

---

# BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

---

## Ponte en su lugar



Ponte en su lugar



---

Nuria Lucas Merino

Residencia Prado de San Gregorio, Personalia, Grupo Fundosa.

---



**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:** Acciones de comunicación

**LUGAR:** Residencia Prado de San Gregorio, Sonseca (Toledo).

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Personal del centro, personas usuarias, familiares e instituciones.

## OBJETIVOS

- Acercar la labor diaria del sector de atención residencial bajo una “mirada” diferente.
- Cuestionar e incidir “¿Cómo quiero que me cuiden? o ¿cómo me gustaría que lo hiciesen? desde un planteamiento humano, digno, autónomo y en donde esta vez, se invierten los papeles, siendo ellos y ellas los profesionales, los protagonistas.
- Desarrollar un material de reflexión para las personas mayores ante el trato cotidiano.
- Desarrollar un material de reflexión para los familiares ante situaciones del trato cotidiano.
- Desarrollar un material de reflexión para los profesionales ante el trato cotidiano con las personas mayores.
- Tener un material que potencie la visualización de los valores de Personalia.
- Tener un material de fondo que nos permita trabajar las actitudes desde la personalización del trato.
- Conocer el trabajo desde las preferencias de trato de las personas atendidas.
- Difundir a las instituciones y a las familias el trabajo desarrollado.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se desarrolla una exposición fotográfica fruto del trabajo de selección, planificación de situaciones cotidianas con las personas usuarias y los profesionales potenciando el desarrollo de una experiencia basada en la empatía y en la comprensión de la persona y sus preferencias de trato, en la definición de actitudes en los procesos de acompañamiento a las personas atendidas

La exposición fotográfica “Ponte en su lugar” tiene como máxima finalidad mostrar el día a día en ésta residencia. La idea inicial, nace bajo la premisa de crear un nuevo



enfoque, cercano y real, de las máximas labores de atención real desempeñadas en el centro.

Para conseguirlo, se agrupan imágenes de diferentes profesionales y resto de sectores laborales que lo exemplifican y residentes del centro, pero **invirtiendo en todas ellas los papeles** reales desempeñados, las personas residentes se visten y hacen de profesionales así como los profesionales hacen de personas mayores.

Se intercambian los papeles en la residencia intentando realizar una labor espejo sobre el trato que ambos se dan en el día a día de la residencia.

Se ha intentado conseguir en todo momento que la imagen, sin tener pies de página, despierte sonrisas, trabajando así el humor y la concienciación de los profesionales del centro, de las personas mayores y de sus familiares y entorno social.

Se plantea que se dé una perspectiva de enterneamiento, un espacio para las reflexiones oportunas ante una cura de una úlcera, un cambio postural, un corte de pelo, una suculenta receta gastronómica... etc. En estas realidades no se debe de olvidar la importancia del máximo respeto ante los últimos momentos de vida de la persona y su transición a la muerte. Ésta sería una realidad también reflejada de manera humana real y sencilla, mostrando sin tapujos el dolor ante la pérdida, la tristeza que lleva adherida, pero desde una mirada alejada de lo tabú, capaz de completar la visión global del trabajo realizado en donde a veces, conseguir una sonrisa por parte de una de nuestras/os residentes con avanzado deterioro, es la máxima meta a alcanzar y un grato regalo en la que todos nos sentimos gratamente afortunados.

La labor desempeñada en el día a día es de todos: su sonrisa refleja “el trabajo de todo el personal”.

Esta exposición fotográfica exemplifica situaciones y plantea posibles reflexiones a desarrollar con las familias y con nuevos profesionales que en las imágenes pueden ver tanto el desarrollo filosófico del centro como las problemáticas del día a día. La exposición permanente de dicha exposición es un recurso más que se utiliza en la acogida a las personas mayores a los familiares y a las profesionales ya que genera situaciones de reflexión tanto en el trato de los familiares a las personas mayores, de los familiares al equipo, de las personas mayores al equipo y de los profesionales a las personas atendidas y a sus familiares.

Para la realización de tal proyecto, fueron reunidos todo el equipo técnico, contando con representación del resto de sectores implicados como eran lavandería y limpieza,



recepción y cocina. En todo momento la participación (tanto en residentes como en profesionales) era voluntaria.

Se intentaron reflejar las máximas similitudes laborales atendiendo a uniformado y resto de características, incidiendo en las diferentes rotulaciones del centro para facilitar la comprensión de las imágenes en aquellas escenas en las que los protagonistas vestían con su propia ropa (sea el caso de Dirección entre otros) En todo momento se intentaron reflejar las características corporativas y logo de Personalia, pero sin restar protagonismo al significado de la imagen final.

Las imágenes escogidas se realizaron en un tamaño que garantizase poder ser contempladas aún bajo las posibles limitaciones visuales y fueron expuestas en el pasillo central de las dependencias del centro. Fueron combinadas imágenes a color junto a blanco y negro y se agruparon según temáticas.

La fotografía que encabezaba la exposición combinaba amos elementos (color y b/n) haciendo especial énfasis en las diferencias ocasionadas por el devenir de los años pero con el mismo brillo en la mirada.

Las fases de aplicación quedaron sujetas a la disponibilidad de los profesionales y usuarios por las tareas diarias que un centro residencial contempla y es por ello que no tenía una duración especificada, pero sí una fecha máxima de finalización que coincidía con la “Fiesta de Fuengirola” en la que se aprovecharía una mayor afluencia de familiares y posibles instituciones garantizando mayor trascendencia.

La posterior evaluación y reflexión nos ha permitido desarrollar mejoras continuadas en nuestro trato diario así como hacer visible la política de calidad de Personalia hacia el exterior.

## TEMPORALIZACIÓN

### ▪ **Fase 1 de diseño. Septiembre del 2012**

Se elabora un diseño de programa en la que se plantean algunas acciones específicas

- Acción 1: Presentación del proyecto a los trabajadores del centro.
- Acción 2: Diseño del proyecto.
- Acción 3 Sensibilización a los profesionales del centro sobre la idea a desarrollar. Reclutamiento de profesionales que deseen participar en la implementación y la definición de las fotografías.

### ▪ **Fase 2. Implicación de las personas usuarias y de las familias. Octubre 2012**



- Acción 4: Se presenta el proyecto a las personas usuarias capacitadas para el mismo teniendo en cuenta sus capacidades y la propuesta de participación activa en el centro.
- Acción 5: Se definen las situaciones y se asignan roles tanto a los profesionales voluntarios como a las personas mayores voluntarias para el desarrollo y sesión fotográfica de cada situación.
- **Fase 3 Desarrollo de sesiones fotográficas. Octubre y Noviembre 2012**
- Acción 6: Desarrollo de sesiones fotográficas y teatralización sobre las situaciones específicas dramatizadas
- Acción 7: Reflexiones y consideraciones de la experiencia de ponerse en el lugar del otro
- **Fase 4 de diseño de la exposición fotográfica. Noviembre 2012**
- Acción 8: Desarrollo del material fotográfico y gráfico.
- Acción 9: Montaje de la exposición desde el profesional del centro.
- **Fase 5 de difusión interna y externa. Noviembre-Diciembre 2012**
- Acción 10: Difusión de la exposición a las personas usuarias del centro, familiares de usuarios del centro así como de personas de la red social de apoyo de los mismos.
- Acción 11: Difusión institucional relacionadas con la Fiesta de Fuengirola.
- **Fase 6 de Exposición. Diciembre 2012**
- Acción 12: Exposición desarrollada
- **Fase 7 Evaluación y desarrollo de continuidad. Diciembre 2012**
- Acción 13: se ha desarrollado una evaluación de la experiencia valorando:
  - Grado de satisfacción de las personas usuarias
  - Grado de satisfacción de los profesionales
  - Reunión de valoración conjunta
  - Elaboración de un calendario
  - Mejora en la interacción entre profesionales y residentes
  - Disminución de situaciones conflictivas entre usuarios y profesionales
- Acción 14: Se desarrollan, desde la reflexión unos aprendizajes que son incorporados al sistema de calidad y al trabajo de las actitudes profesionales que conllevan una forma diferente, mejorada del trato cotidiano.



## Recursos humanos

Las personas mayores voluntarias son las verdaderas protagonistas del proyecto que han permitido un desarrollo de la propuesta con máximo valor

## Recursos materiales

- Materiales de diseño fotográfico, revelado de fotografías, ornamentación de entornos, etc.
- Material de oficina material específico

## EVALUACIÓN

Para evaluar la Buena práctica se han utilizado los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de las personas usuarias
  - Se consiguió un alto grado de satisfacción tanto en las personas usuarias que participaron como en las personas del centro que no pudieron participar
  - Se consiguió un alto grado de satisfacción tanto en las familias como en el entorno social e institucional
  - Recepción de elogios, tanto por la idea como por el resultado final que nos hace reflexionar ,desde el humor sobre el BUEN TRATO a las personas
- Grado de satisfacción de los profesionales
  - Se consiguió un alto grado de satisfacción tanto en los profesionales que participaron como en los profesionales que no pudieron participar
- Reunión de valoración conjunta
  - Se desarrolló una valoración conjunta que permitió analizar los aprendizajes y las reflexiones que ya se han descrito en el proyecto
- Elaboración de un calendario
  - La elaboración del calendario con fotos de la exposición es otro fruto de la experiencia que permite evaluar la experiencia satisfactoriamente
- Mejora en la interacción entre profesionales y residentes
  - El equipo ha constatado dicha mejora al desarrollar dinámicas que permiten abordar el trato cotidiano desde actitudes asertivas y empáticas
- Disminución de situaciones conflictivas entre usuarios y profesionales
  - Han disminuido las situaciones de conflictividad en los centros



## CONCLUSIONES

Esta Buena práctica nos ha permitido potenciar el conocimiento mutuo y la empatía entre usuarios profesionales y entorno en relación a nuestro trabajo cotidiano. Ponerse en el lugar del otro ayuda a trabajar las dinámicas de comprensión y cooperación necesarias en todo proyecto. La perspectiva de comprender como la persona usuaria nos percibe, o como nos perciben como usuarios hace contemplar la visión del otro y en consecuencia nos permite definir nuevas formas de trato basadas en la cooperación, la complementariedad y el apoyo mutuo tan necesario.

Las Dimensiones de calidad de vida trabajadas son:

- **Dimensión de desarrollo personal**, evidente en todos los participantes ya que el hecho de hacer el esfuerzo de empatizar conlleva espacios de reflexión, tanto personal como conjunta y aprender la capacidad de mirar con OTRA MIRADA. Una mirada creativa que permite espacios de aprendizaje y crecimiento personal y de colectivo
- **Dimensión de bienestar emocional**, ya que las personas participantes han experimentado el apoyo y el acompañamiento mutuo desde la comprensión y aceptación de la visión del otro, hecho que nos permite entender mejor y por ende adaptarnos mejor a las personas teniendo en cuenta sus emociones y puntos de vista dispares con los nuestros
- **Dimensión de inclusión social**, ya que permite trabajar con las personas del entorno social aportando nuevas formas de visualizar tanto las personas mayores como el trabajo que se hace en los centros residenciales de Personalia , desde una perspectiva realista y positiva ,centrada en la persona y sus necesidades
- **Dimensión de autodeterminación**, ya que se ha fomentando la participación voluntaria a partir de varios canales expresivos como son la teatralización de situaciones, así como de otros canales como la elaboración de una exposición en la que las personas quieren participar
- **Dimensión de las relaciones interpersonales**, la buena práctica ha permitido que las personas aumenten su red relacional y de amistad generando nuevas relaciones, tanto en el ámbito residencial como fuera del centro, a la vez que ha mejorado las relaciones entre residentes, entre profesionales y familiares, y entre profesionales desde la participación implicada en un proyecto común de gran valor social.

Los principios éticos que nos ha permitido desarrollar son:



- **Principio de autonomía**, ya que se ha fomentado una participación desde la toma de decisiones personalizada por cada integrante sea residente, familiar o profesional.
- **Principio de Beneficencia**, ya que la propuesta ha potenciado beneficios en las personas participantes y en los residentes que no pudieron participar a partir del desarrollo de dinámicas de cooperación y colaboración que nos han permitido mejorar la autoestima individual y de grupo.

Esta Buena práctica nos ha permitido dar una visión diferente de calidad humana y humanizadora tanto internamente como hacia afuera. **LA CALIDAD HUMANIZADA, CENTRADA EN LA PERSONA ES POSIBLE.**

## ENLACES Y ANEXOS

Presentación proyecto Ponte en su lugar:

<http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP71PonteLugarPersonaliaAnexo.ppsx>