
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**CARTA DE BIENVENIDA AL CENTRO.
RESIDÈNCIA D'ANCIANS DE MERCADAL**



Concepción Puig García.

Directora de la Residència d'Ancians de Mercadal.

Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales. Intress



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: Servicios o programas de atención e intervención; Innovaciones organizativas y metodológicas

2

LUGAR: Residencia de ancianos de Mercadal. Menorca, Islas Baleares.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: Personas residentes, familias y trabajadores/as.

OBJETIVOS

Objetivos generales

- Personalizar la bienvenida a los nuevos residentes.
- Implicar a las residentes y al personal en el ingreso del nuevo residente.
- Procurar una acogida agradable, diferente y personalizada.

Objetivos específicos

- Ajustar la bienvenida a las características de la persona que ingresa en la residencia
- Hacer partícipes de la misma al conjunto de la residencia: residentes, profesionales y familiares.
- Recoger en un documento de bienvenida (carta) las fortalezas del nuevo residente para utilizarlas como facilitador del ingreso.
- Crear un guión de acogida para el personal del centro con preguntas que hagan referencia a los gustos y preferencias del residente en relación a actividades de ocio, comida, rutinas y demás aspectos de la atención ofrecida.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y FASES DE APLICACIÓN

De las conversaciones mantenidas con nuestros residentes y con el personal, y de la literatura técnica, se desprende la gran importancia del momento que para la persona tiene la llegada al centro y el impacto que supone para la persona. Cada individuo viene con una maleta distinta llena con todas las vivencias de toda una vida, con diferentes expectativas, miedos, apoyo... Los residentes manifiestan recordar aquel día, con nerviosismo, incertidumbre, recelo, "no sé si me va a gustar" es una frase habitual... Y en general expresan que recuerdan con claridad algún momento puntual:



la expresión de una cuidadora, las palabras de un compañero, etc., lo que evidencia el impacto emocional que tuvo el ingreso.

Desde el año 2012 en la Residencia de ancianos de Mercadal se trabaja con una organización basada en el modelo de atención centrada en la persona, que se ha desarrollado con la ayuda de la Guía publicada por la psicóloga M^a Teresa Martínez. Y durante el año 2014 hemos iniciado la evaluación y revisión de procesos y la implantación de acciones de mejora, entre las que se encuentra ésta que se presenta.

Esta mejora, dirigida al proceso de acogida, busca la personalización del ingreso para disminuir el impacto emocional de la entrada en el Centro y ayudar a una mejor adaptación del nuevo/a residente y el equipo profesional. Esta individualización se operativiza a través de un documento (carta) que se lee conjuntamente por residentes y profesionales en el momento del ingreso.

Para ello se elabora:

- un guión con las preguntas que cada profesional hará en el momento de la visita previa del futuro/a residente al centro.
- la propia “carta de bienvenida” con las sugerencias de los/as residentes y la información más relevante recogida por dirección y los profesionales.

Hay que tener en cuenta para entender adecuadamente esta mejora que el nuestro es un centro de 19 plazas, ubicado en el ámbito rural, con una población de 4.000 habitantes donde casi todo el mundo se conoce, y esto facilita la incorporación de nuevas personas ya que siempre hay alguien conocido.

Las fases de realización de esta práctica son las siguientes:

Fase 1: Recogida de información y presentación de la residencia.

- Se realiza una entrevista de la dirección del centro con la familia y el futuro residente para mostrarle los espacios del Centro y a los profesionales del mismo que estén en ese determinado turno.
- En la entrevista se recogen, entre otros, los datos más relevantes de la historia de vida, haciendo especial incidencia en las fortalezas de la persona.
- Los profesionales, de manera informal, recogen información referente a gustos y preferencias.
- Por último, la directora entrega al residente un folleto donde se recoge de manera



resumida nuestra misión, objetivos, servicios y programas que ofrece la residencia, profesionales, horarios, instalaciones, normas básicas...

Fase 2: Elaboración de la “carta de bienvenida”

- La Dirección recoge la información obtenida de todos los implicados en el proceso.
- De forma grupal, dirección, profesionales y residentes elaboran una carta de bienvenida dirigida al nuevo usuario, donde cada persona que quiere expresa su mensaje. Estos son recogidos por el personal del centro y se trabaja sobre el texto hasta que tiene la forma deseada por todos.
- Las preferencias y gustos expresados por el usuario en el momento de la entrevista previa, además, se tienen en cuenta para elaborar un primer plan de atención con los horarios, rutinas y actividades ajustados a sus gustos, aunque obviamente se revisará en cuanto se lleve a cabo una evaluación más pormenorizada tras el ingreso”.

Fase 3: Acogida

El día del ingreso, residentes y profesionales, leen y hacen entrega de la carta. Posteriormente se le acompaña a su habitación, donde se encontrará un pequeño ramo de flores aromáticas y la encuesta de satisfacción del momento del ingreso.

TEMPORALIZACIÓN

Dos semanas antes de la visita previa, se avisa de un futuro ingreso a profesionales y residentes.

El día de la visita y entrevista inicial, se recoge la información.

En una reunión realizada dentro de los tres días siguientes a esta entrevista se devuelve toda la información relevante.

En el plazo de una semana se confecciona la carta de bienvenida.

En el día del ingreso se lee la carta, se devuelve el primer plan de intervención ajustado a lo evaluado, y se pasa la encuesta de satisfacción con la acogida.



RECURSOS

Este proyecto está siendo posible gracias a la implicación de los/as residentes, familiares y profesionales del centro. Sólo se precisó de la participación de los mismos.

NORMATIVA

- Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal.
- Ley 4/2009 de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares

EVALUACIÓN

La evaluación del proceso se realiza a través de:

- Encuesta de satisfacción en el ingreso y la acogida de residentes y familiares, elaborada por el centro. Esta encuesta está constituida por cinco ítems.
- Seguimiento diario por parte de todos los profesionales de la adaptación del residente al centro para poder recoger las posibles incidencias que se produzcan.

RESULTADOS

En los ingresos en que se ha aplicado esta mejora se detecta una mejor adaptación del residente a la vida del centro ya que facilita la llegada a un ambiente desconocido y un trabajo más eficiente y eficaz por parte del personal.

También es importante la participación de las personas integrantes del núcleo de convivencia, ya que al hacerles participar del proceso les predispone a recibir bien al nuevo usuario.

Además, ayuda a los trabajadores de la residencia a enfocarse hacia las fortalezas y gustos de la persona y no sólo hacia sus dificultades o necesidades.

FINANCIACIÓN

El proyecto no precisa financiación.



CONCLUSIONES

El proyecto cumple el criterio de **pertinencia** ya que modifica los aspectos organizativos y metodológicos en la residencia favoreciendo el avance en el modelo de atención centrada en la persona.

Cumple **criterios éticos** ya que reconoce que cada persona es única, singular y que todas las personas tienen fortalezas y capacidades.

Favorece la **participación** de residentes, familiares y profesionales.

Es un proyecto **integral** ya que promueve el bienestar y la calidad de vida de los residentes. Es interdisciplinar.

ENLACES Y ANEXOS

- Carta de bienvenida:

http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP44Ejemplo_de_CARTA_CARTA_DE_BIENVENIDA.pdf

- Folleto guía de acogida:

http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP44Folleto_Guía_de_Acogida.pdf

- Guía Acogida Profesionales:

http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP44Guión_de_Acogida_de_los_Profesionales.pdf