

---

# BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

---

**PROGRAMA DE PREINGRESO EN UNA  
RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES**



---

Eloy Ortiz Cachero

José Olegario Martínez del Valle

Residencia Sierra del Cuera

---



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

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

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Personas residentes y sus familiares.

## OBJETIVOS

Objetivo general

- Elaborar un plan de intervención que ayude a atemperar el sentimiento de crisis personal y familiar que se desencadena con la decisión de ingreso en una residencia.

Objetivos específicos

- Conseguir que la persona mayor sea participe de su futuro.
- Conocer las expectativas de la persona y de su familia.
- Favorecer el grado de implicación de la familia.
- Ofrecer información de la forma de vida en la residencia.
- Determinar el motivo de ingreso.
- Identificar los datos más relevantes para poder adecuar el día del ingreso.
- Transmitir confianza y seguridad.
- Resolver dudas e inquietudes.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y FASES DE APLICACIÓN

Diferentes estudios demuestran la influencia que sobre la persona tiene el entorno social en el que se encuentra inmersa. Escribía Paul Tournier que “el lazo que el individuo teje con los lugares de su vida dándoles un valor afectivo, es indispensable para su estabilidad y la armonía de su existencia”. En este sentido, nos parece prioritario desarrollar un plan que establezca las acciones y los medios necesarios para conseguir una satisfactoria y rápida integración de la persona mayor a la residencia. Pues bien, considerando que el proceso de ingreso en la residencia es una etapa de riesgo nuestra opinión es que resulta imprescindible que los centros



residenciales dispongan de un programa de adaptación que una vez analizados los factores determinantes del impacto que la residencia va a producir sobre el residente y su familia, pongan en marcha toda una serie de mecanismos con el objetivo de lograr que el nuevo residente se integre lo más rápidamente posible a su nuevo medio. Desde nuestra perspectiva, este programa debe tener en cuenta tres premisas fundamentales.

Por una parte, que el envejecimiento como todo lo humano, siempre lleva el sello de lo singular, de lo único, de lo individual; en segundo lugar, que el proceso de adaptación es un “continuum” que debe iniciarse antes del ingreso y que finaliza cuando la persona abandona el centro; y por último, que los tres pilares sobre los que deberemos intervenir serán: la persona mayor, la familia y la residencia.

Sin duda, la adaptación es un proceso complejo y heterogéneo que debe ser analizado desde la diversidad individual, sociofamiliar e institucional y, en el que es posible diferenciar tres etapas esenciales e íntimamente entrelazadas: preingreso, ingreso y estancia.

Nuestro programa se va a centrar en la primera etapa o fase de preingreso. Intentaremos desenredar las connotaciones que este periodo ocasiona en la persona mayor y su familia, así como las acciones que desde el medio residencial debieran ser implementadas al objeto de manejar adecuadamente este evento de trascendental importancia. Escribía Edgar Morin, que “lo complejo es aquello que no puede ser simple, aquello que presenta distintas facetas que no pueden ser reducidas a una sola”. Sin ningún género de duda, esta primera etapa del proceso de adaptación requiere una intervención multidimensional ya que las soluciones nunca van a ser únicas, todo lo contrario, se deberían acomodar a las circunstancias de la persona mayor y su familia, amoldando las pautas institucionales a las exigencias necesarias de cada situación.

La decisión de ingreso viene determinada por dos concepciones: la dimensión percibida por la persona mayor y la magnitud que adquiere dicho acontecimiento en el horizonte familiar. Debemos tener presente, que cada persona es el resultado de una realidad familiar concreta, por lo que los cambios en uno de sus elementos van a afectar a los demás.

La actitud o disposición emocional inicial de la persona mayor ante esta circunstancia suele ser desfavorable. De igual modo, los restantes miembros de la familia viven este evento como no deseado. Para comprender el fenómeno es necesario escudriñar en los sentimientos que la persona mayor y su entorno más cercano experimentan ante la



perspectiva de este cambio. Sin duda, la esencia del proceso tiene que ver con dos supuestos fundamentales: la angustia por la separación y la imagen negativa que se tiene de las residencias. Es evidente, que la posibilidad de ingreso en un centro residencial implica un cambio de ambiente que es vivenciado como una ruptura con su entorno habitual. Esta “pérdida” de ambiente genera en el seno familiar toda una serie de sensaciones contradictorias que en la mayoría de las ocasiones determinan situaciones de “alarma” que se expresan como sentimientos de duda, recelo... Estos sentimientos disonantes, yuxtapuestos al desarraigo y a la ruptura social que origina el abandono del hogar “de toda la vida”, van a provocar situaciones de inquietud que engendran estados de estrés y ansiedad.

En consideración con lo expuesto, pensamos que este proceso de adaptación debe iniciarse antes del ingreso prolongándose durante todo el tiempo de permanencia en el centro.

Desde el ámbito institucional, la etapa de preingreso es considerada generalmente como un proceso administrativo, burocratizado y protocolizado, en el que apenas se tiene en consideración el fuerte impacto emocional que la decisión de ingreso origina en sus actores y actrices. Sin embargo, nuestra experiencia nos indica que en el seno familiar se desarrollan sentimientos de pena, tristeza, duda, recelo, culpa, aprensión y ambivalencia. La persona mayor interioriza esta “transición ecológica” como una pérdida de identidad e independencia.

Sin duda, asistimos a una etapa de riesgo que debe ser adecuadamente conceptualizada para poder ser ulteriormente abordada de forma eficaz. La percepción de riesgo en esta etapa del proceso de adaptación va a depender fundamentalmente del control de la situación y de la seguridad de que se van a seguir manteniendo los vínculos afectivos y emocionales. Si somos ajenos e insensibles a la conmoción que este evento ocasiona en el devenir del futuro residente y su familia, estaremos coadyuvando a incrementar la vulnerabilidad y los sentimientos contradictorios que este acontecimiento desencadena. Reiterar que es desde este instante, cuando se deben consolidar los “cimientos” de todo el proceso de adaptación, para ir desmoronando paulatinamente el “muro” de la desconfianza.

En este sentido, pensamos que el modelo de intervención en este momento crucial ha de tener en consideración tres ideas primordiales: en primer lugar, que la persona mayor sea partícipe de su futuro; en segundo lugar, disposición para la transmisión de confianza y seguridad y; por último, suficiencia en la resolución de dudas e inquietudes.



En el Programa diferenciamos tres niveles de actuación, a saber: organizacional, relacional e interaccional.

Diferentes estudios demuestran la importancia que adquiere el dominio de la situación como facilitador del proceso de adaptación. De la percepción de control que posea la persona en esta primera fase van a depender en gran medida sus comportamientos ulteriores. Es por ello, que nuestra primera táctica debe intentar acercar a la persona a la residencia.

Consecuentemente con lo expresado y, una vez que la persona conoce el lugar donde va a vivir, será posible establecer una transmisión de información bidireccional entre la persona mayor, su familia y la residencia. En esta primera aproximación, se facilitará la expresión de afectos con el fin de poder evidenciar las inquietudes y expectativas personales y familiares, así como testimoniar de forma veraz y fidedigna cuál es la filosofía del centro. Será también importante en este primer contacto, recoger los datos más esenciales para organizar de forma eficaz el “día del ingreso”. Es evidente, que éste será un primer y no siempre exacto dictamen de la realidad de la persona mayor, pero nos servirá como guía de actuación, sujeta eso sí a todas las variaciones futuras que seguro van a ser necesarias.

Otro aspecto de extraordinaria importancia, es el nexo que desde esta primera toma de contacto se debe erigir entre los/as “protagonistas” del evento. Es incuestionable, que una actitud empática desde el primer instante va a reducir en cierta medida el recelo con el que la persona mayor y su familia acuden al centro. De esta manera, se asienta un vínculo de confianza que ya por sí mismo es generador de seguridad, lo que unido a nuestra resolución a la hora de resolver diligentemente cualquier duda, incertidumbre, reparo o temor va a conseguir atemperar en gran medida emociones de desasosiego.

Además, estimamos esencial la repercusión que para el futuro residente y también para su familia tiene el hecho de poder disfrutar de la oportunidad de interactuar con otras personas que viven desde hace tiempo en la residencia (“Grupo de bienvenida”). Este grupo constituido por tres residentes se reunirá en un espacio íntimo y adaptado a tal efecto, con el fin de informar y resolver dudas sobre cuál es la “realidad” del lugar donde se dispone a vivir. Se trata en definitiva, de procedimientos de mediación que intentan hacer un poco menos sombrío el horizonte de la persona que decide su ingreso en un centro gerontológico. No obstante, nuestra experiencia nos advierte que en determinadas circunstancias, a la persona mayor le resulta imposible acudir a este encuentro. Ante esta eventualidad, será necesario que un responsable de la residencia



se traslade al lugar donde resida la persona (domicilio, hospital...). Es evidente, que en estas ocasiones el proceso de preingreso se “desfigura” y que algunas de las actuaciones que hemos considerado no van a poder ser realizadas hasta el mismo día del ingreso.

En definitiva, con este programa pretendemos: conocer las expectativas de la persona mayor y de su entorno más cercano, evidenciar que seremos capaces desde el primer momento de darles el soporte necesario, transmitir confianza y seguridad, mitigar los efectos negativos y potenciar los positivos.

Como propuesta metodológica para la planificación, utilizamos el “modelo de las nueve cuestiones”. Este modelo se basa en la aplicación de la clásica batería de cuestiones: por qué, qué, para qué, a quién, cómo, cuándo, dónde, con quién y con qué.

### POR QUÉ

- En pocas ocasiones la persona mayor tiene una intervención directa en el acontecimiento.
- La escasa transmisión de conocimiento no hace más que exacerbar los sentimientos de duda y recelo.
- Mejorar las pautas relacionales, dando importancia a una adecuada comunicación verbal y no verbal.
- Fomentar la interacción con personas que viven en la residencia.
- Conocer los datos básicos para la correcta organización del ingreso.

### QUÉ

- Considerando que los efectos derivados de la institucionalización comienzan antes del ingreso, se desarrollará un plan de actuación que estructure eficazmente esta etapa. Este proyecto recibe el nombre de “Programa de preingreso”.

### PARA QUÉ

- La finalidad es dar a conocer al futuro residente y su familia amplia información sobre las características y la forma de vida en la residencia, además de conocer las expectativas de la persona mayor y de su entorno más cercano.



## A QUIÉN

- Los destinatarios del programa serán el futuro residente y su familia, siempre que la persona así lo acepte.

7

## CÓMO

Se deciden las actividades a realizar y la organización para llevarlas a cabo. Nuestro programa distingue tres niveles de actuación:

### 1. Nivel organizacional

- Será requisito imprescindible siempre que la situación lo permita que a esta primera entrevista acuda la persona mayor y su familia.
- Reunión del profesional responsable con el residente y su familia.
- Reunión con el “Grupo de bienvenida” del centro.

### 2. Nivel relacional

- Hacer percibir nuestro compromiso y cercanía.
- Atención personalizada y empática.

### 3. Nivel interaccional

- El/la responsable del centro ofrecerá información completa y fidedigna de los servicios que se prestan y de los requisitos necesarios.
- Se recogerán las observaciones procedentes de la persona mayor y su familia.
- Se intentarán resolver las dudas e inquietudes que puedan surgir.
- Se acompañará al lugar de reunión con el “Grupo de bienvenida”.
- El “Grupo de bienvenida”, transmitirá al futuro residente y su familia las experiencias acumuladas a lo largo de su estancia en la residencia, describiendo los aspectos que considere más relevantes de la forma de vida en el centro. Aclarará incertidumbres y transmitirá su predisposición de ayuda.
- Será este grupo de personas el responsable de mostrar todas las instalaciones.



## CUÁNDO

- Se determinará una fecha de encuentro, no obstante nuestra experiencia nos indica que en un porcentaje nada desdeñable, por diferentes motivos, este proceso no puede realizarse en todo o en parte. Cuando esta circunstancia no deseable se produce, la alternativa no es otra que desarrollar las actividades el mismo día del ingreso.

## DÓNDE

- En la residencia, considerando la opción cuando sea preciso, de acudir al domicilio, hospital...

## CON QUIÉN

- El equipo de preingreso estará constituido por: el/la profesional responsable y el grupo de bienvenida.

## CON QUÉ

- En cuanto a los recursos materiales, será necesario disponer de un espacio confortable y adaptado para que la reunión se pueda llevar a cabo en un ambiente íntimo y distendido.
- Como recursos técnicos se precisara de un dossier informativo compuesto por: folleto de acogida, reglamento de régimen interno, libro de bienvenida, cuestionario de preingreso.

## TEMPORALIZACIÓN

Fase I.- Durante los meses de septiembre y octubre de 2013, llevamos a cabo el análisis del proceso de preingreso en nuestra residencia a lo largo del año 2012.

Fase II.- En noviembre de 2013 preparamos el dossier informativo y se eligen a las personas que van a constituir el “Grupo de bienvenida”

Fase III.- En febrero de 2014 se pone en marcha el “Programa de preingreso”.



## RECURSOS

El “Programa de preingreso” está siendo posible gracias a la implicación y participación de las personas residentes y los/las profesionales del centro

9

## 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 e Inspección de Centros y Servicios Sociales.

## EVALUACIÓN

Como estrategia para la recogida de la información se realiza un estudio descriptivo retrospectivo que abarca el período comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2012. Para la recogida de datos los instrumentos elegidos fueron el “Cuestionario de preingreso” que evalúa catorce dimensiones que hacen referencia a los aspectos más importantes de esta primera etapa del proceso de adaptación. Los parámetros analizados son: Datos de filiación, contacto con la residencia, participación en el preingreso, procedencia, familia, convivencia, relación social, utilización de recursos previos, motivo de la solicitud, sentimientos personales y familiares, elección de la residencia, datos básicos de salud, hábitos y costumbres cotidianos que dan seguridad y bienestar y sucesos o acciones que deben ser evitados porque generan disconfort a la persona.

Como instrumento para determinar la eficacia y efectividad del programa, elaboramos el “Cuestionario de evaluación del preingreso en residencias para personas mayores”, el cual consta de diez ítems que permiten examinar dimensiones objetivas de participación, así como la satisfacción de las necesidades surgidas en torno, a los sentimientos y las emociones.



## RESULTADOS

Durante el año 2012 se atendieron cincuenta y ocho solicitudes de ingreso, la persona tipo que solicita el ingreso en nuestra residencia es una mujer con edad superior a los ochenta años, viuda, que vive en un entorno rural, con estudios elementales. En cuanto a la situación sociofamiliar, destacar que el parentesco familiar más cercano está representado por hijos, pese a lo cual prácticamente en el cincuenta por ciento de las ocasiones la persona mayor vive sola. En la gran mayoría de los casos continúa manteniendo relaciones fuera del domicilio.

Respecto a la procedencia inmediata al ingreso, cuarenta y una personas vinieron de su domicilio, trece procedían del hospital y cuatro de otra residencia.

En el 74% el contacto con la residencia lo establece la familia. Tan sólo en el 21% es la persona mayor quién efectúa esta comunicación. Y en el 5% de los casos ésta es a través de los servicios sociales.

Los principales motivos que determinaron la decisión de ingreso fueron: rehabilitación de patología, soledad y deterioro cognitivo.

Únicamente en el 19% de los casos se utilizó algún recurso social previo.

Es importante resaltar que en cuarenta y seis casos, a la hora de elegir la residencia, se tuvo en cuenta el entorno de procedencia.

Al valorar quienes fueron los/as participantes en el preingreso, los datos reflejan que fueron 22 las personas mayores que tuvieron una intervención directa en el mismo.

Los sentimientos más frecuentemente expresados por la persona mayor fueron de duda, recelo e inseguridad. En los familiares, la culpa se revela como la sensación más habitual, seguida de la evocación de pena y alivio.

## FINANCIACIÓN

El proyecto no precisó financiación.

## CONCLUSIONES

La experiencia cumple el criterio de **pertinencia** ya que modifica los aspectos organizativos y metodológicos del proceso de preingreso en una residencia de personas mayores desde el modelo de Atención Integral y Centrada en la persona.

Es **innovador** ya que frente a la consideración del preingreso como un proceso



administrativo, estima que esta etapa del proceso de adaptación va a determinar un incremento de la vulnerabilidad y un fuerte estrés en la persona mayor y su familia.

Cumple el criterio de **eticidad** porque pone especial cuidado en incluir los valores de las persona en la planificación de su atención.

Es una experiencia aplicable en cualquier tipo de organización que trabaje con personas, cumpliendo así el criterio de **transferibilidad**.

El proyecto satisface el criterio de **integralidad** porque pretende conseguir el bienestar de las personas a las que se dirige, sustentándose en dos pilares fundamentales, a saber: la calidad científico-técnica y la calidad interactiva. Es decir, la organización residencial cuenta con profesionales con formación y experiencia gerontológica suficiente para poder ofrecer el asesoramiento indispensable, sin obviar que en este “trance” la transferencia del “saber” resulta insuficiente si no se complementa con un elevado grado de sensibilidad. Es el componente interpersonal del proceso el que va a definir el bienestar psicosocial de la persona.

Estimamos que no existe ningún inconveniente para que pueda perdurar en el tiempo por lo que cumple el criterio de **sostenibilidad**.

El programa promueve especialmente la **participación** de la persona mayor, pero también favorece y apoya la implicación de la familia.