



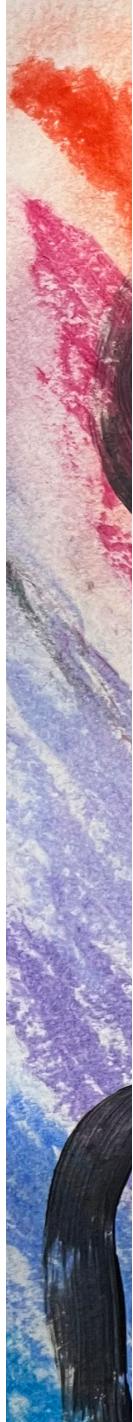
# EL TRABAJO DE ACOMPAÑAR A LAS PERSONAS



Diputación  
de Segovia









El trabajo de acompañar a las personas.

Centros de personas mayores, personas con discapacidad intelectual y personas con problemáticas relacionadas con la salud mental de la Diputación de Segovia.



Diputación  
de Segovia

2022



Autor: Diputación de Segovia

Edita: Diputación de Segovia. Área de Asuntos Sociales

Redacción y maquetación: Carmen Galán

Ilustraciones: taller de pintura del CSS La Fuencisla:

Ana A., Agustina M., Antonia F., Antonia S., Aroa M.

Imprime: Rabalán Comercial S.L.

ISBN: 978-84-17191-56-6

Depósito legal: SG 209-2022

Cuando uno reflexiona sobre la palabra ‘acompañar’, a menudo piensa en el apoyo, piensa en la conversación, piensa en la unión, piensa en el recorrido, piensa en el brazo tendido y en la solidaridad. Uno piensa en que ‘acompañar’ es un verbo que nació para no estar solo. Se detiene en su definición y en la tercera acepción de la RAE encuentra su verdadero sentido: «dicho de una cosa: existir junto a otra o simultáneamente con ella». Y en esa acepción estamos y somos en el Área de Asuntos Sociales de la Diputación; y, en concreto, en los centros residenciales que dependen de la institución.

Desde hace años, a través de planes, compromisos y estrategias, hemos buscado los mejores acompañantes para existir junto a las personas que viven en los centros, de manera simultánea con ellas; con sus preocupaciones, aficiones y proyectos de vida. Que sí, se pueden tener a los noventa años y se pueden tener en un grado de capacidad diferente. Hemos buscado planes, actividades, menús, posturas y emociones que presten esa compañía. Hemos encontrado a las mejores personas que ofrezcan ese acompañamiento; profesionales que cada día centran su trabajo en la afectividad consciente y en la atención a las personas y que, además, nos han acompañado en la elaboración de este libro, que es un documento fundamentado, pero también un reconocimiento fundamental y necesario a cada uno de estos y estas profesionales.

Miguel Ángel De Vicente Martín  
Presidente de la Diputación de Segovia



# Sobre este documento

## Parte I. La conciencia en el acompañamiento

### 1. Somos conscientes

1.1 Somos conscientes del impacto de nuestro trabajo en las personas a las que acompañamos

### 2 La mirada a la persona

2.1 Conocemos a la persona

### 3 El acercamiento a la persona

3.1 Expresamos afecto de forma expresa y damos seguridad

3.2 Nos comunicamos con la persona

3.3 Acompañamos a la persona en los pequeños acontecimientos de la vida

### 4 La mirada de la persona

4.1 Facilitamos la autonomía y la participación

### 5 El entorno como parte del acompañamiento

5.1 Actuamos sobre el entorno



## Parte II. La conciencia en nuestros procesos de trabajo con las personas a las que acompañamos

### 6. La conciencia en nuestros procesos de trabajo con las personas

- 6.1 Apoyamos el momento previo a la incorporación
- 6.2 Apoyamos la llegada y acogemos en la residencia
- 6.3 Elaboramos y comunicamos el Plan de Atención
- 6.4 Apoyamos el cuidado de la imagen personal
- 6.5 Apoyamos la personalización y el cuidado de habitaciones y pertenencias
- 6.6 Apoyamos la participación de las personas en la organización del Centro y en la comunidad
  - 6.7 Apoyamos la participación de los familiares en el Centro
  - 6.8 Apoyamos el bienestar físico
  - 6.9 Apoyamos el desarrollo de habilidades y competencias
  - 6.10 Elaboramos los menús
  - 6.11 Apoyamos en las comidas
  - 6.12 Promovemos alternativas a contenciones físicas y farmacológicas
  - 6.13 Apoyamos los traslados
  - 6.14 Cuidamos el sueño
  - 6.15 Aliviamos el dolor
  - 6.16 Cuidamos la postura corporal
  - 6.17 Apoyamos a la persona para que disfrute de su sexualidad
  - 6.18 Atendemos las necesidades no cubiertas
  - 6.19 Acompañamos en el final de la vida

# Sobre este documento

Entendemos este documento como una herramienta para tomar conciencia cuando acompañamos a las personas. Pretendemos también que nos permita reflexionar sobre nuestro trabajo.

Nuestra tarea se orienta al bienestar de las personas que acompañamos definido desde su perspectiva, sus derechos, sus deseos y sus valores. Buscamos una forma de hacer las cosas que aporte a la persona afecto, seguridad y calidez.

El documento está compuesto por dos partes. La primera se refiere a las cuestiones que debemos hacer conscientes cuando acompañamos a una persona, y la segunda a cómo materializamos esa conciencia en nuestros procesos de trabajo con las personas a las que acompañamos. Esta segunda parte está relacionada con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los centros de la Diputación de Segovia.

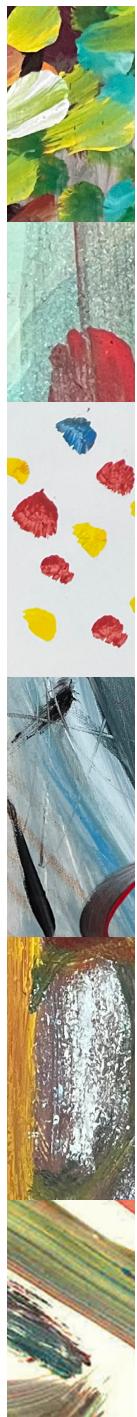
El primer epígrafe del manual “Somos conscientes” es una especie de índice que recoge todas las cuestiones de las que nos hacemos conscientes cuando acompañamos. Cada una de ellas se desarrolla en una sección del manual.

Aprendemos con y de las personas a las que acompañamos, aprendemos del tiempo que compartimos y aprendemos unos/as de otros/as.

Aprendemos en la lógica de la mejora continua y lo que hoy valoramos mañana nos parece ya inservible por lo que, cuando ese momento llegue, nos comprometemos a cambiar lo que ahora consideramos bien hacer en el acompañamiento a las personas.

# Parte 1

La conciencia en  
el acompañamiento





## 1.1 Somos conscientes del impacto de nuestro trabajo en las personas a las que acompañamos

**S**omos conscientes de la necesidad de conocer a las personas con las que trabajamos para ofrecer una atención personalizada. Reconocemos a cada persona como un ser singular y valioso. (2.1, p. 14)

**S**omos conscientes de la influencia de las muestras de afecto en el bienestar de la persona. Reconocemos que las personas con las que trabajamos son sensibles a nuestras expresiones de afecto y consideramos la expresión de afecto como una competencia profesional. Reconocemos la seguridad como un requisito necesario para el bienestar de la persona, que sostiene su percepción de supervivencia. (3.1, p. 16)

**S**omos conscientes de que el acompañamiento está formado por momentos compartidos y espacios de comunicación. Somos conscientes del impacto de la comunicación en el bienestar de las personas a las que acompañamos. Asumimos el comunicarnos de forma correcta como una competencia profesional. (3.2, p. 18)



**S**omos conscientes del valor de los pequeños acontecimientos cotidianos. Reconocemos la relevancia de estos momentos para proporcionar bienestar y disfrute a la persona. (3.3, p. 20)

**S**omos conscientes de la necesidad de que las personas tengan control sobre su vida y participen en la atención. Potenciamos y apoyamos la elección y la toma de decisiones. (4.1, p. 22)

**S**omos conscientes de que el entorno forma parte del acompañamiento y reconocemos su impacto sobre las personas que viven en él. Consideramos el centro como el espacio de vida de las personas. (5.1, p. 24)



## 2.1 Conocemos a la persona

**S**omos conscientes de la necesidad de conocer a las personas con las que trabajamos para ofrecer una atención personalizada. Reconocemos a cada persona como un ser singular y valioso.

1. Reconocemos el valor de cada persona desde sus capacidades, sus logros, fortalezas y valores.
2. Consideramos los aspectos culturales, sociales y generacionales que influyen en lo que tiene significado y que la persona expresa, y que pueden ser diferentes de nuestro punto de vista.
3. Conocemos a cada persona en su trayectoria vital y desde su biografía. Atendemos a la información biográfica relevante: su lugar de origen, vínculos familiares y sociales, valores, ocupación, etc.
4. Conocemos sus aficiones e intereses, las actividades que le gustan y disgustan, sus rutinas agradables, las preferencias en la atención, y lo que le proporciona e influye en su bienestar.
5. Prestamos atención a los asuntos que la persona señala como más importantes en la actualidad, y para su futuro.



## 2. La mirada a la persona

- 
6. Conocemos a la persona desde el momento previo a la llegada al centro, en los primeros días tras su incorporación, al elaborar su historia y proyecto de vida, y su plan de atención, y seguimos conociéndole en el tiempo que compartimos con ella de forma cotidiana a lo largo de su vida en el centro.
  7. Utilizamos algunos documentos para registrar y compartir con otros y otras profesionales, si no hay inconveniente, lo que conocemos de la persona como: historia de vida, proyecto de vida, libro de seguimiento individual, hoja de preferencias, plan de atención, planes de apoyo, etc.
  8. Somos respetuosos con lo que la persona quiere contar y cuándo lo quiere contar y ofrecemos un ambiente de confianza y seguridad. Mantenemos una actitud de escucha activa y prestamos atención a la forma de expresión, el lenguaje corporal, la emotividad y la significación de lo que cuenta. Enriquecemos lo que conocemos de la persona con las aportaciones de sus familiares y lo que observamos día a día.
  9. Somos cuidadosos con la intimidad de la persona y con la información más sensible que conozcamos. Atendemos lo que persona quiere o no compartir y tenemos especial cuidado con temas delicados que solo se expresan en un entorno de mucha confianza. Garantizamos la confidencialidad respecto a lo que conocemos de la persona.
  10. Conocemos a la persona de forma integral en equipo. Intentamos favorecer el conocimiento por parte del equipo de los aspectos biográficos de la persona para garantizar su singularidad, para visibilizar a la persona y para facilitar su puesta en valor. Generamos espacios de encuentro y utilizamos documentos para favorecer este conocimiento.



### 3.1 Mostramos afecto de forma expresa a la persona y le damos seguridad

Somos conscientes de la influencia de las muestras de afecto en el bienestar de la persona. Reconocemos que las personas con las que trabajamos son sensibles a nuestras expresiones de afecto y consideramos la expresión de afecto como una competencia profesional. Reconocemos la seguridad como un requisito necesario para el bienestar de la persona, que sostiene su percepción de supervivencia.

1. Reconocemos que las personas con las que trabajamos pueden presentar circunstancias que supongan fragilidad y vulnerabilidad en algún aspecto de su vida. Asumimos que sentirse seguras y protegidas, valoradas y reconocidas es un requerimiento para lograr su bienestar.
2. Buscamos la seguridad de la persona a través de nuestra atención y nuestro acercamiento. Intentamos conocer y respetar los hábitos y rutinas que dan seguridad a la persona. Proporcionamos seguridad a través de actividades significativas y no confusas. Intentamos que los entornos sean normalizados y reconocibles.
3. Prestamos atención a la persona con todo nuestro ser. La reconocemos como valiosa en lo que es y en lo que ha vivido. Prestamos atención plenamente a la tarea que estamos realizando con la persona.
4. Consideramos que la persona tiene la capacidad de percibir el afecto, y lo tenemos en cuenta en cada acto comunicativo hacia ella.
5. Reconocemos la forma en la que la persona prefiere recibir afecto. Utilizamos criterios individualizados para expresar afecto con la mirada puesta en el conocimiento de la persona y de su historia. Atendemos la respuesta de la persona ante nuestra expresión de afecto.

### 3. El acercamiento a la persona

6. Canalizamos la expresión de afecto de distinta forma en función de la persona: mirar de forma afectuosa, decir su nombre, establecer contacto físico...Expresamos afecto en el acompañamiento también a través de la comunicación. Reconocemos la repercusión de la afectividad en el lenguaje en la vida de las personas a las que acompañamos. Utilizamos un lenguaje cercano y cálido.



7. Expresamos afecto de forma espontánea y también realizamos gestos afectuosos de forma consciente cuando es necesario.

8. Integraremos la afectividad en las distintas actividades que realizamos.

9. Promovemos las redes afectivas entre las personas, también a través del profesional de referencia, del gestor o la gestora de caso y del grupo de apoyo. Trabajamos para que las personas no estén ni se sientan solas.

10. Empatizamos con el sufrimiento y con el dolor físico y emocional.



### 3.2 Nos comunicamos con la persona

Somos conscientes de que el acompañamiento está formado por momentos compartidos y espacios de comunicación. Somos conscientes del impacto de la comunicación en el bienestar de las personas a las que acompañamos. Asumimos el comunicarnos de forma correcta como una competencia profesional.

1. Somos respetuosos en la comunicación independientemente de la forma en la que la persona se comunica. Establecemos una comunicación igualitaria. Saludamos a la persona a la que acompañamos. Nos despedimos de ella cuando nos vamos. Nos comunicamos a su misma altura. La llamamos por su nombre, le hablamos en segunda persona, la incluimos en la conversación. Evitamos actuar o hablar como si no estuviera presente y utilizar un lenguaje infantilizador.
2. Prestamos atención plenamente a la persona en la comunicación. Evitamos hablar de cuestiones que no tengan que ver con la persona.
3. Observamos y valoramos el código personal que permite acercarnos a la persona y utilizamos criterios individualizados para comunicarnos.
4. Utilizamos el lenguaje de forma individualizada y adaptada a lo que la persona precisa considerando cuestiones cognitivas y emocionales, pero también culturales y generacionales con la mirada puesta en la persona particular y en su historia.
5. Escuchamos a la persona de forma activa. Utilizamos el feed-back para hacernos entender y para comprobar si nosotros también hemos comprendido

6. Establecemos los apoyos necesarios y somos flexibles en la comunicación. Adaptamos nuestro mensaje, lo repetimos, damos tiempo y facilitamos comunicaciones alternativas si es preciso.
7. Somos conscientes de nuestros mensajes no verbales en el acompañamiento a la persona. Somos coherentes al expresarnos verbal y no verbalmente.
8. Consideramos la necesidad de ajustar nuestros mensajes a cada persona dependiendo de su forma de comunicarse. Utilizamos la comunicación para dar seguridad, explicar lo que vamos a hacer, para anticiparnos. Buscamos tiempos y espacios adecuados que favorezcan la intimidad, la comprensión y la escucha.
9. Garantizamos el derecho de la persona a recibir información para empoderar, para dar voz, para validar y reconocer, para decidir.
10. Somos conscientes de la importancia de las palabras con las que nos referimos a las personas y a las situaciones. Reconocemos que las palabras construyen las realidades. Cuidamos las palabras que utilizamos. Priorizamos lo positivo de la persona al comunicarnos sobre ella y al transmitir información a otros y otras profesionales.



### 3. El acercamiento a la persona



### 3.3 Nos acercamos a la persona en los pequeños acontecimientos de la vida

**S**omos conscientes del valor de los pequeños acontecimientos cotidianos. Reconocemos la relevancia de estos momentos para proporcionar bienestar y disfrute a la persona.

1. Acompañamos a la persona en los distintos momentos que constituyen su día a día. Participando tanto en los momentos en los que se le apoya, como en el resto de su tiempo.
2. Conocemos las cosas con las que la persona disfruta y las que le proporcionan bienestar a partir de lo que expresa, pero también observando lo que hace y con la mirada puesta en la persona particular y en su historia y proyecto de vida. Atendemos especialmente cuestiones significativas relacionadas con ella, su lugar de origen, su profesión y sus intereses.
3. Generamos las condiciones para desarrollar actividades normalizadas y cotidianas, significativas para cada persona según su biografía, y según expresa en su historia y proyecto de vida, y facilitamos opciones para que pueda elegir.
4. Valoramos los vínculos de la persona como generadores de bienestar. Facilitamos espacios y tiempos compartidos con las personas que constituyen sus vínculos.
5. Promovemos espacios y tiempos de integración en la comunidad y consideramos su potencialidad para generar actividades significativas.



### 3. El acercamiento a la persona



6. Estamos disponibles para la persona. Regulamos nuestra participación en la vida cotidiana adaptándola a los deseos de la persona y en función del momento.
7. Consideramos la posible soledad de la persona aunque no se encuentre físicamente sola. Estamos atentos a su necesidad de compañía.
8. Somos conscientes de la importancia del humor. Acompañamos también riéndonos juntos.



9. Damos importancia a los pequeños acontecimientos que proporcionan bienestar y los registramos.
10. Promovemos el disfrute de la persona al acompañarla en su día a día desde su conocimiento.



## 4.1 Facilitamos la autonomía y la participación

Somos conscientes de la necesidad de que las personas tengan control sobre su vida y participen en la atención. Potenciamos y apoyamos la elección y la toma de decisiones.

1. Fomentamos una cultura que favorezca la participación y la autonomía. Ofrecemos alternativas y damos la información necesaria para elegir. Promovemos que las personas sientan que son la parte fundamental del centro y que nuestro trabajo se orienta a su bienestar.
2. Entendemos que las personas que viven en el Centro son iguales que nosotros. Somos conscientes de que no podemos tomar las decisiones por ellos.
3. Informamos a las personas de forma veraz con los datos y los apoyos necesarios para que puedan tomar decisiones que afectan a su atención y a su vida. Evitamos condicionar a través de la información.
4. Consideramos que la incorporación a un centro es un acontecimiento importante en la vida de una persona y promovemos la toma de decisiones desde ese momento. Facilitamos, previamente a la llegada, información veraz, personalizada y comprensible sobre el funcionamiento del centro y las condiciones de vida aquí. Utilizamos material documental y fomentamos la realización de una visita para conocer las instalaciones o utilizamos medios alternativos como fotografías o vídeos. Damos tiempo para decidir.
5. Generamos alternativas que permitan la elección en el acompañamiento y la atención en la vida cotidiana y que aumenten la percepción de control y seguridad: actividades, menús, comida entre horas, hora de levantarse y acostarse, horario y frecuencia de aseo, ropa y complementos, forma de arreglarse, etc. Generamos entornos que faciliten el acceso a distintas zonas y permitan elegir dónde estar.

## 4. La mirada de la persona

- 
6. Promovemos la flexibilidad para adaptarnos a las preferencias, rutinas y horarios de las personas y a los cambios que puedan surgir en las mismas. Somos flexibles con los gustos y hábitos en cuanto a alimentación, actividades, etc.
  7. Consideramos opciones de participación de forma individualizada para cada persona según lo que conocemos de ella, de su modo de vida previo y sus valores y lo que observamos, si la persona no lo expresa directamente.
  8. Garantizamos la participación de la persona en su plan de atención. Informamos de forma comprensible a la persona en qué consiste un plan de atención. Utilizamos métodos para facilitar la incorporación formal de la persona en el diseño de su plan de atención. Establecemos los apoyos necesarios de forma personalizada. Consideramos a la persona, su profesional de referencia y gestor o gestora de caso y su grupo de apoyo.
  9. Apoyamos las preferencias que implican riesgos equilibrando seguridad y bienestar. Evitamos la sobreprotección. Buscamos las alternativas personalizadas que permitan atender a las preferencias. Garantizamos que la persona dispone de la información suficiente en relación a los beneficios y riesgos. Valoramos el riesgo a terceros. Lo abordamos de forma individualizada según el punto de vista y los valores de la persona, y en un proceso de decisiones compartidas junto con su familia o grupo de apoyo si la persona no decide directamente.
  10. Fomentamos que la persona tenga la oportunidad de expresar sus deseos, voluntades y preferencias anticipadamente en relación a situaciones de hipotética incapacidad de toma de decisiones (por fin de vida, deterioro cognitivo, etc.). Informamos a la persona de los modos posibles de hacerlo, y lo incluimos en su plan de atención. Conocemos y respetamos las voluntades anticipadas. Si no existen voluntades anticipadas, lo abordamos de forma individualizada según el punto de vista y los valores de la persona, y en un proceso de decisiones compartidas junto con su familia o grupo de apoyo si la persona no decide directamente.



## 5.1 Actuamos sobre el entorno

**S**omos conscientes de que el entorno forma parte del acompañamiento y reconocemos su impacto sobre las personas que viven en él. Consideramos el centro como el espacio de vida de las personas.

1. Organizamos los centros siendo conscientes de la repercusión del entorno en las personas. Siempre que sea posible se estructuran en unidades de convivencia y, en cualquier caso, consideramos actuaciones en las distintas estructuras arquitectónicas.
2. Contribuimos a mejorar el entorno. Aprendemos a mirar los espacios y a hacer aportaciones desde la consideración de su importancia. Hacemos a las personas partícipes respecto a las necesidades del entorno, siendo protagonistas con sus decisiones.
3. Generamos entornos cálidos, seguros y protectores. Colaboramos a que las personas vivan en entornos hogareños, decorados con objetos significativos. Tratamos de que sean espacios reconocibles por todas las personas como espacios de vida.
4. Colaboramos a que las personas vivan en entornos en los que puedan acceder a distintas alternativas. Organizamos los espacios para que cuenten con zonas: calmadas/estimulantes; íntimas/ socializadoras; zonas reducidas/ espacios amplios. Apoyamos a las personas para que puedan elegir en qué espacios situarse.
5. Reconocemos la importancia de lo que se percibe por medio de los distintos sentidos. Prestamos atención al nivel de ruido: el sonido ambiente, el de la televisión, el que hacemos las personas que trabajamos y las que viven allí. Prestamos atención a la Luz. Valoramos el contar con buena iluminación, con luz natural, con luz regulable dependiendo de los momentos y las preferencias. Atendemos el olor. Cuidamos el olor ambiental y la ventilación. Tratamos de generar espacios de recuerdo y significativos también sensorialmente mediante el olor. Cuidamos la temperatura y procuramos un ambiente confortable.

## 5. El entorno como parte del acompañamiento

6. Consideramos como espacios de respeto e intimidad especialmente los momentos de aseo, de sueño y de comida. Cuidamos la intimidad en los momentos de aseo. Entendemos que las personas deben sentirse seguras y confortables durante su descanso. Consideramos el momento de la comida como íntimo. Procuramos no contribuir a aumentar el sonido ambiental, apagar la televisión/radio, hablar en voz baja. Evitamos utilizar los momentos en el comedor como punto de encuentro en el trabajo y respetamos los tiempos en un ambiente de tranquilidad.
7. Reconocemos las habitaciones de las personas como sus espacios privados, en los que van a vivir durante una parte importante de su vida. Entendemos que son sus espacios y no los espacios de la organización. Fomentamos que los hagan suyos, que los ocupen con sus recuerdos, fotos familiares, mobiliario o pertenencias. Facilitamos que cuiden en ellos plantas o mascotas. Potenciamos que los consideren como propios y que los utilicen como lugares de esparcimiento y de seguridad. Consideramos la privacidad de estos lugares y los respetamos de esta forma. Llamamos al entrar. Facilitamos que las personas puedan acceder a sus espacios privados.
8. Reconocemos la importancia de los espacios exteriores como generadores de sensaciones placenteras sensorialmente, beneficiosas y estimulantes también por el contacto con la vida y la naturaleza. Facilitamos que las personas tengan la oportunidad de utilizarlos.



9. Reconocemos la importancia de los entornos comunitarios como generadores de momentos placenteros: socialización, reconocimiento, etc. Potenciamos la integración comunitaria. Facilitamos el acceso al territorio y la interacción con el entorno exterior al centro.
10. Generamos entornos agradables que potencien el compartir el espacio entre las personas que trabajamos y las que viven los centros.

## **Parte 2    La consciencia en nuestros procesos de trabajo con las personas a las que acompañamos**







## 6.1 Apoyamos el momento previo a la incorporación

1. Somos conscientes de que la incorporación a un centro supone una ruptura con el entorno habitual de la persona y con los lugares de su vida, y que tomar esta decisión es difícil para ella.
2. Entendemos que la adaptación es un proceso bidireccional y continuo que se inicia antes de la incorporación al centro y finaliza cuando la persona lo abandona.
3. Entendemos el momento previo a la incorporación como una oportunidad para intercambiar información y facilitar la toma de decisiones. Evitamos considerarlo simplemente un acto administrativo. Intentamos que se produzca una visita previa a la llegada para que la persona y sus familiares puedan conseguir la mayor información posible y resuelvan cualquier duda. Si no se produce la visita ofrecemos la información mediante otras vías: conversación telefónica y envío de documentos, empleo de fotos o vídeos, etc.
4. Utilizamos el momento previo a la incorporación al centro para comenzar a conocer a la persona con la intención de aligerar el recibimiento.
5. Potenciamos la participación de la persona en la decisión de incorporarse al centro y en la totalidad del proceso. Ofrecemos la información necesaria para la toma de decisiones.



## **6.2 Apoyamos la llegada y acogemos en la residencia**

1. Somos conscientes de que la incorporación a un centro es una decisión difícil y crucial en la vida de una persona y, por lo general, supone el final de una lucha en la que se ha pretendido permanecer en el domicilio.
2. Entendemos que la persona puede vivir la incorporación al centro como una experiencia de pérdida: pérdida de familiaridad con el entorno como fuente de seguridad, confort y emotividad; pérdida de libertad en la cotidianeidad y las rutinas; y pérdida de intimidad. Ajustamos nuestras actuaciones profesionales para acompañar a las personas en el inicio de su vida en el centro desde esta perspectiva.
3. Entendemos la complejidad del momento de recibimiento e intentamos que sea lo más breve posible. La mayor parte de la información se ha aportado y recogido previamente. Realizamos las entrevistas profesionales en los primeros días y limitamos la recogida de datos en el recibimiento a la mínima información que debemos conocer en ese momento.
4. Intentamos que el recibimiento sea lo más cómodo y digno posible para la persona que se incorpora. Realizamos el recibimiento en el espacio más adecuado sin que la persona se desplace y somos delicados al apoyar la ubicación de sus pertenencias.
5. Intentamos que el recibimiento sea lo más lo más personalizado posible. Atendemos las necesidades y las particularidades de la persona que llega y de sus familiares. Contamos con la presencia de su profesional de referencia.



## **6.3 Elaboramos y comunicamos el Plan de Atención**

1. Entendemos el plan de atención como un documento que se inserta en una acción continua de diálogo con la persona que vive en el centro, sus familiares y las personas que trabajamos allí.
2. Consideramos que el plan de atención es un instrumento a través del cual la persona puede expresar lo que quiere y espera del centro en su día a día y de forma periódica y extraordinaria, para lo que incorporamos su proyecto de vida.
3. Conocemos a la persona en su trayectoria vital. Incorporamos su historia de vida para considerar su biografía y tener presente su estilo de vida, valores y preferencias.
4. Conocemos a la persona de forma individualizada considerando su singularidad. Conocemos a la persona con la mirada puesta en sus capacidades y fortalezas. Reconocemos a la persona como valiosa.
5. Potenciamos la participación de la persona en la totalidad del proceso. Potenciamos la participación de su grupo de apoyo. Facilitamos la comunicación de forma continuada.



## 6.4 Apoyamos el cuidado de la imagen personal

1. Apoyamos a la persona de una forma individualizada basada en su conocimiento.
2. Conocemos las preferencias de la persona y las consideramos una guía en la forma de prestar los apoyos. Mantenemos el máximo respeto por las decisiones y la identidad de la persona.
3. Somos respetuosos con la privacidad de la persona en su espacio personal, y cuidamos su intimidad.
4. Proporcionamos los apoyos de forma individualizada y continuada por parte del mismo o la misma profesional. Apoyamos a la persona sin sustituirla. Anticipamos verbalmente nuestra actuación, explicándola al ofrecer el apoyo. Consideramos las adaptaciones necesarias en el entorno.
5. Respetamos los tiempos de la persona.



## **6.5 Apoyamos la personalización y el cuidado de habitaciones y pertenencias**



1. Consideramos la habitación como el espacio de vida propio y privado de la persona.
2. Potenciamos la personalización de la habitación desde el momento previo a la llegada al centro y ofrecemos la posibilidad de traer mobiliario propio y objetos personales. Durante la vida en el centro facilitamos la decoración, y apoyamos que la habitación se transforme en un espacio significativo relacionado con la identidad de la persona.
3. Entendemos que la persona se ocupa de sus pertenencias. Si es necesario ofrecemos apoyos de forma personalizada.
4. Facilitamos la accesibilidad a los espacios privados.
5. Consideramos el revisar los lugares de almacenaje, gestionar los objetos personales, y ordenar y decorar la habitación como posibles actividades cotidianas con sentido para la persona.



## 6.6 Apoyamos la participación de las personas en la organización del centro y en la comunidad

1. Facilitamos que la persona muestre sus preferencias y pueda elegir entre diversas opciones relacionadas con los diferentes aspectos de su vida (dónde y con quién convivir, actividades a realizar, relaciones sociales que quiere mantener...) Si prestamos apoyos lo hacemos de forma que favorezcan la máxima autodeterminación de la persona.
2. Habilitamos cauces de participación para que la persona puedan dar sus opiniones sobre el funcionamiento del centro y le prestamos los apoyos necesarios para que los utilice.
3. Diseñamos espacios acogedores, integradores y sin barreras que facilitan la convivencia y la comunicación entre las personas que trabajamos en el centro, las personas que viven aquí y sus familiares. Promovemos la accesibilidad en el entorno del centro: barreras arquitectónicas, acceso a transporte público...
4. Potenciamos que la persona interactúe con todas las personas relevantes en su vida: convivientes, familiares, personas allegadas, personas que trabajamos en el centro, etc.
5. Favorecemos que la persona participe en el entorno social del centro y fuera del centro, facilitándole el acceso y la posibilidad de disfrutar de sus recursos sociales y culturales, y acercando la comunidad al centro y viceversa.

## **6.7 Apoyamos la participación de los familiares en el Centro**



1. Conocemos la dinámica familiar de la persona y las posibilidades de sus familiares y personas significativas para participar en la vida de la persona.
2. Facilitamos que la participación de los familiares en el centro se lleve a cabo de acuerdo a los deseos de la persona.
3. Facilitamos que cada persona pueda seguir manteniendo contacto con sus familiares y que estos se sigan implicando en su día a día y, si es preciso, proporcionando apoyos según las necesidades relacionadas con distintos aspectos de su vida: la comida, los desplazamientos y traslados, sus pertenencias, etc.
4. Facilitamos el acceso de los familiares a las diferentes dependencias del centro, entendiendo que se trata de la casa de su familiar y del resto de convivientes.
5. Mantenemos comunicación de forma cotidiana con los familiares, si no existe inconveniente por parte de la persona que vive en el centro, y les hacemos partícipes del plan de atención u otros planes de apoyo.



## 6.8 Apoyamos el bienestar físico

1. Consideramos el bienestar físico en sentido amplio y desde un punto de vista subjetivo e integral. Atendemos a las necesidades de confort, promoción de la salud, actuaciones preventivas, curativas y rehabilitadoras con la mirada en la persona particular y en su historia.
2. Apoyamos el bienestar físico favoreciendo la independencia de la persona y su capacidad de asumir su autocuidado. Si es necesario se le facilitan apoyos sin sustituir a la persona.
3. Apoyamos el bienestar físico sobre la base de la participación de la persona y de la toma de decisiones por su parte. Informamos a la persona de las actuaciones de forma detallada y ajustada a sus necesidades. La persona, tras el proceso de información y si tiene competencia, puede renunciar a las indicaciones y tratamientos. Cuando la persona no tiene competencia, tenemos en cuenta su historia de vida, sus creencias, la posible existencia de voluntades anticipadas, y consultamos con familiares o personas allegadas. Procuramos que la persona tenga control sobre lo que sucede también durante las actuaciones profesionales. Le explicamos la planificación de atenciones y cuidados y consensuamos cómo prefiere que se presten.
4. Realizamos las actuaciones profesionales en un ambiente confortable, agradable y de seguridad. Realizamos las actuaciones sobre la base del tratamiento cálido y respetuoso. Atendemos a los procedimientos que pueden ser incómodos, molestos o dolorosos. Explicamos las actuaciones previamente, estamos atentos a lo que persona pueda precisar y evitamos el dolor.
5. Guardamos confidencialidad respecto a lo que conocemos de la persona. Si la persona está de acuerdo, mantenemos a sus familiares informados y facilitamos que participen en el proceso. Aplicamos las medidas necesarias para proteger la intimidad de la persona durante las actuaciones profesionales. Preservamos su identidad y su imagen, y procuramos que las actuaciones no interfieran con su vida diaria.

## 6.9 Apoyamos el desarrollo de habilidades y competencias

1. Facilitamos que la persona identifique sus intereses, gustos, valores y necesidades. Si es preciso ofrecemos los apoyos necesarios en este sentido.
2. Consideramos las actuaciones que tienen sentido y son útiles para la persona desde su punto de vista.
3. Fomentamos una visión positiva de la persona y de sus habilidades y capacidades.
4. Priorizamos las actividades significativas y los contextos naturales para la persona. Desarrollamos las actuaciones en la cotidaneidad de su vida.
5. Adoptamos un punto de vista integral y trabajamos desde un enfoque multidisciplinar incluyendo distintas miradas. Si no existe inconveniente por parte de la persona, hacemos partícipes a sus familiares de las actuaciones.





## 6.10 Elaboramos los menús

1. Entendemos que la alimentación es una de las cuestiones más importantes en relación con el bienestar, y así lo expresan las personas que viven en los centros .
2. Sabemos que la personalización en la alimentación se basa en el conocimiento de cada persona particular.
3. Tenemos en cuenta los gustos de la persona y sus hábitos alimenticios antes de la llegada al centro.
4. Consideramos criterios de flexibilidad en la alimentación para atender las preferencias de la persona.
5. Potenciamos la autonomía en relación con las decisiones de las personas respecto a su alimentación. Generamos espacios formales para que las personas puedan participar en la elaboración de los menús.



## **6.11 Apoyamos en las comidas**

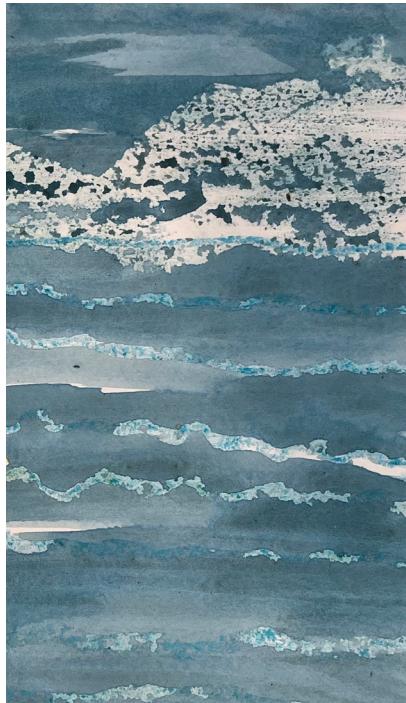


1. Entendemos la actividad de comer como un elemento generador de bienestar y disfrute para la persona.
2. Potenciamos la autonomía de la persona en lo relacionado con la actividad de comer. Facilitamos alternativas que le permitan hacer elecciones y ponemos a su disposición opciones para tener acceso a alimentos, y comer entre horas.
3. Utilizamos criterios individualizados en relación con los gustos de la persona, basados en su conocimiento, y somos flexibles para atenderlos.
4. Favorecemos la independencia en la actividad de comer y otras acciones relacionadas con ella. Si es necesario realizamos los ajustes precisos en el entorno.
5. Entendemos que la actividad de comer es un momento de intimidad y somos respetuosos. Cuidamos la imagen de la persona y atendemos al entorno y al contexto sensorial.



## 6.12 Promovemos alternativas a contenciones físicas y farmacológicas

1. Promovemos en el centro una cultura organizativa que se basa en la búsqueda de alternativas de atención que implican no contener.
2. Partimos del respeto y el reconocimiento a la persona y a su dignidad, y de la perspectiva de la empatía.
3. Consideramos la protección del bienestar físico incidiendo en el confort y la salud.
4. Evitamos puntos de vista paternalistas o sobreprotectores. Evitamos actuaciones que aíslen e impidan la socialización de la persona.
5. Adoptamos medidas alternativas personalizadas y flexibles partiendo del conocimiento de la persona y de su historia. Diseñamos individualmente apoyos que adaptan el entorno a las necesidades de la persona. Si no existe inconveniente por su parte, buscamos la participación e implicación de sus familiares en el proceso.



## 6.13 Apoyamos los traslados

1. Promovemos la mayor autonomía de la persona en cuanto a participación en el proceso y a toma de decisiones. Orientamos los traslados y actividades a los proyectos de vida de la persona.
2. Organizamos los traslados de la forma más normalizada posible.
3. Promovemos la participación e implicación de los familiares de la persona en el traslado.
4. Fomentamos la independencia de la persona. Llevamos a cabo los ajustes en el entorno y contamos con los productos de apoyo necesarios.
5. Cuidamos la imagen de la persona en el traslado en relación con sus preferencias y, si es necesario, establecemos los apoyos precisos.



## 6.14 Cuidamos el sueño

1. Entendemos el sueño como una parte integral de la vida y una necesidad biológica que permite restablecer las funciones esenciales del organismo. Conocemos que los requisitos de duración suficiente del sueño varían a lo largo del ciclo vital y de una persona a otra. Las duraciones menores de 5 horas o mayores de 9 no son recomendables.
2. Facilitamos que la persona pueda mantener un patrón de sueño adecuado a sus necesidades y preferencias.
3. Gestionamos la diversidad de patrones de sueño para que todas las personas puedan dormir confortablemente.
4. Cuidamos el sueño de una forma integral. Tenemos en cuenta todos las dimensiones de la persona y utilizamos un enfoque multidisciplinar.
5. Adaptamos la organización del centro para cuidar el sueño de la persona.



## 6.15 Aliviamos el dolor

1. Conocemos que el dolor es una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada con un daño en los tejidos real o potencial. Se puede expresar dolor en ausencia de daño en los tejidos o de una causa probable. No hay manera de distinguir esta experiencia de la que es debida a un daño en los tejidos. Si una persona considera su experiencia como dolor y si lo expresa así, debe ser aceptado como dolor.
2. Abordamos el dolor siempre. Entendemos que el dolor es subjetivo. Realizamos las valoraciones y las actuaciones encaminadas a reducir la experiencia dolorosa desde el punto de vista de la vivencia subjetiva. Intentamos que las actuaciones interfieran lo menos posible en la actividad significativa de la persona
3. Somos conscientes de que la falta de capacidad para comunicarlo no niega la posibilidad de que una persona esté experimentando dolor. Prestamos atención a las personas, e identificamos sus manifestaciones habituales relacionadas con posibles experiencias de dolor.
4. Promovemos la participación de la persona en las actuaciones para disminuir el dolor. Transmitimos información sobre las causas del dolor, su posible evolución y las actuaciones que consideramos adecuado realizar, y atendemos sus decisiones.
5. Abordamos el dolor teniendo en cuenta todas las dimensiones de la persona y utilizamos un enfoque integral. Atendemos el dolor desde distintas especialidades y miradas, y empleamos una perspectiva multidisciplinar.

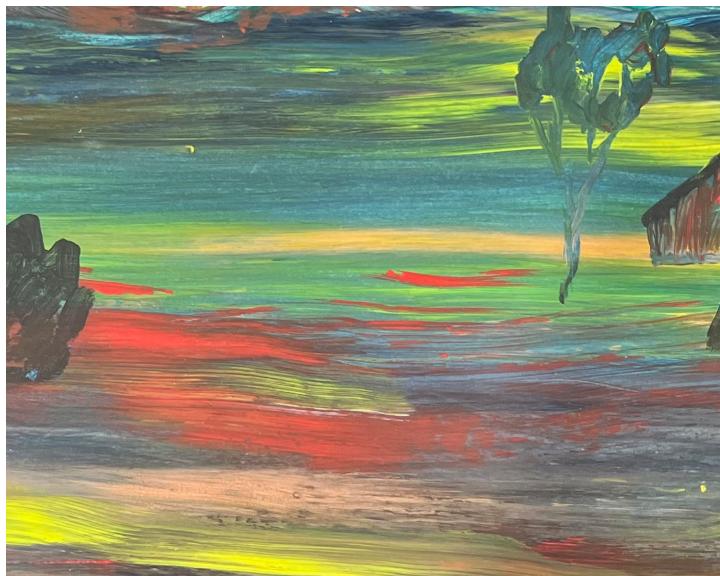


## 6.16 Cuidamos la postura corporal

1. Cuidamos la postura corporal buscando el mayor confort mediante actuaciones individualizadas, basadas en el conocimiento de la persona y de sus particularidades.
2. Consideraremos la dignidad de la persona y su intimidad. Cuidamos su imagen con la mirada puesta en la persona y en su biografía. Procuramos una imagen normalizada y personalizada a pesar del posible uso de productos de apoyo.
3. Promovemos la autonomía de la persona en un proceso dialogado. Informamos de las actuaciones que consideramos adecuado realizar y atendemos su opinión.
4. Fomentamos la independencia de la persona. Visibilizamos sus habilidades y consideramos sus necesidades de apoyo desde el punto de vista de la falta de adaptación del entorno. Determinamos individualmente los apoyos necesarios para que el entorno se adapte a la persona.
5. Realizamos las actuaciones de forma calmada y con atención plena a la persona. Dedicamos el tiempo necesario a la persona en función de lo que precisa.

## **6.17 Apoyamos a la persona para que disfrute de su sexualidad**

- 1.** Respetamos la vivencia peculiar y única de la dimensión afectiva y sexual de la persona.
- 2.** Respetamos la confidencialidad y la intimidad de la persona respecto a su vida afectiva y sexual.



- 3.** Facilitamos espacios privados de intimidad a la persona.
- 4.** Atendemos la posible existencia de algún tipo de abuso afectivo y/o sexual. Los prevenimos, detectamos y afrontamos. Distinguimos los posibles abusos de situaciones en las que la persona consiente.
- 5.** Prestamos apoyo, si es necesario, para prevenir embarazos no deseados e infecciones de transmisión sexual.



## 6.18 Atendemos las necesidades no cubiertas

1. Entendemos que la persona expresa necesidades no cubiertas a través de distintas manifestaciones o conductas. Comprendemos que son oportunidades para detectar carencias del sistema de atención en relación con la persona.
2. Tratamos de identificar la necesidad no cubierta que expresa la persona a través de su conducta. Partimos del conocimiento de la persona y de sus necesidades, preferencias y gustos, según su historia y proyecto de vida.
3. Nos apoyamos siempre en el respeto, reconocimiento y dignidad de la persona. Consideramos a la persona valiosa y visibilizamos sus fortalezas. Empleamos actuaciones sobre el entorno físico y la cultura organizativa del centro y actuaciones de apoyo positivo.
4. Facilitamos y promovemos la participación de la persona con necesidades no cubiertas y de sus familiares en los procesos de toma de decisiones sobre los apoyos que se le prestan.
5. Adoptamos un punto de vista integral, actuamos en equipo, y nos formamos en las competencias necesarias para atender a la persona con necesidades no cubiertas.



## 6.19 Acompañamos en el final de la vida

1. Consideramos la etapa última de la vida como una etapa de participación plena en las decisiones. Si es necesario, prestamos a la persona los apoyos precisos para garantizar su autodeterminación. Respetamos la voluntad de la persona.
2. Consideramos la etapa de final de la vida en un sentido temporal amplio: durante la vida en el Centro, ante el posible fallecimiento en los siguientes 12 meses, ante la inminencia de la muerte y tras la muerte. Consideramos las actuaciones y de forma individualizada con la mirada puesta en la persona y su biografía.
3. Pretendemos acompañar a la persona, aliviar el sufrimiento físico, psíquico y espiritual y controlar las manifestaciones asociadas a este sufrimiento.
4. Cuidamos la comunicación con la persona. La escuchamos con la mayor atención. Lo que decimos se ajusta a lo que está dispuesta a escuchar. Mantenemos las esperanzas a las que la persona puede aferrarse y trabajamos para lograr la aceptación de su situación.
5. Contemplamos posibles actuaciones dirigidas a sus familiares y personas allegadas, y a sus convivientes. Cuidamos la comunicación con los familiares de la persona. Los hacemos partícipes del proceso. Somos lo más precisos posible. Apoyamos a la persona y a sus familiares para que puedan comunicarse de la forma en la que se sientan más cómodos.



Este documento surge como materialización del momento de reflexión interdisciplinar sobre las cuestiones que tenemos que atender y hacer conscientes cuando acompañamos a las personas y complementando uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros de Diputación de Segovia: el proceso de acompañar a la persona. Se ha realizado partir de las aportaciones y el trabajo colaborativo de profesionales de los tres centros destinados a personas mayores, personas con discapacidad intelectual y personas con problemáticas relacionadas con la salud mental de la Diputación de Segovia. A todos ellos y todas ellas (Alicia Mate, Ana Prieto, Angustias Sernández, Beatriz Cebrián, Beatriz Hernando, Begoña Casado, Begoña García, Belén Gómez, Carmen Galán, Carmen Gómez, Carmen Núñez, Carmen Romero, Emilio Herranz, Esther Sánchez, Hortensia García, Irene Tomé, Lara López, Laura Bermejo, Laura Prieto, Mª Jesús de Lucas, Maite Delgado, Mar Martín, Marieta Pérez, Mónica Fuertes, Montse de Andrés, Pilar Galindo, Raquel Rebaque, Rosalía García, Teresa Herranz y Víctor M. García) ¡¡muchas gracias!!

Hemos tratado que las cuestiones a las que atender se basen en el modelo de atención centrada en la persona, en lo importante para ella y en la afectividad consciente. Pepa Horne ha colaborado, con una actuación de formación previa y una revisión posterior, a mantener la orientación de cómo hoy consideramos que debemos acompañar.

El documento ha sido redactado y maquetado por Carmen Galán (directora del CSS La Fuencisla)

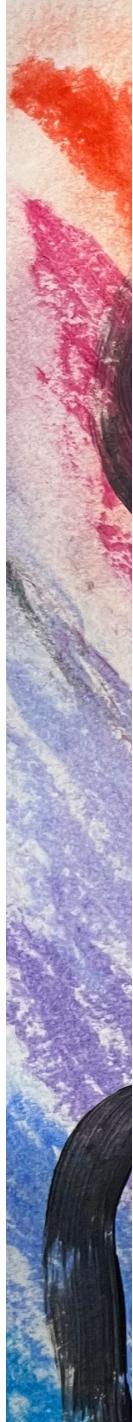
Las ilustraciones incluidas son obra de personas que viven o han vivido durante algún tiempo en el CSS La Fuencisla. Con ilustraciones o sin ellas, las personas a las que acompañamos están presentes en cada una de estas páginas.

Pretendemos que este documento sirva como orientación en nuestro trabajo de acompañar y como inspiración a personas que acompañan a otras como parte de su trabajo o de su vida.











Diputación  
de Segovia

 **asuntos  
sociales**  
SUMAMOS JUNTOS

