

---

# BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

---

**“Me llamo Carmen”. Manual de acogida al  
trabajador**

---

Patricio Jesús Fuentes Maltés  
Centro Gerontológico El Buen Samaritano (Cáritas  
Diocesana de Málaga)





**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:** “Me llamo Carmen” es una buena práctica que constituye una **innovación metodológica** que se desarrolla en una residencia para personas mayores en situación de dependencia. Favorece que los/as profesionales que las atienden y sus familias lo hagan poniendo como eje y centro de su intervención a cada una de las personas, erigiéndose éstas como protagonistas de la relación de ayuda al definir objetivos y maneras de realizar los apoyos verdaderamente centrados en la persona. En sentido amplio, podría considerarse también una actuación integral, pues implica a servicios o programas de atención o intervención, plantea innovaciones organizativas y metodológicas y se derivan actuaciones ambientales y tecnológicas.

**LUGAR:** Centro Gerontológico El Buen Samaritano, Málaga.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Personas mayores, profesionales y familiares.

## OBJETIVOS

- Dar voz, dar todo el protagonismo a la persona mayor para que sea ella quien nos diga cuáles son las claves de unos buenos cuidados
- Dar a conocer a los cuidadores (profesionales, voluntarios, familiares...) qué esperan de nosotros las personas mayores, cuáles son sus expectativas y su realidad personal.
- Difundir estas ideas promoviendo un cambio de actitudes en caso necesario o un afianzamiento de unos buenos cuidados, consolidando nuevas formas de relación y actuación.
- Promover la ética de los cuidados desde el plano práctico y cotidiano
- Transmitir una forma de cuidar a las personas mayores positiva, facilitando el compromiso personal del cuidador o cuidadora al conocer el impacto que tiene en la persona mayor nuestras propias acciones

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES DEL PROYECTO

El proyecto se planificó y desarrolló de la siguiente manera:

1. Presentación y explicación del proyecto a residentes, familiares, trabajadores/as, voluntarias/os.
2. Reuniones con grupos de residentes y cuidadores/as (juntos en los mismos grupos) para la recogida de aspectos clave en los cuidados. Se les preguntaba explícitamente qué les parecía bien o mal en diversos ámbitos de la vida personal.
3. Redacción de un documento con una presentación breve del centro y con la parte principal que consistiera en una narración hecha de historias personales y de las ideas que nos han transmitido, que consiguiera conectar emocionalmente con el lector (debía estar expresado en primera persona) y que permitiera una gran comprensión de la realidad y del porqué de cada “pequeño-gran detalle”.

Hacer una edición cuidada, con calidad y calidez para que el mensaje llegase. Este es el manual de acogida a un nuevo trabajador o trabajadora: (se puede descargar en: [http://www.caritasmalaga.es/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=29&Itemid=11](http://www.caritasmalaga.es/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=29&Itemid=11))

4. Redacción de un guión para un documental basado en el manual de acogida.
5. Producción y edición de un documental “Me llamo Carmen” que aprovechara las posibilidades de la comunicación audiovisual (voz, imágenes, música...) para



cumplir los objetivos antes descritos. El documental se puede ver en la siguiente dirección web: (<http://www.youtube.com/watch?v=6Lvl5yDfZ8Q>)

6. Entrega del manual y presentación del documental a todos/as los/as trabajadores/as y voluntarios/as del centro.

7. Presentación del documental a alumnos/as en prácticas, grupos de visitas, familiares, etc.

La idea era conseguir esa transmisión de valores en la que la persona mayor fuese la verdadera protagonista de sus propios cuidados, aunque necesitase de otras personas para llevarlos a cabo. Sabemos que un verdadero cambio de actitudes comienza desde la emoción, desde el corazón y por ello se buscaba la conexión emocional con el lector o con la persona que ve el documental. Intentamos aprovechar todas las oportunidades que ofrecen los soportes audiovisuales.

## TEMPORALIZACIÓN

El proyecto comenzó a primeros del año 2009, realizando la publicación del manual en junio de 2009 y el documental en noviembre del mismo año. Durante el 2010 y hasta la actualidad se ha difundido enormemente el proyecto, especialmente a través del documental.

## RECURSOS

Se ha contado con la implicación de todas las personas que forman la gran familia del centro El Buen Samaritano.

Se ha contado con un productor de reconocida experiencia y que ha realizado un documental de gran calidad técnica.

## NORMATIVA

Se ha tenido en cuenta toda la normativa en materia de protección de datos y de la imagen personal.

## EVALUACIÓN

El proyecto se evalúa a través de indicadores cualitativos y cuantitativos:

Cualitativos:

El impacto inicial en las personas que analizan el manual y/o ven el documental es evidente y se ha conseguido que personas que lo han visto desde numerosos lugares de España, nos feliciten y pidan el documental.

Los propios residentes del centro lo han valorado muy positivamente, reflejando como idea central que lo que se ve en el documental es su propia realidad.

Las personas que ven el documental y leen el manual de acogida comprenden perfectamente qué es lo que se espera de ellas/os al entrar a formar parte del centro El Buen Samaritano.

Cuantitativos:

Más de 26.000 visionados en youtube demuestran que el proyecto ha sido un éxito, máxime cuando no se ha realizado ningún tipo de publicidad ni acción de difusión más



allá de subirlo a la red y hacer una presentación en el centro.

## RESULTADOS

Grado de cumplimiento de los objetivos:

Los objetivos planteados se han cumplido sobradamente y de forma muy eficaz. El protagonismo de la persona, su espacio como centro de los cuidados, ha quedado de manifiesto en el corazón del mensaje y en sus medios de transmisión (documento y documental). La transmisión de valores ha sido también un éxito por la calidad de ambos soportes y el gran número de personas a las que les ha llegado.

Cobertura (personas que se benefician del proyecto). La cobertura es muy elevada, difícil de medir porque más de 27.000 veces que se ha visto el documental a través de la web tiene un gran impacto en las personas, en la creación de una cultura, de un modelo de trabajo y de relación. Entre las personas que nos han solicitado el documental en DVD original, se encuentran profesores de cursos relacionados con esta realidad, directores de centros, etc. por lo que su efecto multiplicador es también evidente.

Ha sido muy valorado explícitamente por profesionales de centros y servicios de ayuda a domicilio, familiares, que han manifestado que también les ayuda a cuidar mejor a sus mayores en sus propios hogares, por las propias personas mayores que ven perfectamente reflejada su realidad, y por gestores o responsables de centros, servicios, entidades de formación, administraciones públicas...

La principal dificultad es conseguir que los soportes lleguen a ser capaces de transmitir emociones, sentimientos, para que a partir de ahí, muevan a la acción y no se queden simplemente en la epidermis, en algo pasajero. Pensamos que esto se ha conseguido gracias a la fuerte implicación de las/os residentes y del personal y de las personas responsables de la redacción del documento y de la producción del documental (se realizaron 11 versiones del documental en "borrador" antes del resultado definitivo).

## FINANCIACIÓN

Recursos económicos, en este proyecto se han empleado unos 5.000 euros.

Presupuesto. 2.000 € el diseño y la edición del documento "Manual de Acogida al trabajador" y 3.000 € la grabación y edición del documental "Me llamo Carmen".

Financiación. Contamos con donaciones de empresas proveedoras, prácticamente no hizo falta financiación propia.

Plan de viabilidad. El resultado es muy positivo ya que es un proyecto que tiene una duración en la edición limitada en el tiempo y un periodo de difusión y transmisión que se ha realizado a través de internet y sin coste. Ha sido altamente viable por su escasa inversión y sus grandes resultados de impacto social.

## CONCLUSIONES

En relación a los criterios de **pertinencia**, pensamos que esta iniciativa puede considerarse como Buena Práctica en Modelo de Atención y Diseño ambiental, porque está en el corazón de la atención centrada en la persona, la escucha, recoge su realidad y sus sugerencias sobre cómo quiere ser tratada, cómo se siente en un medio residencial, y nos da claves y nos ayuda a ponernos en su lugar, a empatizar y desde ahí, buscar nuevos diseños, nuevas metodologías, nuevas prácticas y nuevas formas de hacer las cosas que busquen hacer más felices a las personas en esta etapa de la vida.



Es una práctica **innovadora** porque modifica enfoques y metodologías tradicionales de formación de los/as profesionales y/o familias. También cumple el criterio de **eticidad**, ya que, proporciona una herramienta a los/as profesionales con el fin de salvaguardar la integridad personal, la propia imagen y reconocer el derecho a la autonomía de cada persona en el desarrollo de su cotidianidad.

Por otra parte, también cumple los criterios complementarios, especialmente los de **efectividad, sostenibilidad, participación y transferibilidad**. Como puede verse en la descripción del proyecto, se ha hecho partícipe del mismo desde su inicio a residentes, trabajadores/as y familiares. Respecto a su transferibilidad, el carácter divulgativo de los productos generados en esta iniciativa la hace susceptible de ser replicada, tanto en otras residencias u otros contextos de cuidados, como en la ayuda a domicilio, centros de atención diurna, etc.

Por último, la **formación, el acompañamiento y el apoyo a los/as profesionales** constituyen los fines más específicos de la iniciativa.