

# Atenció personalitzada als avis de les residències

MERCÈ MASÓ I LLUNES

**L'**adequada atenció a la gent gran és, sens dubte, un dels reptes més grans de la societat actual.

Per a aconseguir-la, la Direcció General de Serveis Socials i l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) de la Generalitat de Catalunya, sota la direcció pedagògica de l'Institut de Recherche Social Appliquée (IRSA), han elaborat un Programa de Formació destinat al conjunt del personal de la Residència d'Avis de l'ICASS, que té entre els seus objectius el de posar en pràctica una *metodologia per a l'atenció personalitzada als avis de les Residències*.

Per a la realització d'una tasca metodològica i en equip, el personal d'atenció de les residències necessita la formació en una sèrie de tècniques, que són dutes a la pràctica en els centres i que s'incorporen, *progressivament*, al projecte d'atenció que té cada residència.

Es tracta, per tant, de formació-acció.

I, en definitiva, la formació del personal té com a objectiu l'aconseguir que les Residències siguin un *lloc de vida*, agradable i plena de contingut, per als que hi resideixen i per als que hi treballen. La millora de la tasca d'aquests —amb tot el que això comporta en relació amb estat d'ànim, tracte, comunicació, etc.—ajudarà a donar un sentit dinàmic i de recerca a les seves atencions a la persona gran, de tal manera que la seva tasca quoti-



J. COMALAT

diana pot transformar-se de rutinària en creativa.

I aquesta nova actitud es projectarà, evidentment, en la relació amb els residents, l'atenció dels quals és l'objectiu màxim d'una Residència.

Amb un intent de resumir alguns dels diferents passos seguits per iniciar el programa de formació-acció continuada que s'està duent a terme, s'analitzaran alguns dels aspectes tractats:

I- Diagnòstic de l'estructura geriàtrica per a conèixer la realitat de la Institució des d'una perspectiva sociològica, com a lloc de vida.

II- La relació d'ajuda a les persones grans deteriorades, mitjançant l'aprofundiment de temes sectorials.

III- Cercles de projectes, o instruments per a la resolució col·lectiva dels problemes.

El treball d'investigació i acció aplicat a cada un d'ells, i a d'altres que no es citen en el present article, han fet possible, ja, un canvi positiu en la relació treballador/resident per a arribar a aconseguir que les Residències d'Avis siguin aquell lloc de vida desitjat.

A continuació es detalla l'anàlisi dels tres apartats escollits.

### Diagnòstic de l'estructura geriàtrica

La finalitat del diagnòstic és la constatació de la realitat de la Insti-



Consulta en el Geriàtric de Girona.

tució analitzada, que permetrà comprendre *quin és el lloc de vida que allà es realitza* amb i prop de les persones grans.

L'actor d'aquesta realitat és tot el personal. I cal valorar, molt especialment, l'adaptació d'aquesta realitat sociològica a les noves necessitats que es promouen en el camp de la vellesa.

Per elaborar el diagnòstic es porten a terme una sèrie d'observacions i entrevistes al personal i als residents. S'han escollit tres persones grans, amb diferents graus de deteriorament: una autònoma, l'altra semivàlida i una tercera enllitada, amb trastorns mentals.

L'esquema utilitzat per als treballs contempla, successivament, la persona gran

- des de la seva individualitat
- dins la col·lectivitat
- relació amb la seva família
- com transcorre el seu temps
- l'animació dins el centre

A cada un dels apartats, s'analitzen diversos aspectes:

#### *La persona gran presa en la seva individualitat*

—Importància donada a les seves necessitats fisiològiques, afectives, d'estima de si mateixa i dels altres...

—Signes que indiquen manteniment de llibertat, d'iniciativa, dels seus hàbits de vida, de centres d'interès.

—Augment de les seves capacitats i recursos.

—Com són considerats els sofriments i les pèrdues que s'expressen a partir del seu cos, de l'aïllament social, de la promiscuitat cultural i d'invalidesa.

#### *La persona gran presa en col·lectivitat*

—Agrupaments: funcionals, espontanis, ocupacionals, amb finalitat terapèutica.

—Zona més ocupada en temps: col·lectiva o individual.

#### *La persona gran i la seva família*

—Freqüència de les visites.

—Participació de la família en algunes tasques, com àpats, desplaçaments.

—Participació de la família en activitats per restituir l'autonomia.

—Participació de la família en activitats de la casa, tals com ani-



Treballs manuals en el Casal d'Avis de Girona.



La relació d'ajuda implica una gran sensibilització de la relació amb la persona gran.

mació, festes.

—Comportament de les famílies.

*Com transcorre el temps per a la persona gran*

—Moments de solitud i d'aïllament.

—Moments de trobada amb el personal d'atenció: mèdic, caritatiu, benèvol, altres persones d'edat.

—Moments d'espera activa.

—Moments d'espera passiva i buida.

*Animació dintre la Residència*

—Vincle de la Residència amb l'exterior.

—Com es decideixen i organitzen les iniciatives.

—La persona d'edat, participa en la realització del seu lloc de vida?

Les dades facilitades pel personal d'atenció de la Residència versen sobre:

—Equipaments.

—Relació nombre personal d'atenció/nombre llits.

—Activitats d'animació, i actors.

—Hi ha interdisciplinarietat administrativa, mèdica, infermera?

—Política de formació.

## Relació d'ajuda a persones grans deteriorades

La relació d'ajuda es pot definir com una relació de tipus professional, que pretén donar, a tota persona que la demani i s'hi compromet, un ajustament personal a una situació a la qual s'adapta malament.

La seva aplicació és un bon mitjà per encarrillar l'energia de la per-

sona gran en moments claus, com són:

—l'adaptació a la institució

—les pèrdues que percep a partir

del seu cos i del seu voltant (defunció d'un altre resident); com a mitjà d'animació terapèutica, i també com a mitjà d'companyar-lo en el moment de la mort, fent referència a les seves creences.

La relació d'ajuda implica una sensibilització del que ajuda, sobre la seva relació amb la persona gran, una comprensió de les característiques psicològiques de l'avi, així com les seves possibilitats i recursos, i la necessitat d'actuar coordinada-

ment amb la resta de persones de l'equip d'atenció.

Cal que el personal d'atenció tingui en compte una sèrie d'indicacions, per tal que la relació d'ajuda pugui posar plenament en acció tota la seva afectivitat:

—Definir la demanda d'ajuda de la persona gran.

—Esbrinar els propis recursos i capacitats.

—Evocar, entre el personal d'atenció, les afinitats existents entre algun resident i algun dels membres del personal.

—Seguir amb rigor les tècniques de la relació d'ajuda.

—Indicar els resultats obtinguts després de l'entrevista o d'una sèrie d'entrevistes.

—Avaluar-se un mateix el valor empàtic de la manera de relacionar-se.

—Situat la relació d'ajuda dins del projecte d'atenció.

—Enllaçar la relació d'ajuda amb l'animació portada a terme en la Residència.

També és convenient que el personal tingui uns coneixements bàsics de psiquiatria en geriatria, i conegui els comportaments de l'equip adaptats a cada situació.

Les tècniques d'entrevista li permetran aconseguir una millor comunicació amb la persona que vol ajudar.

Per poder definir la demanda i diagnosticar l'actuació concreta que s'ha de començar, i la col.labo-



Campionat de billar en el Casal d'Avis de Girona.

ració que es vol obtenir en una data fixada, s'obté una "graella" de dependència personalitzada, avaluant els diferents nivells de pèrdua d'autonomia, tant física com psíquica.

#### Aspecte físic:

Alimentació  
 Continència  
 Son  
 Neteja  
 Vestir-se  
 Ull/orella  
 Mobilitat  
 Vida Social-Activa  
 Comportament entre els residents  
 En relació als diners  
 Esdevenidor social  
 Comportament amb la família

#### Aspecte psíquic:

Moral  
 Memòria  
 Comunicació-Llenguatge  
 Comunicació-Comprensió  
 Orientació dins l'espai  
 Orientació en el temps  
 Inquietud  
 Percepció i judici  
 Atenció  
 Praxi  
 Ideació  
 Reflexos arcaics

Amb posterioritat a l'entrevista, cal establir unes prioritats i definir l'aplicació concreta de la "relació d'ajuda", que es centra en tres aspectes ben concrets:

- Grups de conversa
- Grups de psicomotricitat
- Grups de projecte

**Grups de conversa:** El seu objectiu terapèutic és treballar sobre la memòria remota, fer comunicar les persones entre elles mateixes, fer viure la capacitat emotiva, i establir una altra relació d'atenció entre les persones ateses.

Els grups es formen amb 6 o 7 persones semivàlides, amb trets de personalitat similar.

**Grups de psicomotricitat:** Van adreçats a desvetllar els desitjos i la capacitat emocional de la persona gran, fer-li sentir que la llarga estada és també un lloc de vida, fer-la comunicar amb altres persones, i obtenir unes activitats d'animació que tinguin el punt de partida en les persones grans i que elles mateixes les dirigeixin (almenys en part).

El grup ideal estarà format per 6 o 7 persones semivàlides.

## Cercles de projectes

Amb els diferents tallers de formació s'ajuda per a la sensibilització del personal. Tot el que signifiqui treball en equip i il·lusió compartida millorarà l'aplicació de les tècniques empreses.

Però l'aplicació de les tècniques ha de contribuir a establir un *projecte específic* per a cada una de les Residències. Cal formular amb claredat *quin és el projecte* i com es portarà a terme. Per a aquesta tasca pot ajudar la determinació d'un *cercle de projectes*.

Es pot definir un cercle de projecte com un petit grup de 7 o 8 persones, voluntaris, d'una mateixa unitat de treball, animat pel responsable jeràrquic, que es reuneix en el temps de treball per a resoldre problemes concrets d'organització i de condicions de treball. El grup utilitza eines simples i manejables per tothom. Per tant, els cercles de projecte no són altra cosa que *instruments de resolució col·lectiva de problemes*.

Els cercles de projectes permeten donar resposta a dues necessitats, una social —reforçar la participació al si de la institució— i l'altra econòmica —millorar les condicions de funcionament de la Residència.

A títol d'exemple, l'aplicació dels cercles de projectes ha permès d'aportar solucions o millorar els problemes següents:

- la distribució dels esmorzars en 1 servei de 1/2 pensió
- la neteja i el manteniment dels locals
- la planificació de les atencions
- les respostes a les demandes d'ocupació
- la circulació de la documentació entre els serveis administratius
- la planificació de la festa i les vacances

Alguns d'aquests problemes semblen modestos a la vista de l'objectiu de "qualitat total" que hi ha d'haver a la Residència. Però sabem que per la seva complexitat, els establiments exigeixen un nombre quasi infinit d'intervencions correctives, que no es poden ni imaginar, ni posar en pràctica, ni ésser mantingudes, si no és amb la participació directa d'aquelles que les tracten sobre el terreny.

I així els cercles de qualitat permeten de transformar les rigideses en flexibilitats, i substituir la rutina per innovació.

- Escollir el problema
- Formular-lo
- Anàlisi del problema
- Solucions possibles i adequades

- Concretar les solucions
- Fer-la viure

Entre les tècniques més generalitzades, se'n contemplen quatre.

1-Q Q O C Q P: què, qui, on, com, quan, per què

2-BRAIN-STORMING: Tècnica Americana de creativitat de grup que permet a cadascú d'expressar tot allò que pensa a propòsit d'un subjecte o d'una qüestió segons 3 principis:

- no criticar-les
- no autocríticar-se
- recollir totes les opinions

3-Diagrama causa-efecte, en forma d'espina de peix (Annex 4).

Un efecte té sempre un gran nombre de causes; cal, doncs, classificar per la seva naturalesa:

- el medi
- els mitjans
- els coneixements
- l'organització

4-Diagrama de "Pareto", que permet de classificar les causes en funció de la seva importància estimada, després d'haver definit els criteris de mesura (freqüència, cost, durada) i una escala de cotització. El grup dibuixa una gràfica de presentació de resultats.

S'han analitzat alguns dels aspectes que integren el Programa de formació continuada que s'ofereix al personal que treballa a les Residències d'Avis de la Generalitat.

L'experiència de la seva aplicació confirma la conveniència d'una formació que pretén arribar a tots els treballadors, ja que també tots tenen el seu paper, si comprenen la importància de la relació quotidiana amb el resident com a element de cura.

I, atès que el factor humà és el més important que hi ha a les Residències, cal dedicar-li els esforços que calgui, ja que aquesta formació redundarà en el benestar que volem per a la gent gran.