

**De la atención centrada en el servicio a la atención centrada en la persona. Proceso de cambio en un servicio para personas con necesidad de apoyo generalizado**

Isabel Almacellas, Ester Bonell, Dolors Canela, Jordi Gràcia, Irache Mena, Laia Palau y Dolores Sala

*Centre Assistencial Sant Joan de Déu de Almacelles, Lleida – Servicio Residencial Sant Nicolau*

---



## Experiencia

Exponemos en este artículo el proceso de cambio en una residencia especializada del Centre Assistencial Sant Joan de Déu de Almacelles de Lleida, destinada a personas con necesidad de apoyo generalizado, cambio que llevamos a cabo desde el año 2009. La aparición de nuevas necesidades en una persona residente que padece un deterioro progresivo (Alzheimer) lleva a plantearnos aspectos de tipo práctico y ético a la par.

En aquel momento compartimos esta preocupación con un compañero del centro ubicado en otro servicio y formado en el ámbito de la tercera edad, solicitando su asesoramiento.

Organizamos una primera sesión de reflexión y trabajo abierta a la totalidad de profesionales de la unidad para tratar el caso en cuestión. En ese momento, nos planteamos, ***cuál era el mejor acompañamiento que podemos ofrecer a una persona de 62 años, residente en el centro desde hacía 40 y que en aquel momento tenía deterioro progresivo por demencia.***

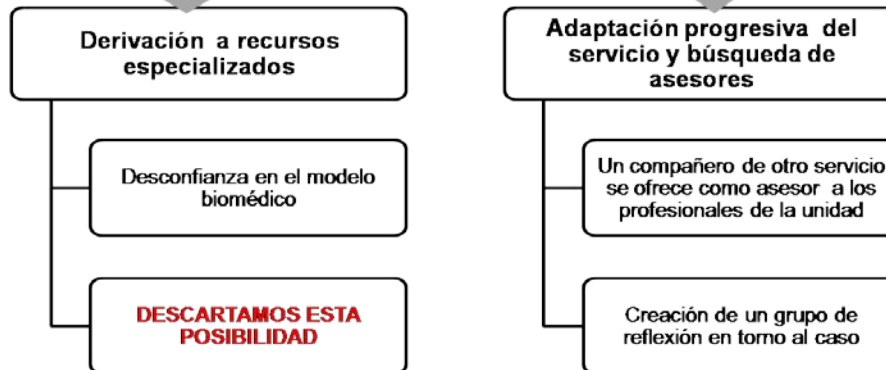
Ante este planteamiento, consideramos dos posibilidades:

- A. Derivación a un servicio residencial para personas con Alzheimer. En este caso, prevalecía su condición de persona con Alzheimer a la de persona con discapacidad. El Centro, era visto principalmente como un servicio.
- B. Adaptación de la atención según las necesidades que aparecieran en el presente y futuro con la enfermedad de dicha persona residente. En esta opción prevalecía su condición de persona a la de persona con discapacidad o persona con enfermedad. En este caso el concepto de Centro se asemeja más al de un hogar.

Nos decantamos por la segunda opción y con ella asumimos el reto de adaptar la atención y el servicio en función de las necesidades día a día cambiantes de la persona residente.

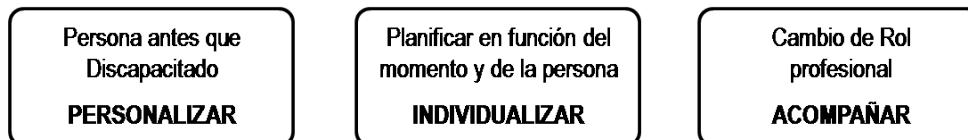
## SEPTIEMBRE DEL 2009

El progresivo deterioro de una persona que vive en el centro desde hace 40 años y las dificultades que genera en el servicio, hace que nos planteemos:



## OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2009

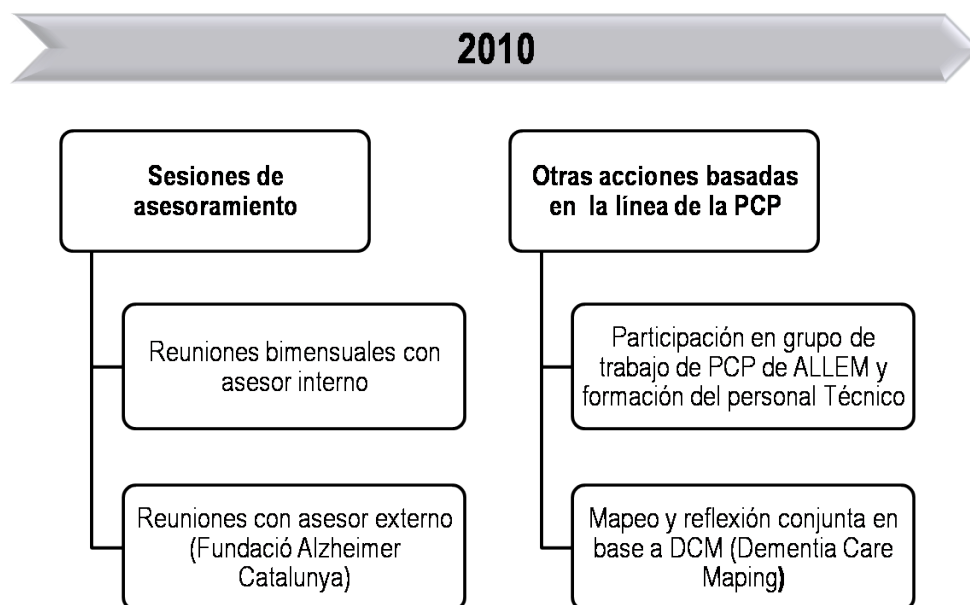
Sesiones de reflexión y trabajo con asesoramiento interno partiendo de las siguientes PREMISAS:



Dimos continuidad a dichos espacios de encuentro compartiendo el conocimiento que teníamos de esta persona (recordemos que residía en centro desde el año 1969, toda una vida!: gustos, preferencias, historia de vida) y planificamos nuestro acompañamiento a partir de todo ello y desde las necesidades del cambiante presente.

Otros elementos precursores de este cambio, no menos importantes de lo expuesto hasta el momento es la participación en un grupo de trabajo sobre Modelos de Atención Centrados en la Persona, grupo que se constituyó a principios del año 2010 y en el que participamos un total de ocho profesionales de nuestro centro, dos de los cuales procedemos del servicio residencial Sant Nicolau. Dicho grupo de trabajo, constituido desde Federació ALLEM (Agrupació Lleidatana d'Atenció a Persones amb Discapacitat) tiene como objetivo desarrollar conocimientos y estrategias que puedan implementarse en servicios de atención a personas con discapacidad en la línea de enfoques centrados en la persona. También se crearon espacios de formación en esta línea de trabajo, para el resto de personal técnico del centro y de la unidad durante el año 2010.

Destacar también, que se llevó a cabo formación en DCM (Dementia Care Mapping) a cargo de Fundació Alzheimer Catalunya y *mapeo* y reflexión conjunta. De esta forma, se toma contacto con una nueva metodología de trabajo en la que los apoyos se personalizan en función de diferentes aspectos (personalidad, historia de vida y contexto psicosocial) y no solo según el grado de discapacidad.



Todas estas acciones descritas hasta el momento, dieron lugar a un cambio de perspectiva importante por parte de todos, profesionales y residentes. De esta manera nos propusimos orientar y sistematizar el cambio definiendo los siguientes objetivos de trabajo para el siguiente año:

- Crear cultura de Atención Centrada en la Persona en la totalidad de profesionales de la unidad (hacer extensible la formación a la totalidad de profesionales de la unidad, continuar con espacios de reflexión y asesoramiento interno/externo...)
- Afianzar el cambio de modelo con acciones concretas (partir de las preferencias y necesidades del propio residente en la medida de lo posible) introduciendo cambios en la rutina y en la organización del servicio. Otra acción concreta que nos marcamos llevar a cabo fue la redefinición del PIAI (Programa Individual de Atención Interdisciplinar) elaborando un nuevo modelo y un nuevo proceder, redefiniendo el rol del Personal de Atención Directa, de las familias y personas significativas para el residente en este nuevo marco de trabajo. Este replanteamiento se comunicó y consensuó con la administración (ICASS Institut Català d'Assistència i Serveis Socials).

2011

Crear cultura de PCP entre los profesionales

Afianzar el cambio de modelo con acciones concretas

2012.... ¿HACIA DONDE VAMOS?



Para este año 2012, nos hemos propuesto dar un mayor protagonismo a la familia y otras personas significativas para los residentes, externas al centro; la implantación de la PCP requiere potenciar la presencia del contexto social natural y pensamos desarrollarlo, ligado a la realización de los PIAIS de cada persona residente y facilitando una mayor implicación, colaboración y presencia en la organización ya en términos generales.

Así mismo proponemos llevar a cabo el nuevo modelo de PIAI ya que a su vez es una herramienta fundamental y motor para la implantación de la PCP en la unidad Sant Nicolau.

## **Resultados**

Pasamos a exponer los resultados más destacados:

Las personas residentes adquieren un protagonismo mayor en el sí del servicio y en sus propias vidas. Los diferentes profesionales que les acompañamos estamos aprendiendo a panificar acciones con ellos mismos y a partir de sus deseos y teniendo en cuenta el contexto, es decir,

recursos comunitarios y las posibilidades reales de realización, aspecto que también compartimos con ellos:

- *De la imposición a la proposición, de la visualización a la participación en los cambios, de acatar a opinar, de dejarse llevar a marcar el camino...trabajar conjuntamente sobre la escucha, el acuerdo y el consenso.*
- Representa una búsqueda del equilibrio entre los intereses, necesidades, posibilidades, limitaciones de la persona con las posibilidades que ofrece el contexto social y no solo el del centro.
- Se establece un nuevo modelo de relación entre los tres agentes principales: (persona residente – profesional – familia/otros) más adulta, simétrica, sincera y humana.

El proceso descrito, responde al objetivo inicial de adaptar el servicio a las nuevas necesidades de las personas. Dicho cambio ha superado las expectativas iniciales en el sentido que actualmente nos planteamos organizar el servicio en función de la persona y no solo adaptarlo.

## **Conclusiones**

Podemos decir, que este proceso que hemos descrito y en el que estamos inmersos todos los agentes (personas residentes, profesionales, familias...) conlleva un cambio importante en cuanto a metodología de trabajo y posición de todos nosotros. Dicho cambio deviene a su vez un motor en sí mismo que nos permite seguir avanzando algunas veces con fluidez y otras veces y con dificultades.

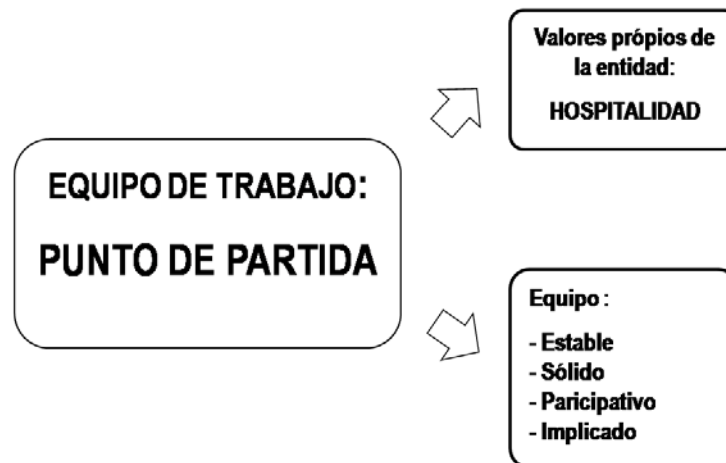
La formación, las sesiones grupales de reflexión y trabajo, el asesoramiento, la participación en grupos de trabajo y llevar a cabo propuestas concretas son aspectos claves en este camino. Cada una de estas acciones actúa a niveles distintos a la hora de acompañar el cambio:

- a nivel individual y de equipo,
- a nivel actitudinal y a nivel de comportamiento,
- a nivel teórico y a nivel práctico (desarrollo de habilidades y herramientas).

Y en definitiva facilita que el cambio sea homogéneo y todos formemos parte de él.

En nuestro caso, observamos también como la evolución de la Organización, facilita una evolución personal de sus miembros y a su vez, esta mayor madurez personal y profesional impulsa a un cambio más global, a nivel organizativo.

La búsqueda de nuevos mecanismos de comunicación en el sí del equipo han posibilitado una mayor integración de agentes que en cierto modo se encontraban en un segundo plano: personal de turno de noche, fin de semana y sustituciones, servicios externos, familias y otros representantes legales...). Este factor también ha contribuido a un mayor sentimiento de equipo, avanzando hacia una responsabilidad compartida y dotando a la persona residente de un mayor protagonismo.



Todo este trabajo ha reforzado las bases previas del equipo de trabajo de la residencia especializada Sant Nicolau. En el punto de partida de todo este proceso era ya un equipo sólido, implicado, estable y participativo que compartía en gran medida los valores propios de la institución y los objetivos de trabajo.

Por último queremos destacar como una situación concreta, particular (deterioro/cambio en el diagnóstico de una persona residente) deviene una oportunidad de cambio global y organizacional (cambio de modelo de atención, cambio de cultura, cambio de rol).

Contar con una visión más global de la historia de vida del otro es fundamental en este nuevo modelo de atención, enriquecedor y satisfactorio tanto a nivel profesional como personal.

### **Bibliografía**

CARRATALÁ MARCO, A. Y MATA ROIG, G. **Planificación Centrada en la Persona**. FEAPS.

DAWN, B Y SURR, C. (2008). **Dementia Care Mapping (DCM). Principis i pràctica**. Alzheimer Catalunya Fundació.

MARÍN GONZÁLEZ, A. I. Y DE LA PARTE HERRERO, JM<sup>a</sup>. **Manual de Apoyo al proceso de Planificación Individual.**

KITWOOD, T. (2003). **Repensant la demència.** Eumo: Vic. (Dementia Reconsidered. Tom Kitwood. Open University Press, Oxford 1997).

RAMOS MONTES, J. (2010). **Fundamentación Ética en la Atención a las personas con discapacidad intelectual grave y profunda.** Bioètica & Debat, nº 16(59):18-21.

RODRIGUEZ RODRIGUEZ, P. (2010). **La atención integral centrada en la persona.** Madrid, Informes Portal Mayores, nº 106. (Fecha de publicación: 04/11/2010).

### **Agradecimientos**

Este proceso es posible **gracias a la mirada y a la escucha sensible de los diferentes profesionales** que configuramos el servicio.

También **gracias a las personas residentes** que cada una, nos permite conocer día a día un poco mas de ella y nos guía en este trabajo. **Gracias a sus familias** por confiar y colaborar.

Agradecemos también a **Toñi Segura** directora de nuestro centro su apoyo, reconocimiento y la posibilidad de compartir experiencias.

Por último agradecer el trabajo y disponibilidad de **Jaume Sarroca** quien sobre todo en un principio nos ayudó y aportó una nueva perspectiva.