



Atenció digna a les persones

Document elaborat per la comissió de centres i de serveis
socials i sanitaris de la Taula comarcal pels drets de les
persones grans de l'Alt Empordà.



Taula comarcal
pels drets de les
persones grans

Autoria

Arcadi Boixaderas Camps	Consell de la Gent Gran; Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Ester Celda Garcia	Hospital d'Atenció Intermèdia; Fundació Salut Empordà
Glòria Pla Comas	Àrea de Benestar Social; Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Laura Guerrero Ramonet	Residència Toribi Duran; Fundació Santa Llúcia
M^a Eugènia Sala Gómez	Consell de la Gent Gran; Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Marta Muñoz Mora	Fundació Altem
Ramon Sans Lorman	Consell de la Gent Gran; Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Ricard Catalan Fargues	Grup MIFAS

Amb la col·laboració de:

Oriol Turró Garriga	Institut de Recerca Glòria Compte; Fundació Salut Empordà
Pilar Monreal Bosch	Grup de recerca Envel·liment, cultura i salut; Universitat de Girona
Roger López Guirao	Àrea de Benestar Social; Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Sandra Devesa Fàbrega	Unitat de Treball Social; Fundació Salut Empordà

Data de publicació 1^a edició 8 de novembre de 2024

DL GI 1522-2024

Introducció pàg. 4

Dret 1. Dret a no ser discriminat en el tractament per raó d'edat, sexe, orientació sexual, religió, opinió, o qualsevol altra circumstància personal o social, i a ser tractat amb el respecte i la consideració que corresponen a la seva dignitatpàg. 5

Dret 2. Dret a la intimitat pàg. 6

Dret 3. Dret a l'autonomia, a prendre les pròpies decisions i assumir els riscos..... pàg. 8

Dret 4. Dret a l'assistència legal de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets propis.....pàg. 11

Dret 5. Dret a ser protegit de qualsevol forma de maltractament en els àmbits familiar, públic i assistencial.....pàg. 11

Dret 6. Dret a exercir lliurement els drets polítics i la pràctica religiosa o espiritual, respectant la llibertat de les altres persones i el funcionament de l'establimentpàg. 12

Dret 7. Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i a mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i socialpàg. 12

Dret 8. Dret a ser cuidats per professionals amb formació de base, continuada i adientpàg. 13

Dret 9. Dret a l'atenció sanitària en les condicions de la resta de la ciutadaniapàg. 13

Corpus legislatiu respecte als diferents drets pàg. 14

Introducció

El primer article de la Declaració Universal dels Drets Humans diu: «Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dotats de raó i de consciència i han de comportar-se fraternalment els uns amb els altres».

Aquí neix el concepte de dignitat, el qual forma part del preàmbul de la majoria de les lleis, especialment les que tenen com a subjecte les persones amb algun grau de discapacitat o dependència.

La manca de competència o la discapacitat no han de limitar la dignitat de les persones, perquè és una qualitat intrínseca als éssers humans, un valor absolut, que implica el respecte als valors, a les prioritats i a les preferències de cada persona, i està vinculada a la capacitat que tenen les persones de poder triar un camí o altre amb un únic límit: respectar la dignitat dels altres.

Tanmateix, tot dret té el suport d'una llei o norma, i tenir un dret implica que algú té el deure de donar-li cobertura. Sense aquests deures el dret no existeix, perquè les persones vulnerables per diverses causes (edat, diversitat, discapacitat, dependència...) estan més exposades a veure's afectades per la limitació dels seus drets.

Aquesta vulnerabilitat fa que, en algunes situacions, aquestes persones perdin el dret a ser respectades i es generin situacions de maltractament. Situacions que no sempre es produeixen d'una manera conscient i que, sovint, pel desconeixement dels drets propis, ni tan sols són identificades com a tals pels afectats. Cal poder decidir sempre i expressar l'opinió, i els professionals han d'actuar conforme l'opinió de l'usuari.

Per aquest motiu, des de la Taula comarcal pels drets de les persones grans s'han posat en marxa una sèrie d'iniciatives per donar a conèixer aquests drets; l'elaboració del document «Atenció digna a les persones grans basada en drets» n'és una d'elles. L'objectiu final de totes aquestes iniciatives és prevenir els maltractaments a les persones a qui es dona un suport social i/o sanitari i a les seves famílies, així com als professionals que les atenen. En aquest document ens volem centrar a descriure els nous drets d'aquestes persones que la societat té el compromís de garantir i que com a ciutadans i com a professionals tenim el dret de gaudir i el deure de defensar.

1. DRET A NO SER DISCRIMINAT EN EL TRACTAMENT PER RAÓ D'EDAT, SEXE, ORIENTACIÓ SEXUAL, RELIGIÓ, OPINIÓ O QUAalsevol ALTRA CIRCUMSTÀNCIA PERSONAL O SOCIAL I A SER TRACTAT AMB EL RESPECTE I LA CONSIDERACIÓ QUE CORRESPONEN A LA SEVA DIGNITAT

A) Dret a preservar la identitat de la persona i a ser respectat com a persona individual sense prejudicis

Cadascú té un sentiment de continuïtat amb el passat i una història vital que cal preservar i mantenir.

La persona té dret que se la identifiqui segons la seva preferència, evitant així expressions paternalistes, que infantilitzen o que posen en relleu circumstàncies o condicions personals.

Qualsevol forma de discriminació de la seva condició o de les circumstàncies personals o socials afecta la seva dignitat i el seu benestar emocional.

Exemples de bones pràctiques:

- Tractar la persona adulta com a tal i no com a un nen.
- En una conversa grupal, si es parla de la persona vulnerable, dirigir-se-li directament i no al seu acompanyant.
- Integrar la persona a les converses entre professionals o entre persones que es produeixen en presència seva.
- No respondre en nom de la persona gran o amb diversitat funcional sense tenir en compte la seva capacitat de resposta i decisió.



2. DRET A LA INTIMITAT

A) Dret a la protecció de la intimitat física

La privacitat i la intimitat són aspectes importants que segons com es gestionin poden situar la persona en una posició d'absoluta vulnerabilitat i provocar-li un malestar emocional important. Així doncs, cal protegir el seu cos de la mirada d'altres persones i no exposar-lo innecessàriament, i amb aquesta finalitat cal tenir incorporades determinades pràctiques.

Exemples de bones pràctiques:

- Demanar permís per despullar, tocar i explorar les persones grans i informar la persona de la intervenció que se li vol fer.
- Trucar a la porta abans d'entrar a l'habitació i tancar les portes i estirar les cortines durant l'aplicació de cures i higiene personals.
- Respectar l'espai i no entrar en una habitació o en un bany mentre es fa la higiene personal.
- Garantir que la vestimenta no deixi exposada la seva intimitat.

B) Dret a preservar la confidencialitat

Les persones vulnerables tenen dret a rebre una atenció que estigui sotmesa al secret professional i a gaudir del dret a la confidencialitat. Dret que cal preservar fins i tot després de la seva defunció.

Exemples de bones pràctiques:

- Preguntar a quines persones del seu entorn es pot informar (i a quines no) de les qüestions personals o relacionades amb la seva salut, i en tot cas quines són de referència en la presa de decisions, respectant sempre la seva voluntat.
- No transferir informació a terceres persones (assegurances, institucions...) o entitats sense el consentiment de la persona o dels seus representants legals.
- Respectar les normes i lleis pel que fa a la confidencialitat de les dades.
- Vetllar perquè la tramesa d'informació respecte a temes susceptibles de confidencialitat es facin en entorns privats.
- No deixar en llocs públics informació sensible que pugui quedar a la vista de persones no autoritzades.

C) Dret a respectar la seva sexualitat

Les persones vulnerables tenen dret a viure la sexualitat des de la llibertat, respectant la intimitat i la confidencialitat, sense discriminació per edat ni orientació sexual i sense prejudicis i ni estereotips.

Cal respectar l'espai propi de la persona i l'expressió de la seva sexualitat amb comoditat.

Cal respectar les preferències i orientacions sexuals i evitar que es converteixin en una discriminació a la seva atenció.

Exemples de bones pràctiques:

- Comptar amb el consentiment d'ambdues parts, oferir espais íntims.
- Proporcionar, si s'escau, informació per tal de millorar la salut sexual de les persones vulnerables.
- Oferir la possibilitat de visitar un professional de la salut en cas que es presenti alguna disfunció sexual.
- Facilitar espais privats on puguin expressar l'afectivitat i la sexualitat.



3. DRET A L'AUTONOMIA, A PRENDRE LES PRÒPIES DECISIONS I A ASSUMIR ELS SEUS RISCOS

A) Dret a no ser sotmès a cap mena d'immobilització física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió

La contenció física o mecànica és un dels procediments més greus que pot patir un ésser humà. Aquesta limitació física de l'autonomia, a més, posa en risc la seva salut en cas de no seguir un protocol estricte de supervisió o no ser limitada en el temps. S'ha de tenir en compte que la persona continguda sempre es trobarà en una situació de vulnerabilitat respecte al professional que fa la contenció.

Es tracta d'un procediment que està legislat, i en cas de ser inevitable (vegeu supòsits a la Llei), aquest s'ha de fer a través de prescripció mèdica. Per aquest motiu, és important seguir escrupolosament la Llei i els protocols.

Exemples de bones pràctiques:

- Utilitzar la contenció física o aïllament només en situacions en què hi hagi un risc per a la mateixa persona o per a l'entorn i únicament quan s'hagi fracassat en les estratègies de contenció no coercitiva.
- En cas que hi hagi una prescripció mèdica, amb previ consentiment i es produeixi una situació que requereixi mesures de contenció, la intervenció ha de realitzar-se en l'entorn més íntim possible i de manera que no suposi un tracte denigrant o vexatori per a la persona vulnerable.
- Es pot dur a terme una contenció sense prescripció mèdica en una situació que es consideri urgent, i sempre que es registri el motiu i a posteriori es demani aquesta prescripció.
- No utilitzar estratègies de contenció com a «càstig» o per manca de professionals.



B) Dret a rebre voluntàriament els serveis

Aquest dret queda recollit a la Llei de serveis socials i fa referència a la llibertat individual d'ingressar a l'establiment i de sortir-ne. Comporta rebre informació prèvia respecte a les normes de l'organització i al funcionament dels serveis de l'establiment social o sanitari i evitar qualsevol informació compleant que no s'ajusti a la realitat, tant per part dels professionals com de la família.

Així mateix, tenen dret a participar o no a les activitats segons les seves preferències.

Exemples de bones pràctiques:

- En cas que la persona requereixi un recurs residencial o d'atenció diürna, proporcionar-li diferents opcions amb tota la informació detallada per tal que per si sola prengui la decisió d'ingressar o no en el servei.
- Respectar la decisió de no traslladar-se a cap recurs residencial i fomentar la seva qualitat de vida dins del domicili.
- En cas que la persona vulnerable ingressi a un servei residencial, donar-li l'oportunitat d'una adaptació gradual.
- Dret a renunciar al servei.

C) Dret a la informació dels serveis i a participar en l'elaboració dels plans d'acord amb les seves preferències

A qualsevol unitat de convivència, com és el cas de les residències, és normal l'organització de la vida diària que afecta les persones, les activitats, l'alimentació, etc. de cara a assolir la millor qualitat de vida possible de les persones.

La qualitat de vida no és decisió dels professionals, és una percepció subjectiva, i, per tant, cal que les persones ateses disposin d'un marc de participació que permeti expressar les seves preferències. Cal tenir establert un sistema de participació dels usuaris dels centres en tots els aspectes que els siguin d'interès (planificació, gestió, organització i coordinació) i cal assegurar que els acords presos es compleixin segons les voluntats acordades.

Exemples de bones pràctiques:

- Les activitats dins del servei han d'estar enfocades segons les preferències dels usuaris.
- Proposar i fomentar la motivació per a la realització de les activitats, però no forçar ni obligar a participar-hi.
- Incloure les persones ateses i els seus familiars en els òrgans de presa de decisions dels centres i recursos.

D) Dret a rebre tota la informació de qualsevol qüestió (sanitària, financera, etc.) que l'afecti personalment per tal de poder prendre decisions

Tothom ha de rebre tota la informació que pertanyi al seu procés d'envelliment o a la seva situació de vulnerabilitat. S'hi engloben els tràmits vinculats a la Llei de la dependència, a la discapacitat, a les prestacions econòmiques, a les prestacions ortoprotèctiques, a l'accés a recursos i als serveis socials de suport i assistència, entre altres. S'ha de tenir en compte que tota persona té dret a decidir amb qui comparteix la informació i amb qui no.



E) Dret a poder expressar, i a ser respectades, les voluntats i decisions anticipades (DVA, PDA)

Per assolir aquest dret cal facilitar la participació de la persona en la planificació de la seva atenció, fins i tot quan no pugui decidir per si mateixa. Tota persona té dret a elaborar el document de voluntats anticipades, de tal manera que, quan es trobi en una situació complicada que no li permeti expressar la seva voluntat, l'equip sanitari/familiar sàpiga què vol realment per a si mateixa.

Inclou el dret a no rebre tractaments fútils i a rebutjar qualsevol tractament, siguin quines siguin les conseqüències d'aquest rebuig i sempre que no afectin terceres persones.

Exemples de bones pràctiques:

- Disposar d'un sistema o circuit d'avaluació de la competència de la persona. En cas de situació de no competència, esbrinar si hi ha constància de les seves voluntats (DVA, PDA...).
- En cas d'existir un DVA, tenir identificats els sistemes d'informació de la institució cap als representants designats.
- Ajudar/assessorar la persona amb relació a les situacions clíniques que es puguin preveure i potenciar l'explicitació de les seves voluntats (DVA, PDA...) donant suport, si es requereix, en la seva elaboració i el seu registre.

4. DRET A L'ASSISTÈNCIA LEGAL DE LES AUTORITATS PÚBLIQUES PER TAL DE GARANTIR EL GAUDIMENT DELS DRETS PROPIS

Les entitats de suport són persones jurídiques, fundacions o associacions sense ànim de lucre que a través d'una designació judicial o notarial acompanyen la persona interessada en els diferents àmbits vitals. Tenen la finalitat de cobrir les necessitats de suport, protecció i garantia de tots els drets i promoure l'autonomia personal. Donen cobertura amb caràcter social, econòmic, patrimonial, jurídic o sanitari.

Les entitats de suport es dediquen a l'assistència de les persones grans, amb diversitat funcional o vulnerables en cas que no tinguin familiars o que aquests no siguin idonis per a exercir aquesta funció. És important que aquestes entitats facin el possible per conèixer l'opinió i les preferències de la persona atesa.

Exemples de persones que poden necessitar assistència legal:

- Una persona amb procés d'envelliment que necessita un suport i acompanyament mèdic.
- Una persona amb diversitat funcional que necessita suport per gestionar l'àmbit econòmic.

5. DRET A SER PROTEGIT DE QUALSEVOL FORMA DE MALTRACTAMENT EN ELS ÀMBITS DE LA PARELLA, FAMILIAR, PÚBLIC I ASSISTENCIAL

El maltractament vers les persones grans o altres persones vulnerables, en les seves diverses formes, malauradament és present en la nostra societat i en tots els seus àmbits (familiar, centres o institucions) i representa un dels casos més extrems de vulneració dels drets de la persona.

Qualsevol situació observada de maltractament obliga els centres a actuar i a protegir la víctima.

Cal tenir present que determinades pràctiques o formes de tractament, tant en l'àmbit professional com familiar, podrien ser normalitzades per part de qui les practica. Per això és important conèixer els drets de la persona, la formació i la prevenció dins l'àmbit del centre. La disposició de protocols al respecte, la formació i la disposició d'espais de reflexió ètica als centres és imprescindible.

Exemples de bones pràctiques:

- Conèixer la legislació que protegeix les persones vulnerables i detectar quan s'està vulnerant un dret.
- Prendre consciència que determinades conductes són actes discriminatoris cap a les persones vulnerables.
- No restringir l'accés de les persones vulnerables (en procés d'envelliment o amb diversitat funcional) a determinats tractaments mèdics i/o serveis socials, culturals o d'oci.
- Formar al respecte, tant en l'acollida de nous professionals com en el programa de formació continuada del centre.

6. DRET A EXERCIR LLIUREMENT ELS DRETS POLÍTICS I LA PRÀCTICA RELIGIOSA O ESPIRITUAL, RESPECTANT LA LLIBERTAT DE LES ALTRES PERSONES I EL FUNCIONAMENT DE L'ESTABLIMENT

El fet de romandre en un establiment en cap cas pot comportar la pèrdua del dret de participació de l'activitat política, i en aquest sentit el centre ha d'establir els mecanismes perquè aquest dret de participació sigui efectiu.

Així mateix, és el cas de la pràctica religiosa, la qual ha de poder ser exercida respectant la llibertat de les altres persones i el funcionament de l'establiment.

Exemples de bones pràctiques:

- Fomentar un vincle de confiança entre professionals i usuaris per tal de generar l'expressió dels hàbits, de les creences i dels valors de cadascú.
- Sempre que sigui possible, facilitar la pràctica religiosa dels usuaris, com per exemple, cerimònies de cultes o tradicions.
- Facilitar el dret de vot en les eleccions.
- Si existeixen espais de culte, procurar que siguin multiconfessionals.

7. DRET A CONSIDERAR COM A DOMICILI PROPI L'ESTABLIMENT RESIDENCIAL ON VIU I A MANTENIR LA SEVA RELACIÓ AMB L'ENTORN FAMILIAR I SOCIAL

Els centres, com a llocs on s'ha de promoure l'autonomia de la persona i respectar les seves decisions personals, han de ser un espai on es pugui preservar la intimitat de les relacions familiars i socials segons les seves opcions personals. El manteniment de les relacions personals i socials de la persona és important pel seu benestar emocional perquè li permet mantenir els seus vincles.

Exemples de bones pràctiques:

- L'habitació ha de ser un espai personalitzat —amb el suport material que es consideri oportú: fotografies, escrits, decoració, etc.— per tal que la persona se senti com a casa.
- Proporcionar espais íntims o sales per poder mantenir el contacte físic en l'àmbit social o familiar, així com facilitar, fomentar i/o mantenir les trucades telefòniques o video-trucades regulars amb les persones del seu entorn.
- Informar sobre el funcionament i les novetats del centre: presentació del nou personal, informació sobre els canvis (horaris, menús, activitats, reformes).

8. DRET A SER CUIDATS PER PROFESSIONALS AMB FORMACIÓ DE BASE, CONTINUADA I ADIENT

Tenir cura de les persones amb circumstàncies determinades (infants, persones d'edat avançada, amb demència, amb discapacitat, etc.) requereix tenir uns coneixements, unes habilitats i unes actituds adients per a cadascun d'aquests grups, i, evidentment, tenir un coneixement exhaustiu dels drets de les persones ateses i respectar-los. Les habilitats adquirides a través dels plans d'acollida i de formació continuada, en tots els àmbits de la cura (tracte, higiene, maneig de persones amb demència, coneixement de drets, etc.), afavoreix la seva tasca diària i la qualitat percebuda pels residents. Cal dir que els professionals que treballen en aquest àmbit han de ser més reconeguts per la societat i la mateixa administració.

Exemples de bones pràctiques:

- Formació continuada al llarg de la vida professional.
- Personalització en l'atenció.
- Actualització de les tècniques de referència en cures i gestió de persones amb dependència.
- Desenvolupar estratègies assistencials centrades en la persona (pla de decisions anticipades, pla d'intervenció individualitzat compartit, etc.).

9. DRET A L'ATENCIÓ SANITÀRIA EN LES CONDICIONS DE LA RESTA DE LA CIUTADANIA

Inclou el dret a tenir assegurada la continuïtat assistencial mitjançant la coordinació adient amb altres professionals quan sigui necessari, així com rebre l'atenció segura minimitzant els riscos derivats de qualsevol discapacitat.

Inclou el dret a accedir als tractaments pal·liatius, així com a l'eutanàsia, en el seu lloc de residència si es donen les circumstàncies.

Exemples de bones pràctiques:

- No identificar la persona en funció de la seva edat cronològica.
- Presumpció d'autonomia personal independentment del domicili o centre de residència habitual.
- Coordinació entre grups de professionals de forma interdisciplinària i multidisciplinària.



CORPUS LEGISLATIU RESPECTE ALS DIFERENTS DRETS

01. Declaració Universal dels Drets Humans

https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/cln.pdf

02. Constitució espanyola

<https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCATALAN.pdf>

03. Llei general de sanitat

<https://www.boe.es/buscar/pdf/1986/BOE-A-1986-10499-consolidado.pdf>

04. Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació que concerneixen la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/3303/1129925.pdf>

05. Llei 41/2002, del 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-22188-consolidado.pdf>

06. Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006, versió 2016

<https://www.parlament.cat/document/cataleg/48089.pdf>

07. Codi d'Ètica de les infermeres i infermers de Catalunya de 2013

<https://www.consellinfermeres.cat/wp-content/uploads/2016/12/2013-Codi-d%27%88tica-de-les-infermeres-i-infermers-de-Catalunya..pdf>

08. Codi deontològic del Col·legi de Metges de Catalunya de 2022

https://www.comb.cat/pdf/DG_Deontologia_CAT.pdf

09. Codi deontològic del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

<https://www.tscat.cat/download/web/CodiDeontologicTSCAT.pdf>

10. Instrucció 1/2022, del 19 de gener, de la Fiscalia General de l'Estat, sobre l'ús de mitjans de contenció mecànics o farmacològics en unitats psiquiàtriques o de salut mental i centres residencials i/o socio-sanitaris de persones grans i/o amb discapacitat

<https://www.boe.es/boe/dias/2022/02/11/pdfs/BOE-A-2022-2221.pdf>

11. Resolució del 28 de juliol de 2022, Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, sobre criteris comuns d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència

<https://www.boe.es/boe/dias/2022/08/11/pdfs/BOE-A-2022-13580.pdf>

12. Llei de la dependència

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-9233-consolidado.pdf>

13. Llei orgànica 3/2021, del 24 de març, de regulació de l'eutanàsia

https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2021/03/25/pdfs/BOE-A-2021-4628-C.pdf

14. Llei 8/2021, del 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-9233-consolidado.pdf>

15. Criteris d'acreditació de les residències

<https://www.boe.es/boe/dias/2022/08/11/pdfs/BOE-A-2022-13580.pdf>

16. Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea del 2010

<https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00389-00403.pdf>

17. Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran a Catalunya

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/gent_gran/carta_dels_drets_i_deures_de_la_gent_gran

Atenció digna a les persones