X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores

La calidad por excelencia

IV Feria "Mayores en Acción"

Albacete, 12, 13 y 14 de abril

FORMULARIO DE COMUNICACIONES

X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores

13 de abril de 2011

1. Nombre y Apellidos
Vicente Pérez Cano y María de L. Japón Belmonte

2. Entidad	
Dirección: Confederación Estatal de Mayores Activos (CONFEMAC)	
Población/Provincia:	Código Postal:
Cargo del Comunicante: Director de Confemac y Profesor Universidad Pablo de Olavide / Directora de Proyectos y Relaciones Institucionales de Asisttel	
Teléfono:	Fax:
Correo electrónico:	
Página Web: www.confemac.net	

3. Título de la Comunicación
La participación del usuario en el funcionamiento del Centro, clave para la calidad asistencial

Nota: Si no se cumplimentan todos los datos del formulario, no se dará por aceptada la comunicación

4. COMUNICACIÓN

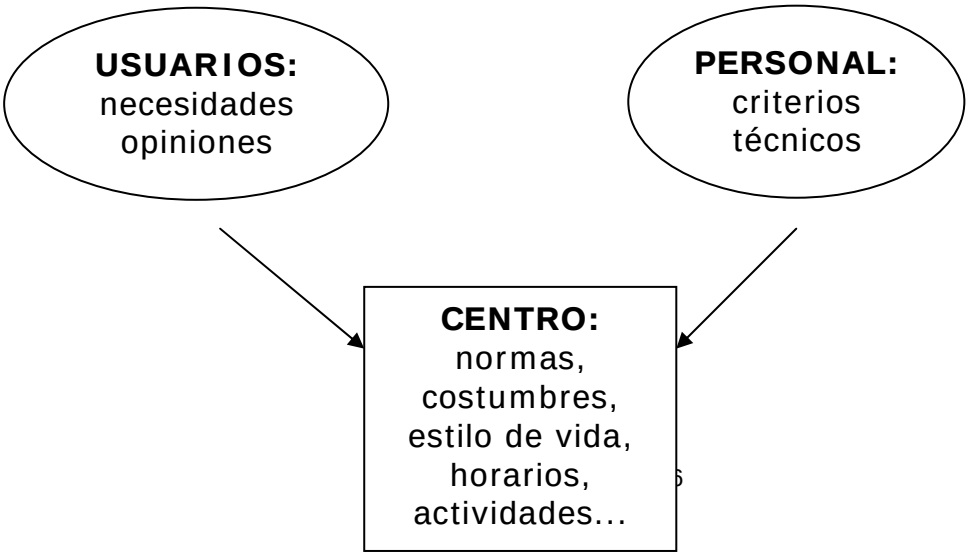
Introducción

La participación en los centros asistenciales de mayores no deja de ser una asignatura pendiente o, cuando menos, una asignatura en la que aún queda mucho camino por hacer. El riesgo más frecuente consiste en dar por hecho que las personas cuando llegan a una residencia, o a una unidad de estancia diurna, no tienen nada que decir, nada que aportar... y la tendencia más común es trabajar bajo el principio de que el nuevo residente, llega a una estructura organizativa ya hecha a la que ha de adaptarse, cambiando radicalmente sus hábitos, costumbres... sin posibilidad de aportar nada nuevo ni interesante para la organización.

Los profesionales de estos centros corremos el riesgo de pensar que quien debe cambiar y adaptarse es la persona a la institución y no al revés. Evidentemente eso no se verbaliza así, pero las formas de conducta y de organización expresan que lo más común es trabajar con ese principio como fondo inspirador de las normas, costumbres, protocolos y formas de actuación.

Tener claro el principio filosófico de la participación

La propuesta que aquí hacemos implicacierto cambio de mentalidad y, después, la decidida intención de abrir nuevos caminos en los que el residente tenga un protagonismo más significativo. Una forma breve de sintetizar ese cambio, lo vemos en el esquema siguiente, y consiste en afirmar que el funcionamiento del centro, es decir, sus normas, costumbres, estilo de vida, horarios, actividades... debería ser una mezcla entre las necesidades y opiniones que los residentes o usuarios demanden por un lado, y lo que, en base a criterios técnicos, consideren los profesionales, por otro (Japón Belmonte, 1993).



El punto de partida para dar este paso consiste en tomar con-ciencia de que la participación, es un derecho fundamental de todo ciudadano (García Roca, 2004) (Ley 5/99 de atención y promoción…) que no puede verse disminuido tras el ingreso en un Centro.

Otra razón que sustenta la propuesta participativa en residencias consiste en pensar que sería un contrasentido que la vida cotidiana de las personas que allí viven fuera organizada sin contar con sus puntos de vista. Hay que reconocer que muchas decisiones se adoptan teniendo en cuenta "lo que pensamos" que es mejor para ellos. Pero eso no es suficiente. Es verdad que hay decisiones técnicas en las que la opinión de los profesionales ha de tener el mayor peso -o todo el peso-, pero también hay muchos pequeños detalles cotidianos que pueden ajustarse a sus gustos y necesidades.

Toda metodología de la participación pasa necesariamente por la "escucha", porque los profesionales no lo sabemos todo, nos queda mucho que aprender de la vida de los propios residentes. La propuesta que hacemos aquí, la hemos practicado desde hace algo más de 25 años en muchos centros de mayores y tiene unas ventajas de incalculable valor para la calidad de vida de estas personas.

Una participación formalizada

La participación debe ser hecha visible ante todos (Sánchez Alonso, M; 2000) y todos deben saber en primer lugar que hay posibilidades de expresar sugerencias, propuestas... que es posible que iniciativas se hagan realidad en la vida del centro, deben cono-cer además las formas -o vías- para hacerlo y deben ir adquiriendo experiencia de que habitualmente -en nuestra experiencia la gran mayoría de las veces- es posible acoger desde la dirección y hacer reales en la vida cotidiana tales iniciativas.

Para conseguir un ambiente realmente participativo, es necesaria la voluntad institucional y de los trabajadores. Si ambos no entienden, asumen y están dispuestos a trabajar por un ambiente participativo, la participación será más reglamentada que real.

La forma más práctica de comprometerse es reflejar esta filosofía en documentos, como recogemos a continuación del reglamento de régimen interior que hemos utilizado en varios centros en el que desde el principio se dice que "el objetivo fundamental del centro, es alcanzar un ambiente agradable, donde cada persona se sienta a gusto y el grupo, en su conjunto, viva en un contexto de amable convivencia..."[1] y a continuación, en el artículo segundo se añade: "Para ello, hay que recoger con claridad y precisión las normas que regulan el funcionamiento del centro, para que la vida en él, sea resultado de dos fuentes de influencia:

[1] Del Reglamento de Régimen Interior utilizado en varios Centros de Mayores (inédito).

las necesidades y demandas de los usuarios y los puntos de vista de los profesionales que trabajan en el mismo".

Y en el artículo siguiente, continuamos dejando constancia expresa de la filosofía de la participación por la que se rige el centro: "Todo ello se realiza mediante un sistema de participación… que nos hace considerar al usuario, como el "centro" de nuestra actividad, conjugando técnica y cercanía humana…" Y todo ello se concreta a través de las siguientes vías de participación.

Asamblea general:[2] es la reunión de todos los usuarios que lo deseen donde se exponen, discuten y acuerdan temas de la vida diaria del centro, que afecten a la mayoría o a un grupo importante de usuarios, tales como horarios, servicios, actividades de animación, convivencia, comidas, etc. Es convocada y moderada por el director/a o en quien éste/a delegue.

Comisiones[3]***:*** para favorecer la participación según áreas de interés, los usuarios que lo deseen podrán formar parte de pequeños grupos que, junto con el personal, se encargan de dinamizar áreas de interés en la vida cotidiana. Algunos ejemplos de estas comisiones son: acogida, salidas, visitas, decoración, fiestas especiales, cumpleaños, actos religiosos…

Entrevistas personales: tanto los usuarios como los familiares pueden manifestar sus necesidades personales a través de los profesionales, especialmente de los responsables de áreas y de la dirección, quien también invitará periódicamente a usuarios y familiares para conversar y conocer sus puntos de vista que ayuden a mejorar los servicios que se prestan.

Buzón de sugerencias: existe un buzón de sugerencias a disposición de todas las personas –también de los familiares- que lo deseen, donde pueden depositar, por escrito, las ideas que consideren positivas para el mejor funcionamiento.

Encuestas anuales de valoración: el personal invitará a usuarios y familiares, una vez al año a cumplimentar un cuestionario de valoración de los distintos aspectos de la vida en la residencia.

Participación en las actividades: se oferta un abanico de actividades de animación sociocultural y de terapia ocupacional para ocupar el tiempo libre, animando a los usuarios no sólo a participar sino a sugerir nuevas ideas que hagan que las actividades se ajusten a las preferencias de todos. Los usuarios que lo deseen pueden participar también en tareas que contribuyan a hacer el centro más acogedor, tales como decoración, jardinería, orden de su propia habitación, organizar actividades recreativas, etc.

---

[2] Aunque el perfil del residente ha cambiado radicalmente en las dos últimas décadas, la participación que proponemos es posible y tremendamente gratificante, a pesar de las limitaciones propias de la dependencia.

[3] Esta alternativa solo es posible en Centros medianos o grandes.

Comunidad: según las posibilidades de cada uno, es conveniente mantener relaciones habituales con el entorno, como un ciudadano más, en las actividades del municipio (fiestas, actos culturales, religiosos, espectáculos...).

Conclusión

Hemos comprobado que la participación activa del usuario en esas actividades es fuente de vida e instrumento para llenar de sentido lo cotidiano. Para ampliar información sobre las concreciones de una participación real, se puede consultar Pérez Cano et alter en "Vejez, autonomía o dependencia..."

Cuando realmente creemos en la participación, sabemos que ésta no es un regalo que damos al usuario. Ni el personal ni quien dirige, ni la institución debe **"dar"** participación a los usuarios, porque la participación es un derecho del propio usuario cuyo ejercicio nun-ca debería ser obstaculizado. Lo nuestro, nuestra responsabilidad consiste en **"facilitar"** el ejercicio de ese derecho con instrumentos similares a los que proponemos.

Bibliografía

- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (2005): "Mayores siempre Activos". Junta de Andalucía.
- GARCÍA ROCA, J.; (2004): "Políticas y Programas de Participación Social" E-ditorial Síntesis. Madrid.
- JAPÓN BELMONTE, M.L.; PÉREZ CANO, V.; (1993): "Modelo Integral de Intervención en la Vejez" en "Gerontología Social. Perspectivas teóricas y de intervención". Pág 519-552) Dip. Prov. de Jaén.
- Ley 5/99 de Atención y Promoción a las Personas Mayores. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía del 9 de julio de 1999.
- MONREAL, M.C. (2001): "Las relaciones de género en el envejecimiento". Revista de Humanidades. UNED. Centro Asociado de Sevilla.
- MUSITU, G.; (2001): El apoyo social en la persona mayor: Compromisos y expectativas. Facultad de Psicología. Mimeo. Universitat de Valencia.
- PÉREZ CANO, V.; JAPÓN BELMONTE, M. L,; MONREAL GIMENO, M. C.; (2006): "La participación del usuario, clave para un ambiente humanizado", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- LORENZANA, C.; (2002): "Tomamos la Palabra. Experiencias de ciudadanía participativa" Icaria ed. Barcelona.
- RUBIO HERRERA, R.; ALEIXANDRE RICO, M; CABEZAS CASADO, J.L.; CASTELLÓN SÁNCHEZ, A; RODRÍGUEZ FERRER, G; Y FERNÁNDEZ JIMÉNEZ, C.; (2000): "La terapia ocupacional en los mayores" en Temas de Gerontología, III. Grupo Editorial Universitario.

Universidad de Granada.

- SÁNCHEZ ALONSO, M.; (2000): "La participación: Metodología y práctica". Ed. Popular. Madrid.