

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

Mecanismes de participació dels usuaris i de llurs familiars

La participació dels usuaris i dels familiars en el dia a dia de la residència es un objectiu prioritari i imprescindible per garantir una correcta adaptació del resident i el seu entorn en la seva nova condició.

Per tal de garantir-ho i ordenar-ho s'executen simultàniament diferents programes:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

1.- PROGRAMA D'INTERVENCIÓ EN L'AMBIENT SOCIAL

L'absència d'un ambient estimulante provoca una disminució en la capacitat d'adaptació de la persona gran, una pèrdua de relacions interpersonals, desorientació, inactivitat,... en definitiva pèrdua d'autonomia i insatisfacció. Aconseguir un ambient estimulante comporta, junt amb les actuacions en l'entorn físic, abordar l'ambient social i organitzatiu del centre, així com els valors que ho determinen. La influència d'aquest ambient social en la persona gran serà en molts casos determinant en la seva adaptació a la residència, o, la qual cosa és el mateix, a aconseguir que vulgui viure en ella.

En el procés d'adaptació influeixen les variables descrites en el Programa de Suport a l'ingrés; algunes d'elles, per la seva dependència de les característiques personals i de la seva vida sociofamiliar anterior, encara que han de ser abordades, poden ser de difícil intervenció. Al contrari, sí es pot exercir un major control sobre les variables de l'ambient social. Aquestes variables constitueixen la política d'atenció residencial, i segons sigui aquesta política rígida o flexible, fosca o transparent, tancada o participativa, tindrem una bona o dolenta percepció, tant per part dels residents i professionals com dels familiars o col·laboradors socials, de l'ambient residencial en què habiten, treballen o participen.

S'arreglaran en aquest programa alguns dels principals criteris o actuacions que s'ha de seguir en l'organització i funcionament del centre per a un bon clima social de convivència amb l'adaptació dels factors d'influència en el dit ambient social.

1. Objectiu

És objectiu fonamental d'aquest programa organitzar la dinàmica del centre residencial per a un ambient social que promogui els drets personals, l'autogovern, la participació i les relacions fluïdes.

2. Actuacions

El tipus de residència; normes de convivència; control sobre conductes inadequades o conflictes entre residents; l'organització dels serveis; les relacions i el tracte permès; el sistema d'informació; el paper que se li assigna a la família; la participació i cooperació establida... Totes elles determinaran l'ambient social de la residència i hauran d'estar contínuament adequades a les persones que viuen en ella, així com ajustades al model d'atenció global desitjat. Aquesta organització de l'atenció residencial es plasmarà fonamentalment en tres documents bàsics de cada centre que seran periòdicament revisats: *Reglament de règim interior, Manual del centre i Codi de la pràctica assistencial.*

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS	

Criteris d'organització de l'atenció residencial

La política organitzativa del centre ha de ser transparent i realitzada amb uns criteris fonamentats en uns principis i valors (Principis rectors), que són els determinants de l'atenció residencial.

El primer d'ells és el respecte dels drets personals: Els drets dels residents han transformat el mode tradicional paternalista d'entendre les relacions personal-resident per a implantar l'autodeterminació de la persona gran com a motor de llurs relacions. Algunes de les mesures o criteris a adoptar per al foment i compliment de cada un d'ells poden ser les següents.

Llibertat: garantir les llibertats bàsiques i drets de les persones (posicions, comunicacions, lliure exercici de pràctiques religioses, polítiques i sexuals), buscant l'equilibri entre la llibertat d'acció i l'ordre o estabilitat del centre. Amb aquest objectiu s'han d'evitar les normes estrictes i prohibitives, utilitzant normes recordatori anunciades sempre en positiu, expressades de forma clara en el Reglament de règim intern i procurant que siguin per tots conegudes.

Decisió i control: això significa no sols saber escoltar el que diuen sinó portar-ho a la pràctica per a potenciar l'autogovern. Ha d'intentar-se sempre que el resident prengui les seves pròpies decisions, treballant – Amb i no per a ell – Perquè pugui triar, decidir i controlar els seus assumptes quotidians. La flexibilitat, dins dels límits exigits per la convivència i d'un consensuat risc acceptable, serà un lema que s'ha de seguir en horaris, menús, activitats, etc., oferint diverses alternatives que donen **opció a triar**.

Dignitat: considerar la persona com a tal, respectant les seves preferències i la seva edat, especialment en les situacions de dependència. En l'equilibri entre la confiança i el respecte està la clau del tracte digne, per descomptat sense caure en la infantilització tant en el tracte com en la decoració o realització d'activitats.

Intimitat, privacitat: amb espais, temps i procediments que preserven la intimitat (armaris i habitacions tancades, possessió de clau, intimitat en el bany,...)

Participació en la dinàmica del centre: en presa de decisions, activitats del centre, dietes... Aquesta participació democràtica en la dinàmica funcional ha de ser un valor real, per la qual cosa caldrà promocionar els òrgans de representació i participació legalment establits, promovent la celebració d'assemblees, i impulsant la cooperació en la gestió del centre a través de la Junta de residents i les seves comissions (de seguiment de serveis, d'activitats, d'ajuda mútua).

El dret a la participació és extensible al personal, família i comunitat, per la qual cosa s'organitzarà un sistema de participació en les residències a través del desenvolupament del treball en equip, de l'associacionisme familiar i de la col·laboració social en el centre (ONGs. AA.VV., C. de Salut, Ajuntament, etc.).

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

Un altre valor important de l'atenció residencial i determinant del clima social de les residències és, sens dubte, la qualificació personal d'atenció directa en coneixements i actituds per a l'atenció residencial. Per aquest motiu, la política de recursos humans haurà de ser efectiva en la motivació i formació del personal assistencial per mitjà de plans de formació contínua i altres mesures a adoptar en l'organització del treball professional, com la realització en cada centre del Codi de la pràctica assistencial que contindrà totes les actuacions professionals protocol·litzades realitzades des de la reflexió ètica sobre l'atenció i cures a oferir.

Els valors anteriors han de percebre's en el clima social, en les relacions entre el personal, els residents, les famílies i col·laboradors socials. Un instrument útil per a la cohesió en aquestes relacions és el Manual del centre, que serà elaborat, en un model compartit, amb la participació dels mencionats col·lectius. Aquest document recollirà la consensuada política assistencial del centre traduïda, i expressada amb claredat, en principis, normes, organització, objectius, programes i serveis.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

2.- PROGRAMA D'INTERVENCIÓ AMB LA FAMÍLIA

Si bé en les residències hi ha un elevat percentatge de persones sense familiars directes, s'observa un progressiu augment de famílies cuidadores a què les elevades cures de llarga duració que requereixen els seus majors porten a recórrer al suport de la residència, sense que això suposi un abandonament familiar. Altres familiars, al contrari, poden pensar que la seva funció acaba amb la delegació de cures a la residència; que perden els seus drets i obligacions passant a ser l'atenció responsabilitat total del centre, en comptes de la responsabilitat compartida que realment és.

L' ingrés residencial ha de considerar-se com una continuïtat en l'atenció familiar; la persona gran ingressa en el centre amb la seva família, encara que aquesta no visqui allí. Es modifica la relació, temps de dedicació i tipus de cures aportades, però no hi ha raons per a suposar que l'atenció familiar cessa amb l' ingrés. Aquesta idea ha de ser interioritzada tant pel personal dels centres com per les pròpies famílies que tenen el dret i l'obligació de participar en l'atenció al seu familiar.

Per a exercitar aquesta participació en la residència, la família serà considerada com a objecte i subjecte d'intervenció: comprendre-la, informar-la i formar-la a fi de poder exercir el seu paper com a agent d'intervenció integrada en l'equip assistencial del centre.

D'acord amb les permises anteriors es fan les següents consideracions respecte al paper de la família en la residència:

- *La família ha de mantenir el vincle de suport en l'atenció a més de l'afectiu i relacional.*
- *Ha de ser objecte del centre la comunicació entre la família el personal establint unes relacions fluides i obertes.*
- *Ha d'implicar-se en la intervenció a través de la coordinació amb l'equip assistencial, sent part activa en la presa de decisions respecte a la persona major dependent.*
- *Ha d'assegurar-se la representació permanent de la família en l'organització i gestió del centre.*

Basant-se en elles es proposen dos subprogrames d'intervenció amb la família: un a nivell individual per a reforçar el suport familiar al resident; un altre a nivell col·lectiu, on l'objectiu serà integrar la família com a associació en l'atenció residencial.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS	

2.1.- SUBPROGRAMA DE SUPORT FAMILIAR

La importància que pel resident té la percepció subjectiva d'un bon suport familiar obliga al desenvolupament de serveis per a la família a través d'aquest programa.

1. Objectius

Amb la finalitat d'integrar a la família en el sistema residencial amb un paper actiu en la intervenció, es proposen dos objectius principals

- Afavorir el manteniment i reforç del suport familiar al resident.
- Implicar la família en l'atenció individualitzada de l'equip assistencial.

2. Actuacions

Els serveis a la família – Informatius, formatius i de suport – Es desenvoluparan d'acord amb les següents actuacions generals en el procés d'intervenció.

a) Coneixement de la residència

La residència és un món estrany per a la família: conèixer normes, organització, procediments, personal... és tasca que requereix temps i intervenció professional en el procés d'adaptació i integració familiar en la residència. La primera actuació anirà dirigida a l'ambivalència i inseguretat que sol mostrar la família davant d'aquesta nova situació; per un costat satisfacció per l'alleugeriment d'una càrrega excessiva de cures, per l'altre pot haver-hi insatisfacció pel sentiment de culpa d'haver delegat aquestes cures. Això unit a la inseguretat davant d'un centre que no coneix, el temor al canvi i a l'adaptació del resident, fa imprescindible el suport professional per mitjà dels següents serveis.

Informació/orientació: Per mitjà de l'entrevista individual i reunions amb familiars es proporcionarà una primera aproximació al centre, orientant la intervenció cap a:

- El coneixement general del centre i atenció dispensada (Manual del centre)
- El paper de la família en la residència (rebutjar, mites sobre la vellesa, residència i abandonament familiar)
- Les relacions família – resident – personal (treballant actituds de predisposició per a unes càlides i fluides relacions).

Assessorament a la família: A través de l'entrevista semiestructurada s'arreglarà informació sobre la història de vida de la persona gran i les relacions familiars. La informació psicosocial d'orientació i assessorament a la família ha de dirigir-se fonamentalment a incrementar la seva seguretat en la residència i ajudar a reorganitzar la relació família – resident més adequada en cada cas concret per mitjà d'una planificació conjunta del suport familiar.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

Un aspecte important a intervenir són els sentiments de culpa i frustració en les cures, per la implicació que solen presentar, ja sigui en actituds negatives cap al centre i personal d'atenció directa o, al contrari, en actituds massa conformistes o de fugida davant de la nova situació.

b) Implicació en el pla d'intervenció

Els recursos que la família pugui aportar en l'atenció han d'utilitzar-se respectant la seva necessitat i participació en la planificació de les cures i activitats (pla individual).

En aquesta fase, per mitjà de la comunicació amb l'equip interdisciplinari, s'incrementa el seu coneixement i comprensió de l'atenció residencial, aclarint la distribució de les diverses tasques d'atenció.

Alguns dels serveis per a aconseguir aquesta implicació poden ser:

Assessorament específic: El/la treballador social valorarà la necessitat un assessorament o suport específic, i en aquest cas derivarà la família al professional corresponent de l'equip.

Reunions Formatives: per a capacitar-los en la prestació de suport al resident a través de xerrades – Col·loqui amb els professionals de l'equip (Mòduls: clínic, psicològic, social, cures, AVD). Aquesta formació bàsica es pot completar amb conferències, seminaris, etc. per a una formació més avançada.

Grups de Suport: formats per familiars que comparteixen sentiments; dirigits a millorar el seu estat psicològic i desenvolupar habilitats de maneig de situacions difícils. Els grups de suport, utilitzats principalment en demències, poden ser organitzats per psicòleg i treballador social en el propi centre o en coordinació amb altres serveis (Centre de salut, Associació de familiars d'Alzheimer, etc.)

c) Seguiment en la intervenció familiar

Comunicació amb familiars: És important organitzar la comunicació amb les famílies per mitjà d'entrevistes individuals regular i/o comunicació telefònica per a l'intercanvi d'informació sobre l'evolució del resident (seguiments en el pla individual).

De la mateixa manera, o per mitjà de cartes, poden anunciar-se pròximes activitats o requerir la seva participació en reunions o actes. L'important és mantindre una comunicació continuada, evitant cridar les famílies només quan existeixin problemes o necessitats.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	PARTICIPACIÓ	
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS	

S'utilitzarà de forma sistemàtica l'e-mail i la WEB de la residència com a mitjans de comunicació habitual i mecanisme de participació.

2.2.- SUBPROGRAMA DE REPRESENTACIÓ I PARTICIPACIÓ FAMILIAR

A més de la intervenció familiar individual ha de potenciar-se des dels centres l'assessorament dels familiars, com a grup de persones amb necessitats i interessos comuns que han d'estar representats en l'elaboració i desenvolupament de la política assistencial del centre.

Continuar amb la formació d'associacions de familiars –com a via legal i efectiu de participació- per a la seva extensió a totes les residències és un altre dels objectius prioritaris en els passos que s'ha de seguir per a la creació de l'associació, i en les funcions principals de cooperació a realitzar per la mateixa.

1. Objectius

- Implicar la família en l'atenció residencial fomentant i desenvolupant el seu associacionisme.
- Aconseguir una participació real i eficaç de l'associació per mitjà d'accions conjuntes de col·laboració amb la Junta de Residents i Direcció del centre.

2. Actuacions

La intervenció professional des de les residències, que encara no compten amb aquest organisme de participació, es dirigirà a la integració de l'associació de familiars en l'atenció i gestió del centre a través de les següents actuacions.

- Motivació per a la participació: per mitjà de l'entrevista, correspondència, reunions...
- Creació de l'associació: convocant assemblea de familiars amb la presència de director, treballador social i representants d'associacions d'altres residències.
- Estatuts, elecció de Junta Directiva i legislació.
- Campanya de captació de nous familiars per a l'associació.
- **Posar a disposició dels familiars” blogs” i/o “ foros de discussió” en la WEB de la residència com a canals de comunicació i expressió individual i col·lectiu.**

Actuacions principals amb l'associació de familiars:

- Reunions periòdiques de la seva Junta Directiva amb Junta de Residents i Direcció del centre per a cooperació en la dinàmica funcional i gestió de la residència.
- Coordinació de la Junta de familiars amb l'equip per a la incorporació als programes del centre: Participació Familiar i Integració comunitària, fonamentalment.
- Organització de grups familiars de col·laboració o voluntariat.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD		
	PARTICIPACIÓ		
	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ D'USUARIS I FAMILIARS		

- Organització d'activitat culturals i sociorecreativa aquesta atenció directa, principalment l'atenció a peticions o reclamacions familiars, es coordini amb la Direcció i professionals del centre.