
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**EL/LA PROFESIONAL DE REFERENCIA
EN UN CENTRO GERONTOLÓGICO.**



Eloy Ortiz Cachero
José Olegario Martínez Del Valle
Residencia Sierra del Cuera



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: buena práctica que avanza en la implantación del modelo de atención integral y centrada en la persona, resultando ser una experiencia innovadora a nivel organizativo y metodológico que rompe con los modelos tradicionales de atención y organización en el ámbito residencial.

LUGAR: Residencia Sierra del Cuera – Posada de Llanes (Principado de Asturias).

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: Personas mayores que viven en residencias y profesionales.

.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Mejorar la calidad de vida de las personas residentes.

Objetivos específicos:

- Reforzar la calidad de atención en un centro gerontológico tras la implantación del profesional de referencia.
- Favorecer la personalización en la atención.
- Aumentar la autoestima y la realización personal de los/as profesionales.
- Ampliar el conocimiento que el profesional tiene sobre la persona residente en cuanto a sus necesidades, capacidades, apoyos, deseos, preferencias y expectativas.
- Potenciar la estabilidad en la relación de apoyo.
- Establecer patrones de actuación únicos por parte de los profesionales.
- Dar respuestas apropiadas a las situaciones puntuales en la vida cotidiana de la persona.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES

A principios del año 2.012, y con el propósito de dar un paso más en el desarrollo en nuestra residencia, del Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona, pusimos en marcha la figura de el/la profesional de referencia. Desde nuestra percepción, entendemos que éste ha de ser el profesional más relevante para la persona residente y también para su familia. Pero es que además, pensamos que tiene que ir convirtiéndose de forma paulatina en el profesional que sirva de guía al resto del equipo interdisciplinar. Que sea él quien oriente al equipo a la hora de intervenir, ya que es el mejor conocedor de las necesidades, las capacidades, los deseos y las preferencias de la persona. Es indiscutible, que cuando conocemos mejor a las personas nuestro grado de implicación aumenta exponencialmente. Sin duda, el profesional de referencia va a ser una figura clave en el desarrollo del Plan de Atención y Vida. Otro aspecto que nos parece importantísimo destacar, es la necesidad de investigar la armonía o entendimiento entre la persona residente y el profesional. También es preciso hacer hincapié en el adecuado manejo de la información privada a la que este profesional va a tener acceso.

¿Pero, cuáles son las funciones del profesional de referencia en una residencia de personas mayores? Según nuestra opinión, se podrían resumir en las siguientes: ejercer tareas asistenciales, ofrecer apoyo emocional, esforzarse en el conocimiento de las necesidades, dar importancia a las capacidades conservadas, intervenir



activamente en el Plan de atención y vida, ser ponderado, discreto, prudente, mostrar cercanía y predisposición y cómo no, ser garante de los derechos de la persona residente.

En definitiva, se trata de crear vínculos de confianza que resultan indispensables para la estabilidad y la armonía en la existencia del ser humano. Creemos firmemente, que con el profesional de referencia estamos dando un paso firme hacia el bienestar y la calidad de vida de las personas a las que atendemos.

La idea de implantar esta figura profesional revoloteaba en nuestro pensamiento desde tiempo atrás. Sin embargo, el miedo, el temor al estrés laboral puso freno a una iniciativa muy deseada pero que en sí misma nos generaba desasosiego.

A la hora de poner en marcha el proyecto nos pareció de gran importancia hacer relevantes dos aspectos fundamentales: por una parte, la voluntariedad, es decir, el profesional decidía aceptar o no tal responsabilidad. En segundo lugar, se garantizó la posibilidad de cambio o abandono. Por otra parte, todos los profesionales de referencia pertenecen a la categoría de Auxiliares y cada uno de ellos es referente de nueve personas mayores.

En el proyecto se pueden distinguir dos fases perfectamente diferenciadas: una primera, en la que en la asignación del profesional de referencia no interviene la persona residente. Pensamos que en primera instancia nos iba a resultar más fácil hacerlo de esta manera. En la segunda, sería la persona residente quien confirmara o no tal elección. Por otro lado, queríamos evaluar la diferencia en el nivel de estrés entre los profesionales de referencia y el resto de profesionales de la misma categoría.

TEMPORALIZACIÓN

La fase I se inicia en febrero de 2012 y concluye en febrero de 2013. Asignación de las personas residentes a su profesional de referencia.

La fase II abarca el periodo comprendido entre marzo y diciembre de 2013. La persona mayor elige a su profesional de referencia y se determina la eficacia de esta figura profesional.

RECURSOS

Este proyecto está siendo posible gracias a la implicación y predisposición de los y las profesionales del centro., por tanto, únicamente se precisó la participación del equipo de profesionales del centro.

NORMATIVA

El proyecto se enmarca en la siguiente normativa:

- Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal.
- Ley 1/2003 de Servicios Sociales del Principado de Asturias.
- Ley 7/1991 de Asistencia y Protección al anciano.
- Decreto 43/2011 de 17 de mayo de Reglamento de autorización, Acreditación, Registro en Inspección de Centros y Servicios Sociales.

EVALUACIÓN

Para valorar la calidad de atención y los aspectos organizativos se utilizó un



cuestionario de elaboración propia constituido por veintitrés ítems, aplicado al equipo profesional, en el que la respuesta podía ser: MEJOR, IGUAL O PEOR.

A la hora de comparar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal entre el grupo control y el resto de profesionales se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI).

4

RESULTADOS

Se encontró una asociación positiva entre la incorporación del profesional de referencia a la dinámica de la vida en la residencia y la calidad de atención. Los resultados demuestran que la valoración que los y las profesionales hacen de los ítems propuestos es “mejor” en el 87,73%. En un 6,82% consideran que no ha habido cambios y únicamente en el 5,45% de los ítems su respuesta es “peor”.

En relación al estrés laboral, los resultados muestran que los y las profesionales de referencia presentan un menor agotamiento emocional, una menor despersonalización así como, una mayor realización personal.

FINANCIACIÓN

El proyecto no precisó financiación.

CONCLUSIONES

Pensamos que el proyecto cumple el criterio de **pertinencia**, ya que modifica los aspectos organizativos y metodológicos en una residencia de personas mayores, favoreciendo el avance en el modelo de Atención Integral y Centrada en la persona.

Es **innovador** porque desmitifica la creencia de que una relación prolongada en el tiempo entre el profesional y la persona provoca situaciones de estrés en el trabajo.

Cumple el criterio de **eticidad** porque garantiza los principios de autonomía, libertad de elección, intimidad y privacidad, y porque favorece un mejor conocimiento de la historia de vida de la persona mayor.

Favorece la **participación** tanto de los profesionales como de las personas residentes.

El proyecto es **integral** porque promueve mejorar el bienestar y la calidad de vida de los y las residentes. También se caracteriza por su **interdisciplinariedad**.

Finalmente, pensamos que la incorporación del profesional de referencia en un Centro Gerontológico mejora el conocimiento de las capacidades, deseos, preferencias y expectativas de las personas mayores. Demuestra igualmente que disminuye el nivel de estrés del profesional y mejora el clima laboral. Se manifiesta también la necesidad de trabajar el afrontamiento de las pérdidas y de mejorar los mecanismos de comunicación entre profesionales.

Pensamos que es una experiencia de la que se pueden beneficiar todo tipo de organizaciones que trabajan con personas, cumpliendo así el criterio de **transferibilidad**.