



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

Siguiendo el camino



*María Ramos.
Gerente y Propietaria*

*Esther Tena.
Directora técnica-trabajadora social*

*CreuNova GentGran
Corbera de Llobregat*

Resumen

Todo empezó a cambiar en Creu Nova, por una rutinaria, productiva y reveladora inspección del “Departament de Benestar Social y Familia”. En el transcurso de la inspección la Sra. Elena López nos hizo una pregunta aparentemente inofensiva... ¿por qué estáis en este sector? Esto nos hizo pensar... en cómo se estaba trabajando en Creu Nova. ¿Cómo se trabajaba en casa?

Hubo dos propuestas por parte de Elena López; una, que comprobásemos cómo se dormía con un cinturón de contención, y otra, que nos leyésemos un libro: Atención Gerontológica Centrada en la Persona, de M^a Teresa Martínez.

Aquí empieza realmente el cambio.

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:
19/07/2016

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
29/08/2018

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:
Servicios o programas de atención o intervención, Innovaciones organizativas y metodológicas, y diseño y actuaciones ambientales y arquitectónicas

LUGAR:
Residencia Creu Nova – Corbera de Llobregat. Barcelona. Catalunya.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:
Personas residentes, familias y personal del centro.

Justificación

¿Por qué creíamos necesario un cambio? Porque tuvimos la capacidad de ver que todo lo que estábamos haciendo, se podía hacer mejor. Vimos que podíamos generar más bienestar y complicidad, para conseguir una atención más cálida y con más calidad.

No tenemos experiencia en diseñar estadísticas ni tampoco en cuantificar los avances. El día a día nos indica que éste es el camino. Y sobretodo el testimonio de las personas atendidas y sus familias.

La necesidad de atender como nos gustaría que lo hicieran con nosotras llegado el día, avanzar en las atenciones, implantar la filosofía contención cero. Todos los seres humanos, deberíamos ser empoderados por nuestros semejantes, llegada la vejez.

Debemos ser las personas que velen por esa dignidad, derecho y deber.

Objetivos

Objetivos generales:

- Mejorar la atención hacia las personas que viven en nuestra casa.
- Mejorar la calidad de vida de las personas atendidas.

Objetivos específicos:

- Potenciar las capacidades de cada persona.
- Ver la persona tal como es.
- Introducir cambios en el entorno físico.
- Dar herramientas al equipo interdisciplinario para poder afrontar los cambios en la mejora en la atención.
- Potenciar la formación, comenzando desde lo alto del organigrama, pasando por todo el equipo.
- Hacer un mejor trabajo en el conocimiento de la historia de vida y biografía de las personas, para que, con base en esta información, se les pueda ofrecer una mejor atención.
- Fomentar las actividades de la vida cotidiana, para que sean actividades útiles y con un sentido.
- Potenciar las salidas para que las personas que viven en esta casa puedan relacionarse con su entorno.
- Participar de todo lo que se organiza en el pueblo.

Descripción, metodología y fases del proyecto

Somos CreuNova GentGran, una casa totalmente comprometida a implantar una nueva manera de observar, sentir y actuar ante la atención a las personas mayores. Nos hemos decidido a hacer un cambio de nombre comercial, ya no nos sentimos identificadas con el concepto residencia, así que ahora nuestra casa es CreuNova GentGran (Gente Mayor, en catalán).

Estamos en Corbera de Llobregat (Barcelona), un centro que cuenta con 27 plazas y con quince años de funcionamiento. En 2013, tras una primera toma de contacto con la ACP, fruto de la lectura del libro de M^a Teresa Martínez: "Atención Gerontológica Centrada en la Persona", al que siguió la asistencia a un curso en DCM básico, nos dimos cuenta de que había una manera diferente de atender a las personas mayores y que, poco a poco, podíamos ir cambiando las cosas en nuestro centro, que cada vez fuera más una casa en lugar de una residencia.

En el transcurso de más de cuatro años, introdujimos una serie de cambios en el funcionamiento de nuestro centro. En aquel momento, el principal trabajo que hicimos fue con el equipo. Hoy en día podemos decir y mostrar que todo lo que trabajamos, ha sido muy valioso. Mirándolo desde donde estamos ahora, tomamos conciencia con humildad de este gran cambio.

A continuación, hacemos un resumen de cómo fueron los cambios.

FASE 1. Cambios en LA ORGANIZACIÓN del centro

La dirección.

Revisando todos aquellos cambios que queríamos establecer con las personas atendidas, tomamos conciencia de que era muy importante que el equipo sintiera en su piel lo que debía ofrecer (empatía, escucha, comunicación, afecto, respeto y dignidad).

Seguimos pensando lo importante que es empoderar al equipo, a través de la formación.

Antes del cambio, la Dirección sustentaba al Equipo, le marcaba todo lo que tenía que hacer, había protocolos algo estrictos y con horarios marcados, que debían seguir. Por otra parte, el equipo era la base de las personas atendidas, ya que se les hacía prácticamente todo, adoptando una actitud muchas veces paternalista, y no teniendo en cuenta a la persona como tal.

Tras el cambio, las perspectivas han cambiado. No hay jerarquías, sino que hay bidireccionalidad entre la Dirección, el Equipo y las Personas atendidas. Estamos inmersos en crear un hogar, crear responsabilidades entre todas, a fin de poder tomar decisiones, cada una desde su área.

Equipo de trabajo.

Se han eliminado los protocolos y se han creado guías de trabajo, mucho más flexibles, lo que ha permitido que los y las profesionales realicen su trabajo de forma que se adapte lo más posible a un hogar.

Nos sentimos orgullosas de haber decidido cambiar nuestra vida y la de las personas que viven en casa, a través de una organización y trabajo en equipo, donde la dirección está más presente e implicada en la cotidianidad.

Se ha favorecido la implicación en la toma de decisiones de todos los miembros del equipo, así como la capacidad de autogestionar situaciones conflictivas, sin tener que depender de la dirección para ello. Al empoderarlas, su seguridad y autoestima crece. Los resultados son satisfactorios.

Tratamos de favorecer que este proyecto sea una decisión personal, que cada una desee llevar a cabo.

Una de las novedades respecto a nuestra Buena Práctica anterior, ha sido la de implementar las “**REUNIONES DE CHOCOLATE**”. Se trata de que una vez por semana, el equipo se reúna 20 minutos tomando un café o chocolate, para conversar y ajustar las necesidades de las personas que viven en CreuNova.

FASE 2. Convirtiendo CreuNova GentGran en un hogar.

Historia de vida. Seguimos poniendo en práctica conocer mejor la historia de vida de las personas, a fin de basar nuestro trabajo diario en esta historia. Hacemos unos cuestionarios donde recogemos los datos más significativos de las personas a las que

atendemos, para luego poder hacer un resumen. Pedimos a las familias fotos de cuando eran jóvenes, a fin de hacer un DIN-A4 donde disponer las fotos y el texto de su biografía. Nuestra filosofía es que en casa todas nos queremos conocer. Queremos saber a quién atendemos, con quién convivimos, en definitiva, para nosotras es muy importante conocer la vida de las personas a las que atendemos. Nos indica gustos y preferencias, las cuales pueden ser respetadas en su totalidad. Afecta a la comida, a las actividades que se plantean, salidas, paseos, hora de acostarse y levantarse, en resumen, cómo quieren vivir su vida.

Los horarios han cambiado. Otra de las cosas en las que hemos mejorado ha sido en los horarios. Ahora somos una casa con horarios flexibles, que no marcan la hora de levantarse ni la hora de ir a dormir. Es evidente que nos movemos en unos intervalos pero que se pueden ir cambiando en función de cómo se encuentran las personas a las que cuidamos.

Eliminamos los cinturones de contención. Desde hace ya unos años hicimos un trabajo para ir reduciendo el uso de las contenciones. Nos sentimos muy orgullosas y felices por haber logrado prescindir de esta herramienta. El hecho de tener otra visión de la atención a las personas, hace que para nosotras existan muchas otras alternativas al uso de un cinturón. Tenemos la capacidad de ver que aquello no es un bien para la persona, que es indigno y, por tanto, hacemos todo lo necesario para no hacer uso. Como medidas alternativas proponemos más acompañamiento, sentarse a la mesa, descansar en la cama después de comer, tan simple como atender a la persona, no a la enfermedad.

Es verdad que para quitar cinturones tenemos que acompañar más, hacer más Validación, en definitiva, es otra forma de pensar, ver y hacer en el día a día.

Queremos contar algo de lo que nos sentimos muy orgullosas. Haciendo limpieza en casa, vimos que teníamos en una caja, un montón de cinturones de contención. Teníamos dos opciones, o venderlos, o tirarlos. Pensamos que venderlos era apoyar el uso de la contención en otros centros, así que no dudamos ni un momento en deshacernos de ellos.

Potenciamos las tareas de la vida cotidiana. El hecho de aplicar esta filosofía nos hizo darnos cuenta que las personas que entran en un centro, se les arranca de su vida anterior y dejan de ser ellas. Es tan sencillo como ir a comprar, pelar patatas, doblar la ropa, son tareas que hemos incorporado en nuestro día a día, porque hemos visto que hacer estas actividades les gusta y disfrutan.

Todos los miembros del equipo hacemos este tipo de tareas. Lo hemos incorporado de forma natural. El hecho de abrir nuestra mente, también nos ha abierto un abanico de posibilidades basado en las actividades de la vida cotidiana. En casa la mayoría de personas que viven no eran muy felices pintando o preparando carnaval. Ahora salimos, nos relacionamos, experimentamos, disfrutamos. No hay nada definitivo, porque los gustos y preferencias van cambiando en función de las personas que viven en casa.

Trabajo con las personas encamadas. Empezamos por poner un cartel en la puerta de su habitación que ponía "gracias por llamar antes de entrar". Cuando entramos, saludamos con respeto, avisando que las moveremos para hacer un cambio postural. La música es muy importante. Les ponemos la música que les gusta ya que hemos hecho un trabajo previo de historia de vida y observamos reacciones. Compaginamos la música con el tacto. Hemos instalado unas pantallas en las habitaciones de las personas encamadas, con un proyector, para que puedan visualizar y escuchar videos musicales, fotos de su historia de vida, paisajes bonitos.

La hora de las comidas. En este tema tenemos que decir que está muy integrado y no es nada excepcional que las personas que trabajamos en CreuNova, nos sentemos a comer, aprovechando este momento para interactuar más, y hemos observado que ha sido una buena aplicación para normalizar algo que parece extraordinario.

Nuevas tecnologías. Seguimos utilizando la tecnología, en nuestro día a día. Pizarra digital, Tablet, WhatsApp, Facebook, para acercar a las personas atendidas a sus familias. Hemos pedido a los familiares que les traigan un móvil con conexión a internet, para poder a través de Youtube, escuchar las canciones favoritas mediante unos auriculares. Como todos los días no les apetece la misma música, es una manera muy fácil de llegar a la emoción que está viviendo en ese momento, a través de la música.

Hemos comprobado que, en momentos de agitación o nerviosismo, el hecho de escuchar la música de toda una vida, conecta con el recuerdo y la persona se calma. Tenemos un Netbook en las habitaciones, donde las personas con grado elevado de deterioro cognitivo, pueden ver un video de los "Buenos Días" grabado por sus familiares, en el que les desean que pasen un feliz día.

Dejamos de utilizar los uniformes blancos. Otro de los cambios que hicimos fue retirar los uniformes blancos. ¿Por qué? Pues porque para nosotras el uniforme blanco iba estrechamente ligado a la enfermedad, ya que es en el ámbito hospitalario donde se utilizan. Son los médicos, las enfermeras/os las que llevan la bata blanca y vas al médico cuando estás enfermo/a. Priorizamos que las profesionales fueran cómodas y se sintieran a gusto con la ropa que llevaban.

Servicio de transporte adaptado. El haber apostado en su momento en la inversión de una furgoneta adaptada, nos ha dado una gran facilidad para que las personas que viven en casa, con movilidad reducida, se integren en su entorno.

Espacio de terapia grupal con las personas atendidas. Seguimos con ese espacio tan positivo, donde abordamos temas y situaciones que les preocupan o quieren tratar. Expresan emociones, sentimientos, pensamientos, conflictos con sus familias o con las personas que conviven.

Cambios en el entorno físico. Hemos mejorado el espacio físico, dándole más calidez, alegría y bienestar. La novedad han sido los cambios en las terrazas, donde hemos conseguido crear espacios para compartir conversaciones y actividades. En el **anexo** podéis ver fotos del antes y el después.

Fomentando las salidas y las relaciones sociales. Para las personas que viven en el centro, sentir que pertenecen a la comunidad, las hace sentir mucho mejor. Actualmente salimos casi cada día, para fomentar nuestra relación con la comunidad. Participamos de todos los actos que se organizan en nuestro pueblo. Todos los lunes, si el tiempo nos lo permite, seguimos haciendo senderismo, ya que el contacto con la naturaleza es un buen fármaco. Hacemos nuestra compra semanal, los sábados vamos a comprar al mercadillo. Y una vez al trimestre, hacemos una excursión cultural. También podéis ver imágenes de nuestras salidas en el **anexo**.

Ponemos voz a las personas con Alzheimer. Una novedad de este último año ha sido elaborar un documento que dejamos en la mesita de noche de la persona atendida, donde explicamos como si fuera ella, cómo le gusta que la traten a la hora de levantar, acostar, en la higiene, etc. Esto ayuda a las gerocultoras, y hemos visto actitudes muy positivas en las personas atendidas. **Ver Anexo.**

Rincón motivador. Hemos creado un espacio donde hay una pizarra y en ella, las y los protagonistas de la casa (equipo y personas atendidas) escriben una frase a modo de mensajes positivos, motivadores o mensajes a modo de opinión/consejo/visión. **Ver Anexo.**

Nos refrescamos en verano. También hemos comprado una piscina donde podemos refrescarnos en los días calurosos de verano. **Ver Anexo.**

Temporalización

El proyecto se inicia en diciembre del 2013 con la idea de seguir en un proceso continuo sin plazo de finalización.

Recursos

Este proyecto ha pasado por diferentes fases, y en cada una de ellas, los recursos han ido variando también. En una fase inicial, implicó la ampliación de horas en cocina y fisioterapia. Hoy en día hemos apostado por ampliar horas de gerocultoras, ampliando la formación, para poder llevar a cabo este proyecto. Siguiendo el camino.

Evaluación y Resultados

Los resultados que vamos adquiriendo, son más de tipo cualitativo que cuantitativo, ya que como hemos dicho anteriormente, nos falta establecer un sistema de evaluación.

Referente a las personas atendidas, sabemos que aplicar todos estos cambios, ha hecho que se note una mejora en su bienestar, en el ambiente de la casa, se respira tranquilidad y paz, y eso nos hace sentir mucho mejor a toda esta gran familia.

Y referente al equipo de profesionales, en general, hacemos una valoración positiva. Se sienten más escuchadas, más valoradas, tienen más expectativas y consideran que trabajan en mejor ambiente. En el día de hoy, pasado ya más de cuatro años, parte del equipo no ha podido superar trabajar con las emociones y se han puesto un techo imaginario donde les ha dado miedo seguir. Es un ciclo, y como te mueves tú interiormente, es un cambio que no todas las profesionales han querido o podido seguir. Han decidido optar por otro camino, donde al marchar se han comprometido a implantar en su nuevo puesto de trabajo, las cosas aprendidas y vividas aquí, porque han visto un valor añadido al trabajo.

Del proyecto se benefician todas las personas atendidas, y las profesionales que trabajan en el centro. En otra escala también afecta a las familias, ya que están mucho más contentas al ver que su familiar, la persona atendida, es más feliz.

Las personas atendidas han ganado en calidad de vida y bienestar. El equipo que las atiende ha ganado en enriquecimiento personal y profesional. Se ha dado un paso que no tiene marcha atrás. Se observa en las profesionales mayor interés por seguir indagando y profundizando en aspectos que favorezcan prestar más y mejor atención a todas las personas.

Nos llegan muchos comentarios de personas que entran en CreuNova de forma esporádica, que les da la sensación de entrar en un hogar, y no en una residencia como la tienen ellas interiorizadas.

Dentro de los resultados obtenidos por CreuNova, destacan los siguientes reconocimientos:

- Premio ACRA 2014, para la mejora de la atención a las personas dependientes.
- Ponentes en la Jornada sobre ACP organizada por ACRA en diciembre 2015, en Cosmocaixa.
- Reconocimiento de ACCIÓN PREVENTIVA, como EMPRESA SALUDABLE, por la implicación e implantación de buenas prácticas saludables.

Financiación

Este proyecto ha sido financiado por la empresa que gestiona la residencia. La empresa considera que es una inversión para una mejora de la calidad de vida de las personas atendidas, y se ha ido haciendo mes a mes, reinvertiendo los beneficios en mejoras en todos los aspectos.

Criterios destacados

CRITERIO DE PERTINENCIA

Principio de autonomía

El principio de Autonomía se contempla en varios aspectos de nuestro día a día. Damos la opción de elegir las actividades que inspiran en ese día, por ejemplo, el salir, la elección de la ropa, elaboración del desayuno, opción a prepararse o pedir otro menú, ir a descansar a la habitación cuando les apetece, mantener los vínculos sociales.

Principio de Inclusión social

Este principio está muy integrado en Creu Nova, ya que para nosotras es primordial seguir teniendo relación con el entorno. Las relaciones sociales motivan a mantener los vínculos sentimentales y emocionales, obteniendo grandes resultados cognitivamente. Participamos de las actividades que se realizan en el pueblo, las fiestas Locales, así como las visitas a los centros culturales.

CRITERIO DE TRANSFERIBILIDAD

Nosotras mostramos cómo en centros pequeños es aplicable la ACP. Nuestra convicción es hacer el día a día fácil, no hay otro secreto que hacer cosas cotidianas. Preguntar, observar, hablar. Todo es aplicable y todo es posible. Hemos abierto nuestras puertas en una misión empresarial de ACRA (Asociación Catalana de Recursos Asistenciales) para mostrar nuestro avance en la metodología, y animar a que otros centros se unan a este gran proyecto.

CRITERIO DE TRABAJO EN RED

Hemos hecho eco de la implantación de esta metodología en nuestro centro en la revista municipal, hemos participado en actos organizados por ACRA, explicando nuestro caso de éxito y hemos recibido un premio de ACRA en la categoría "Mejora de la calidad en la atención a la dependencia y promoción a la autonomía personal".

Participamos en los actos organizados por la Asociación del Patrimonio Histórico de Corbera de Llobregat, y vínculo con la Parroquia de Corbera de Llobregat, nuestro municipio.

Como novedad, hace unos meses tuvimos un reconocimiento de ACCIÓN PREVENTIVA, como EMPRESA SALUDABLE, por la implicación e implantación de buenas prácticas saludables.

Enlaces y Anexos

Enlaces:

- [Web de la Residencia Creu Nova](#)
- [Facebook de la Residencia Creu Nova](#)

Anexos:

- Fotografías de la experiencia.
- “Ponemos voz a las personas con Alzheimer”.

Puedes descargar los anexos pinchando [aquí](#).