció de la topografia del comportament i la idoneïtat de la prova:
   - **Inventario de conductas desafiantes**
   - **MOAS** *(Modified over agression scale)*
   - Altres proves de conducta repetitiva incloses en l'apartat exploració psicopatològica
   - Altres proves específiques

EXPLORACIÓ DE LA CONDUCTA ADAPTATIVA

1. Administració d'una escala general de conducta adaptativa amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, de les habilitats generals d'independència funcional, que s'administraran en funció del perfil i edat de la persona:

   ABAS-II *(Sistema de evaluación de la conducta adaptativa; Harrison, P.L. y Oakland, T., 2013)*

   ABS-RC:2 *(Escala de conducta adaptativa_residencias y comunidad, segunda edición; Nadine Lambert, Kauzo Nihira y Henry Lleland)*

EXPLORACIÓ DE LA NECESSITAT DE SUPORT

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

1. Administració d'una escala per mesurar la intensitat de suport que requereix la persona atesa amb l'objectiu d'establir la línia base, i posterior seguiment, i valorar el tipus de suport que necessita:

Versió adults a partir dels 16 anys
EIS *(Escala d'intensitat de suport; Thompson J.B., et al. 2004)*

Versió infantil i adolescents de 5 a 16 anys
EIS-I/A *(Escala d'intensitat de suport per a infants i adolescents; Thompson J.B., et al. 2009)*

EXPLORACIÓ DE LA QUALITAT DE VIDA

1. Administració d'una escala de qualitat de vida amb l'objectiu d'establir una línia base, i posterior seguiment, i descriure objectius de plans de suport lligats a aquelles dimensions que cal potenciar per facilitar la millora en la qualitat de vida general:

- Per a adults a partir de 18 anys (o a partir de 16 anys, sempre i quan estiguin fora de l'àmbit escolar i realitzin algun tipus d'activitat professional, laboral o ocupacional).

  Escala INICO-FEAPS *(Verdugo, M.A. et al., 2013)*

- Per adults amb discapacitat moderada-greu-profunda a partir de 16 anys:

  Escala San Martin *(Verdugo, M.A. et al., 2014)*

- Persones amb TEA i discapacitat intel·lectual, de 4 a 21 anys, que reben suports en serveis educatius, socials o sanitaris:

  KidsLife-TEA *(Escala de evaluación de la calidad de vida de ninos y adolescentes con trastorno del espectro autista y discapacidad intelectual; Gómez L.E., et al., 2018).*

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS

OBJECTE

Definició de les accions preventives i d'actuació davant possibles situacions d'agressions físiques, verbals o psicològiques als professionals per part d'usuaris o altres persones vinculades al servei, amb l'objectiu de garantir la **seguretat, salut i integritat** dels treballadors i un **entorn segur per a tothom**.

- Agressió física: Qualsevol acció que impliqui contacte corporal amb intenció de causar dany (colpejar, empènyer, mossegar...).
- Agressió verbal: Amenaces, insults o comentaris degradants.
- Agressió psicològica: Intimidació, coacció, manipulació emocional o assetjament.

METODOLOGIA

1. Identificació i valoració dels riscos

Dins de l'avaluació integral inicial i periòdica[1], el psicòleg referent realitza una avaluació multidimensional de la conducta que es recull en l'informe d'avaluació integral de la persona[2], incloent la valoració de riscos de conducta agressiva.

En el document "El Meu Pla"[3], pla individualitzat de suport conductual positiu, es descriu el perfil de la persona així com el resum de l'anàlisi funcional de la conducta i les estratègies de prevenció primària, secundària, reactives i de recuperació per a la conducta repte.

[1] Protocol d'avaluació integral
[2] Procediment avaluació específica àrea psicològica
[3] Protocol d'Atenció a la Conducta Repte

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

El servei contempla una revisió periòdica anual obligatòria de l'avaluació integral, així com les revisions escaients davant de canvis significatius en la persona.

Cada 15 dies es realitza una reunió multidisciplinària entre l'equip d'atenció directa i el psicòleg referent per a la revisió de casos i seguiment de les estratègies d'intervenció, recollit en la planificació horària mensual.

2. Mesures preventives

2.1. Formació

El servei disposa d'un pla de formació per a professionals que inclou la formació en models d'atenció, intervenció i gestió de conducta:

- Formació interna en Suport Conductual Positiu, Discapacitat Intel·lectual i en el protocol d'intervenció física de l'FPNSM.
- Curs Sensibilització en Suport Conductual Positiu (Plena Inclusión)_6h
- Certificació Contenció Física i Emocional (Fundació Pere Tarrés)_ 20h

De la mateixa manera, es posen a l'abast dels professionals altres formacions d'especialització i aprofundiment en el coneixement del maneig de conducta i salut mental.

2.2. Suports i dispositius de seguretat

El servei residencial disposa dels següents mecanismes de seguretat per a la prevenció de riscos davant alteracions greu de conducta:

- Sistema de càmeres de videovigilància en passadissos, escales i zones comuns (a excepció de la sala d'estar de les unitats de convivència)
- Sistema d'alerta de botó del pànic[4]
- Vigilància de Seguretat 24h

[4] Protocol aqctivació Botó del Pànic

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

3. Actuació davant d'una agressió

Durant un episodi d'heteroagressivitat, en estat de crisi conductual, els professionals duen a terme les estratègies recollides en el pla individualitzat de conducta, que inclouen, des de mesures reactives de seguretat i protecció davant el risc per a la integritat com les mesures específiques per a la intervenció física descrites en el pla d'intervenció física de la persona[5].

Com a mesura extraordinària de seguretat, el servei compta amb els sistemes d'alerta[6] i activació dels serveis de seguretat[7] i emergències mèdiques. Aquestes mesures es recullen específicament en l'apartat estratègies reactives del pla individualitzat de conducta de la persona.

Una vegada resolt l'episodi es procedeix al registre de la conducta (registre condcuta ABC i/o registre d'intervenció física, si escau).

4. Actuació post-agressió

El servei d'infermeria realitza l'exploració dels diferents danys físics que s'hagin derivat de l'agressió oferint:

- Assistència sanitària si és necessari.
- Espai per recuperar-se emocionalment.
- Suport psicològic, si escau.

En cas de dany, es deriva al professional al servei d'urgències mèdiques.

En cas de baixa laboral, el departament de recursos humans realitza l'informe escaient.

[5] Protocol Intervenció Física
[6] Protocol d'activació del botó del pànic
[7] Protocol d'actuació davant crisi violenta (vigilant seguretat)

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

DOCUMENTS
TIPUS: Document
NOM: ANNEX 10_Procediment de Derivació a Urgències.pdf
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000067589
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0210/2026
REGISTRE D'ENTRADA: 0598-2026 - 03/07/2026 11:11
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 03/07/2026 11:17

CIRCUIT DE DERIVACIÓ A URGÈNCIES DELS USUARIS DE LA RESIDÈNCIA ALBÓ A L'HNSM.

SAAS
SERVEI ANDORRÀ D'ATENCIÓ SANITÀRIA

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

DATA:25/04/2016
Revisió 28/11/2016
Revisió: 01/03/2017
Revisió: 18/11/2021

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:

REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

DOCUMENTS
TIPUS: Document
NOM: ANNEX 10_Procediment de Derivació a Urgències.pdf
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000067589
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0210/2026
REGISTRE D'ENTRADA: 0598-2026 - 03/07/2026 11:11
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 03/07/2026 11:17

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

A. INGRESSOS PROGRAMATS:

A.1. El metge de la Residència Albó:

Si el pacient s'ha de traslladar per criteri del metge de la Residència, per un ingrés a hospitalització, i no de caràcter urgent, contacta amb el metge tractant segons l'especialitat de l'HNSM: el metge especialista farà la proposta d'ingrés al servei d'admissions de l'HNSM:

- Realitza informe amb motiu d'ingrés i antecedents del resident

A.2. La infermera de la Residència Albó:

Contacta amb la Coordinadora Assistencial d'Hospitalització o la infermera del servei on ingressa el pacient, i comenta el cas. A més, enviarà la següent documentació:

- Motiu del trasllat a l'hospital
- Nivell de dependència del pacient
- Risc UPP
- Risc de caigudes
- Pla de cures actiu
- Informe de derivació d'infermeria
- Kardex de medicació prescrita i administrada.
- Constants vitals de l'usuari (Tª TA, FC, FR)

Amb aquesta informació a l'arribada a la unitat d'ingrés del usuari, es farà la previsió i es gestionaran els recursos necessaris per a la rebuda del pacient.

A.3. Des de la Residència Albó:

Quan es coneix el dia i l'hora del trasllat, el servei d'Infermeria o l'educador responsable contacta amb el centre regulador per gestionar el trasllat a l'HNSM i informa a la família de l' usuari de la gestió feta, així com del dia i hora concertada.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

B. ATENCIÓ URGENT:

B.1. La infermera de la Residència Albó:

a) Trucarà al 116 davant una complicació clínica del resident . S'ha d'informar del motiu de l'avís. El metge regulador rebrà la demanda, en aquest ordre:
   - motiu de la trucada
   - constants vitals de l'usuari (Tª TA, FC, FR)
   - patologia de base i antecedents mèdics de l'usuari

b) El metge regulador decidirà el recurs adient per la situació (AC o SVA)

c) Documentació que s'enviarà des d'Infermeria:
   - Nivell de dependència del pacient
   - Risc de caigudes
   - Pla de cures actiu
   -Informe de derivació d'infermeria
   -Kardex de medicació prescrita i administrada.
   - constants vitals de l'usuari (Tª TA, FC, FR)
   - copia fitxa dades personals de l' usuari
   - còpia fitxa dades assistencials
   - tercer pagador (si és té)

d) Tant si el recurs és l' Ambulància convencional com Suport Vital, infermeria de l'Albó lliurarà la documentació als tècnics o al metge i infermera, respectivament.

e) Si la valoració és pel metge del SVA: el metge del SUM decidirà la conveniència del trasllat del resident al servei d'urgències.

f) En cas de derivació del pacient a Urgències de l'HNSM, la infermera de la Residència Albó es posarà en contacte amb la infermera d'Urgències o amb la coordinadora del torn de l' HNSM.
   La infermera de la Residència Albó serà qui es posarà en contacte amb els familiars o persones responsables de l'usuari per informar-los del trasllat de l'usuari a urgències de l'HNSM.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

DOCUMENTS
TIPUS: Document
NOM: ANNEX 10_Procediment de Derivació a Urgències.pdf
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000067589
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0210/2026
REGISTRE D'ENTRADA: 0598-2026 - 03/07/2026 11:11
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 03/07/2026 11:17

g) L'usuari anirà acompanyat del personal de la residència/centre dia o de l'escola o del responsable de guardià, segons dins de quin horari es faci la derivació.

h) Si el pacient passa a ser ingressat des d'Urgències a Hospitalització, la infermera d'Urgències passarà la informació i la documentació a la infermera d'hospitalització, qui, un cop valorat i acollit el pacient, trucarà al servei d'infermeria de l'Albó per informar de l'estat del pacient indicant el servei i l'habitació d'ingrés.

i) La infermera d'hospitalització comunicarà a coordinació de dia/ tarda o nit l'ingrés de l'usuari de l'Albó, qui avisarà a la coordinadora SAAS-Albó

j) Des de la residència Albó/centre de dia es gestionaran les visites i acompanyaments dels companys residents durant l'estada a l'hospital de l' usuari ingressat. (un cop ingressat l´usuari la responsabilitat és del familiar)

C. RETORN A LA RESIDÈNCIA ALBÓ:

C.1. Retorn a la Residència Albó des del Servei d'Urgències o hospitalització:

a) La infermera del Servei avisarà a la infermera de la Residència Albó del retorn del pacient.

b) Es lliurarà al personal del transport sanitari:
- L'informe mèdic.
- Proves complementàries realitzades.
- Tractament mèdic prescit i administrat.
- Ordres mèdiques a l'alta.
- Si cal, medicació necessària de nova pauta fins a les 16 hores.
- Informe i valoració d'infermeria del SAAS

c) S'activarà el trasllat amb AC per retornar a l'usuari a la Residència Albó.

PÀGINA: 5 de 6 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 06/07/2026 08:15
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

PÀGINA: 37 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

CONTACTES AMB COORDINACIÓ D'INFERMERIA DE L'HOSPITAL NOSTRA SENYORA DE MERITXELL:

- COORDINADORA ASSISTENCIAL D'HOSPITALITZACIÓ:
  871000, extensió 3919 o 1206
  Laborables, de 8h a 14h

- COORDINADORA GENERAL DE DIA:
  871000, extensió 3922
  De dilluns a diumenge de 8 a 22 h

- COORDINADORA GENERAL DE NIT:
  871000, extensió 3917:
  De 22h a 8h de Dilluns a Divendres
  De 20h a 8h dissabtes, diumenges i festius

- ALTRES:
  Trucar a la centraleta de l'hospital 871000 i demanar pel servei, extensió o persona amb qui es vol parlar.

CONTACTE AMB INFERMERIA DE LA RESIDÈNCIA ALBÓ:

- SERVEI D'INFERMERIA (directe)
  644090 - Les 24h/dia 7 dies a la setmana

- RESIDÈNCIA ALBÓ:
  721735 - Les 24h/dia 7 dies a la setmana

- FPNSM:
  721731
  Laborables, de 9h a 17h

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=8f68ab70-fb5b-42ec-965d-791f1afb402d emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

PROCEDIMENT DE GUÀRDIES DEL SERVEI

OBJECTIUS

Descriure els passos i les accions pertinents per activar la guàrdia del servei d'Atenció residencial L'Albó.

ABAST

Aquest procediment s'adreça a tot el personal del servei.

PROCEDIMENT

• La guàrdia del servei es realitza:

- De dilluns a divendres de les 20h a les 8h.
- Els caps de setmana i els dies festius les 24 hores al dia.

• El telèfon de guàrdia es troba a la planificació horària del servei.

• S'activa la guàrdia en els supòsits següents:

Incidències de manteniment:

- Per a totes aquelles situacions relacionades amb l'ús i el manteniment de les instal·lacions, cal trucar directament al cap de manteniment del servei.

Absència de professionals:

- 1 persona de l'equip del torn de treball de nit.
- 2 persones o més de l'equip del torn de treball de dia.

Situacions mèdiques:

- Derivació a urgències d'un resident.
- Error en l'administració de la medicació d'un resident.

Altres:

- Entrada de RESPIR d'un usuari, en el cas que no se'n tingui constància.
- Incident greu d'un resident.
- Mort sobtada d'un resident.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (3) - Annex 1
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000073145
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 1017-2026 - 28/10/2026 11:29
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 28/10/2026 11:29

- Incendi.
- Altres situacions greus que no s'encaixin sota la resolució de cap protocol que no puguin demorar-se i que recaiguin en la direcció com a punt de responsabilitat.

En qualsevol dels casos, cal enviar un correu electrònic a la direcció del servei que reculli la informació i les accions principals dutes a terme.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

Àrea/Departament/Servei: Direcció Àrea d'Atenció a l'Adult i l'Envelliment.	Elaboració: Tècnic Departament Qualitat.	
Validació: Direcció Àrea d'Atenció a l'Adult i l'Envelliment. Direcció Àrea Tècnica i de qualitat.	Data validació: **11/11/2024**	Data revisió: Data

DESCRIPCIÓ

El Pla de Suport és una eina que permet identificar i recollir els principals objectius vinculats al projecte de vida de les persones ateses, amb el propòsit d'establir un pla que en permeti el seu assoliment.

En aquest sentit, aquest procés descriu les accions que cal desenvolupar amb la persona atesa i la seva xarxa natural de suport a l'hora d'elaborar aquest Pla de Suport, d'ara en endavant PS.

En relació a l'abast, és d'aplicació a aquelles persones ateses en els serveis exposats a continuació:

- Centre de Dia.
- Servei ocupacional Xeridell.
- Programa educatiu amb suports intensius, EDES.
- Servei d'atenció residencial Albó.
- Servei Vida Independent, programa Me'n vaig a casa meva.

OBJECTIUS

Els objectius d'aquest procés son:

- Millorar la qualitat de vida de les persones ateses.
- Oferir suport a la persona atesa per elaborar i desenvolupar el PS, així com per actualitzar-lo sempre que sigui necessari.
- Definir les eines necessàries per a la recollida d'informació i els documents que se'n deriven.
- Establir un sistema d'avaluació i seguiment del pla, en base als objectius personals que el sustenten.

PÀGINA: 41 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

RESPONSABLE DEL PROCÉS	PROFESSIONALS IMPLICATS
Educador	Auxiliars Monitors Tècnic d'atenció a la persona

INICI DEL PROCÉS	FINAL DEL PROCÉS
Alta d'un nou usuari al servei.	Tancament del PS.
ENTRADES	**SORTIDES**
• Avaluació inicial • Enquesta fites/ perfil personal • Escala qualitat de vida • Escala Intensitat de Suports (EIS)	• Pla de Suport • Informe seguiment • Informe de tancament
PROVEÏDORS	**DESTINATARIS**
• Persona atesa • Xarxa natural de suport • Professionals del servei	• Persona atesa • Professionals que realitzen l'atenció directa de l'usuari.

DESCRIPCIÓ DE LES FASES/ACTUACIONS

L'elaboració del pla és un procés en el que la persona es situa al centre i, per tant, és imprescindible la seva participació i la de la seva xarxa natural de suport, especialment en persones amb grans necessitats de suport.

Es desenvolupa sota un enfoc dinàmic i obert, sense un final predeterminat, i recull les fases que s'exposen a continuació:

- **AVALUACIÓ**

L'objectiu d'aquesta fase és recopilar informació detallada de la persona per establir les bases del PS.

L'educador referent serà l'encarregat de dur a terme les accions següents:

1. Avaluació de la qualitat de vida:

PÀGINA: 42 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

a) per a persones amb grans necessitats de suport, mitjançant l'escala San Martin;
b) per a persones amb menys necessitats de suport, mitjançant l'escala INICO-FEAPS.

2. Elaboració del perfil personal:
   a) per a persones amb grans necessitats de suport, es realitzarà mitjançant l'enquesta de perfil personal;
   b) per a persones amb menys necessitats de suport, es realitzarà mitjançant l'enquesta de fites.
3. Avaluació dels suports, mitjançant l'escala EIS.

Tota la informació recopilada, quedarà enregistrada a la plataforma AEGERUS.

Paral·lelament, l'educador referent pot accedir a l'informe d'avaluació inicial de la persona per complementar la informació.

- **ELABORACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

L'objectiu d'aquesta fase, és oferir suport a la persona per establir fites i objectius que siguin significatius i realistes; així com dissenyar les estratègies i identificar els recursos necessaris que en permetin el seu desenvolupament i assoliment.

L'educador referent, serà l'encarregat de dur a terme les accions següents:

1. Elaboració del document del pla amb la persona i/o la seva xarxa natural de suport, mitjançant la definició d'un màxim de 5 objectius i de les estratègies que cal desenvolupar per aconseguir-los.
2. Coordinació amb els especialistes, si s'escau, per identificar les estratègies que cal afegir al pla en relació als objectius rehabilitadors de fisioteràpia, logopèdia o teràpia ocupacional.
3. Validació del pla conjuntament amb la persona atesa i/o la seva xarxa natural de suport, mitjançant la signatura de l'acta de reunió pertinent.
4. Implementació de les estratègies amb l'equip d'atenció directa i elaboració dels registres de seguiment pertinents.

En qualsevol moment del procés, el tècnic d'atenció a la persona oferirà suport i orientació a l'educador per treballar el PS en els casos que es considerin oportuns.

PÀGINA: 43 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

- **VALORACIÓ I SEGUIMENT**

L'objectiu d'aquesta fase és revisar periòdicament el progrés en la consecució dels objectius, així com establir els reajustaments del pla que es considerin necessaris.

En aquest context, l'educador referent serà l'encarregat de dur a terme, almenys 1 cop l'any, les accions següents:

1. Avaluació de les estratègies en la data prevista al pla.
2. Elaboració de l'informe de seguiment anual. Cal entregar l'informe a la persona i/o la seva família/representants legals, i oferir, en cas que es consideri oportú, l'explicació detallada pertinent.
3. Entrevista de seguiment amb la persona i/o la seva família/representants legals. L'objectiu és valorar l'impacte i l'eficàcia de les intervencions, així com l'adequació dels objectius. D'aquesta entrevista, se'n desprenen la introducció de nous objectius i acords al pla.
4. Reavaluació anual dels suports i la qualitat de vida, mitjançant les escales pertinents.
5. Actualització del document del pla en funció dels nous objectius i acords.

- **TANCAMENT**

El tancament del PS únicament es produeix quan es dona alguna de les situacions descrites a continuació:

a) tots els objectius i fites del pla han estat assolit satisfactòriament;
b) a curt termini, les necessitats de la persona han canviat significativament i el pla establert ja no és adequat o rellevant. Per exemple, canvis importants en l'estat de salut físic i/o mental o noves circumstàncies de vida.

Si no es produeix cap d'aquestes situacions, el PS s'entén com un procés continuat en el temps, sotmès a una reavaluació periòdica anual i que no precisa d'un tancament com a tal.

En cas que sigui necessari realitzar un tancament, cal tenir en compte les accions següents:

PÀGINA: 44 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

1. Elaboració d'un informe que reculli les circumstàncies que justifiquin el tancament del pla i l'estat de situació de la persona en relació als objectius prèviament acordats.
2. Entrevista de devolució amb la persona i la seva família/representants legals.

Tipus	Nom i enllaç
Escala	EIS. Escala d'Intensitat de Suport
Escala	Qualitat de Vida, INICO-FEAPS
Escala	Qualitat de vida, San Martin
Enquesta	Enquesta de fites
Enquesta	Enquesta perfil personal
Guia	Guia Elaboració Pla de Suport

PROCESSOS I PROCEDIMENTS VINCULATS

Guia Pla de Suport

INDICADORS

Nom	Descripció	Responsable
Qualitat de vida	% de persones ateses amb l'escala de qualitat de vida avaluada. Estàndard: 90%	Educador
Intensitat de suport	% de persones ateses amb l'escala EIS avaluada. Estàndard: 90%	Educador
Pla de Suport	% dels PS validats i disponibles a l'AEGERUS. Estàndard: 90%	Educador

PÀGINA: 45 de 47 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 28/10/2026 11:42
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

Informe	% d'informes de seguiment de PS realitzats Estàndard: 90%	Educador
Entrevistes de seguiment	Les entrevistes anuals de seguiment amb la persona i la seva xarxa natural de suport. Estàndard: mínim 1 cop l'any en el 90% de les persones ateses	Educador

NORMATIVA I DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

-

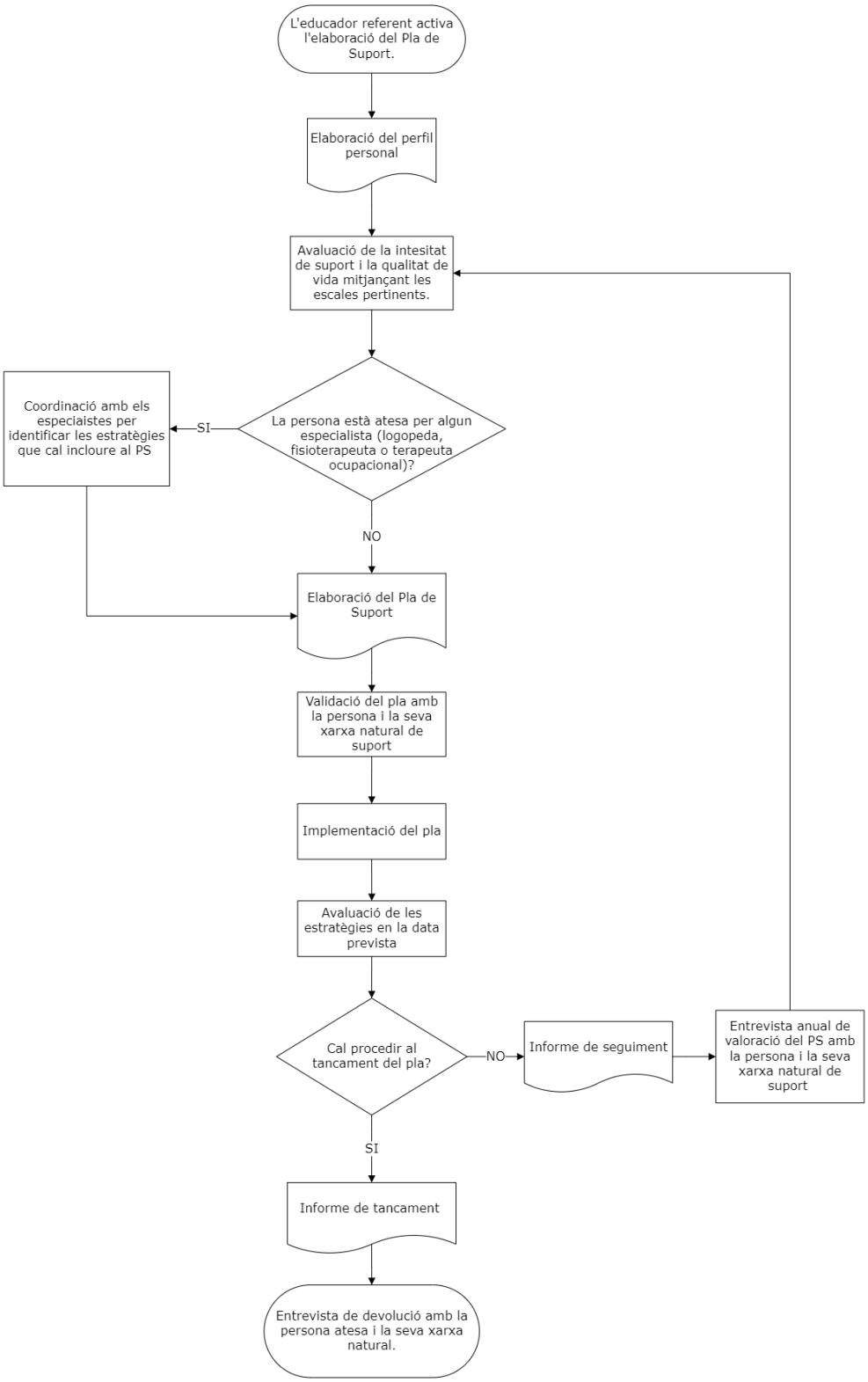
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.

FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

FITXA DEL PROCÉS

PLA DE SUPORT

ESQUEMA



Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=2f2e7172-c611-4d9a-8297-c0071d257ae3 emprant el codi segur de verificació.