

# ***La Benvinguda: un espai d'acollida personalitzat***



## ÍNDEX

	Pàgina
Introducció -----	3
Objectius -----	4
Metodologia -----	5
Resultats -----	16
Conclusions -----	20
Bibliografia -----	21

## **INTRODUCCIÓ**

Al llarg de la vida d'una persona sorgeixen molts canvis tant a nivell físic, cognitiu, com emocional, social, familiar, econòmic... i les persones hem de tenir una gran capacitat d'adaptar-nos a les noves situacions. La vellesa, com a part del desenvolupament del cicle vital, és una etapa en la qual es produeixen molts canvis i cal prendre decisions en alguns moments difícils.

Hi ha decisions que posposem en el temps per la dificultat d'enfrontar-nos a la realitat, però a vegades una causa de força major ens obliga a fer el pas endavant. Un exemple clar és el fet de les persones que han d'ingressar en un centre residencial o centre de dia. Cal fer evident que es tracta d'un procés més o menys llarg, dependent de cada persona, i que durant aquest període la persona s'ha d'anar adaptant a la nova situació, però també s'hi ha d'adaptar el seu entorn familiar.

En el marc del model de l'atenció centrada en la persona treballem per aconseguir que la persona sigui el centre de les intervencions, i en el cas de la benvinguda i acollida al centre, cal tenir en compte les preferències, desitjos i necessitats de la persona. Conèixer la seva trajectòria vital ens ajuda a oferir un tracte personalitzat i adequat a les necessitats individuals.

En el nostre centre es duia a terme la benvinguda d'una manera diferent abans que comencéssim a treballar en les bones pràctiques d'intervenció amb l'objectiu de l'atenció centrada en la persona. A partir d'aquest moment, es va observar la necessitat de realitzar una benvinguda adaptada a les característiques de cada persona, tenint en compte com vivia i com era la persona abans d'ingressar i també com és en l'actualitat.

## **OBJECTIUS**

### **OBJECTIUS GENERALS:**

- Afavorir una adaptació personalitzada a la residència o centre de dia.
- Analitzar i millorar el procés de benvinguda que es realitzava en el centre.

### **OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

- Oferir benestar emocional en la nova situació en que es troba la persona i família quan arriben al centre.
- Donar seguretat i confiança a la persona, familiars i al seu entorn més proper.
- Crear un entorn acollidor i harmònic.
- Conèixer hàbits i expectatives per facilitar el procés.
- Implicar els usuaris del centre en el procés de benvinguda.
- Augmentar la participació i implicació de l'equip en el procés.
- Millorar la comunicació i la organització entre els membres de l'equip.
- Afavorir les relacions interpersonals.

## **METODOLOGIA**

Es tracta d'un projecte transversal iniciat el març de 2014 i finalitzat el setembre de 2015. Tanmateix es tracta d'un procés en millora contínua, ja que anem introduint els canvis oportuns a mesura que es va detectant noves necessitats.

Durant l'any 2014 vam treballar la definició de Bones Pràctiques al nostre centre, en base a aquells aspectes que l'equip creïem estàvem portant a terme de forma correcta, i a la vegada, amb possibilitats de millorar. Una de les escollides va ser "La Benvinguda".

### PROCEDIMENT:

L'objectiu principal del projecte és el d'afavorir una bona adaptació al centre i analitzar quins aspectes que dúiem a terme amb anterioritat al treball de les bones pràctiques es podien millorar. Per aconseguir-ho vam seqüenciar el procés en diferents etapes. Primer vam establir quines accions realitzàvem, i a continuació vam establir quin era l'objectiu resultat de cada acció. D'aquesta manera vam identificar objectius específics i generals del procés de benvinguda. Després vam analitzar el procés des del punt de vista de l'ètica i de les dimensions de qualitat de vida. Posteriorment vam detectar les dificultats o aspectes a millorar en tot el procés, així com les actituds que facilitaven el canvi i les que no. Finalment vam definir els indicadors que utilitzaríem per fer una valoració dels resultats obtinguts.

Fases del procediment:

1. Objectius generals i específics
2. Accions per aconseguir els objectius
3. Anàlisi des de l'ètica
4. Dimensions de qualitat de vida
5. Dificultats, millores i actituds
6. Definició d'indicadors específics

A continuació detallem els passos d'aquesta bona pràctica, que es va realitzar amb tot l'equip.

## 1. Objectius generals i específics de la Benvinguda

OBJECTIUS GENERALS	OBJECTIUS ESPECÍFICS
<p><b>Potenciar la satisfacció laboral i millorar la comunicació</b></p> <p><b>Implicar els residents en el procés d'acollida</b></p>	<p>Conèixer i tenir informació sobre la persona per tal d'organitzar tot l'equip per a desenvolupar una bona rebuda.</p> <p>Saber que hi ha un ingrés i que els professionals tinguin un petit coneixement de la persona que arribarà.</p> <p>Conèixer què és un ingrés i tenir-ho tot preparat per a fer una bona rebuda.</p> <p>Treballar l'organització per tal de potenciar una rebuda que permeti donar seguretat a la persona i sentiment d'acollida.</p> <p>Desenvolupar reconeixement personal.</p> <p>Implicació dels residents i professionals (cohesió de grup).</p> <p>Crear un entorn acollidor i harmònic.</p>
<p><b>Donar benestar emocional, afavorir les relacions i la integració en un moment difícil per la persona</b></p>	<p>Desenvolupar reconeixement personal.</p> <p>Treballar la organització per tal de potenciar una rebuda que permeti donar seguretat a la persona i sentiment d'acollida.</p> <p>Crear un entorn acollidor i harmònic fomentant l'adaptació i el reconeixement de la persona augmentar l'autoestima. Afavorir tranquil·litat a la família fent canviar la percepció de prejudicis en relació a la residència/centre de dia.</p> <p>Donar confort i resoldre dubtes. Donar a conèixer les instal·lacions.</p> <p>Conèixer els professionals que l'atendran, principalment, la gerocultora referent.</p> <p>Potenciar el sentiment de pertinença, creant espais d'intimitat i de temps lliure.</p> <p>Potenciar l'adaptació del resident/usuari de centre de dia i la família a la situació.</p>
<p><b>Donar-li seguretat i confiança a la família, conèixer hàbits i expectatives</b></p>	<p>Treballar la organització per tal de potenciar una rebuda que permeti donar seguretat a la persona i sentiment d'acollida.</p> <p>Crear un entorn acollidor i harmònic fomentant l'adaptació i el reconeixement de la persona, augmentar l'autoestima. Afavorir tranquil·litat a la família fent canviar la percepció de prejudicis en relació a la residència/centre de dia. Potenciar adaptació de persona i família.</p>

## 2. Accions per aconseguir els objectius

Dins dels objectius específics vam especificar si es treballen amb: persona (nou usuari), equip de professionals, família, usuaris i residents.

OBJETIUS ESPECÍFICS	ACCIONS
<b>Conèixer i tenir informació sobre la persona per tal d'organitzar l'equip de professionals per a desenvolupar una bona rebuda. (OBJECTIU D' EQUIP)</b>	La treballadora social/direcció fa una entrevista de preingrés amb el nou usuari i/o família i omple el document de preingrés. En aquest document s'aporta informació de: les AVD , estat de la família (angoixes, pors, expectatives de la família, pors sobre l'atenció). Se l'informa dels espais "com a casa", resolució dubtes , etc.
<b>Saber que hi ha un ingrés i que els professionals tinguin un petit coneixement de la persona que entrarà (OBJECTIU D'EQUIP)</b>	Trasllat d'informació a l'equip tècnic. La documentació es passa mitjançant el comunicat per el programa informàtic Resiplus al personal del centre (equip tècnic, personal gerocultor i direcció); on es dona la informació detallada sobre les necessitats de la persona fins dos dies abans.
<b>Saber que és desenvolupar un ingrés i que les coses estiguin preparades per a fer una bona rebuda (OBJECTIU D'EQUIP)</b>	La treballadora social informa al personal gerocultor i a tot l'equip sobre data de l'ingrés (s'informa sobre costums, informació bàsica de la persona i preferències).
<b>Desenvolupar reconeixement personal (OBJECTIU PERSONA I RESIDENTS)</b>	Es prepara un detall per obsequiar a la benvinguda amb els residents del centre en les activitats que es realitzant al centre (manualitats , estimulació cognitiva, orientació, motricitat fina, etc). Es realitza i decora una postal de benvinguda que inclou una fotografia del centre, el nom de la persona, un petit escrit reflexiu de la vellesa, la data i l'espai.
<b>Treballar l'organització per tal de potenciar una rebuda que permeti donar seguretat a la persona i sentiment d'acollida (OBJECTIUS DE: PERSONA, FAMÍLIA I EQUIP)</b>	El dia de l'ingrés es fa la rebuda per part de recepció i passen a la Sala reunions. Es fa la primera acollida per part de la treballadora social, infermera i la directora. Posteriorment, es presenta a la gerocultora referent i se l'acompanya a la seva habitació/espai sala CD (per col·locar coses a la seva habitació , personalització de l'habitació , posar fotografies o quadres , alguna butaca , televisions, etc).

<b>Treballar l' Organització i la implicació dels residents i professionals. (OBJECTIUS: EQUIP I RESIDENTS)</b>	<p>A la vegada que es realitza l' ingrés a la sala de reunions. A la sala d'activitats depenent de la franja horària i del professional que treballi (TO, TASOC, psicòloga , fisioterapeuta) preparen la sala amb ajuda de la gerocultora referent.</p> <p>Es treballa amb una pancarta a la sala d'activitats i s'assaja la benvinguda amb els usuaris del centre.</p> <p>Tot els residents i usuaris són coneixedors que vindrà a viure un nou resident/usuari de CD.</p>
<b>Treballar la Organització - implicació dels residents i professionals cohesió de grup (OBJECTIUS: EQUIP I RESIDENTS)</b>	<p>Cinc minuts abans de què la persona el rebin, la TS fa una petita història de vida de la persona i practiquen la benvinguda amb els residents i l'equip.</p>
<b>Crear un entorn acollidor i harmònic (OBJECTIU RESIDENTS )</b>	<p>S'adapta la sala i es prepara l'entorn acollidor (taules, disposició dels usuaris, penjar pancarta, etc.)</p>
<b>Crear un entorn acollidor i harmònic fomentant la adaptació i el reconeixement de la persona. Augmentar l'autoestima i proporcionar tranquil·litat a la família fent canviar la percepció de prejudicis en relació a la residència. (OBJECTIUS: PERSONA I FAMÍLIA)</b>	<p>S'acompanya a la persona i a la família a la sala on es fa la Benvinguda. Es rep la persona se l'anomena pel seu nom i s'acaba amb un fort aplaudiment, i si algú resident vol donar la benvinguda , se li permet.</p> <p>Se li fa entrega per part dels residents del detall de Benvinguda (postal) que ha estat treballat als tallers de manualitats/lúdics ( on s'estimulen les capacitats dels residents i usuaris del centre).</p>
<b>Donar confort , resoldre i conèixer les instal·lacions (OBJECTIU PERSONA)</b>	<p>En cas de la Planta 0 se li presenta el company d'habitació ( si es tracta d'una habitació doble) i se li ensenyen les instal·lacions i la seva habitació.</p>
<b>Afavorir el sentiment de pertinença i crear espais d'intimitat i de temps lliure. (OBJECTIUS PERSONA)</b>	<p>Es col·loquen les pertinences a la seva habitació amb la persona , la família i el/la professional de referència</p>



<b>Conèixer els professionals que l'atendran (OBJECTIU PERSONA)</b>	Presentació de la resta de personal treballador al resident i del que fan, cal tenir en compte de cercar un moment per presentar-se (sobretot els tècnics).
<b>Potenciar el sentiment de pertinença, creant espais d'intimitat i de temps lliure (OBJECTIU PERSONA)</b>	Es treballa la ubicació específica dels àpats i les activitats. Els residents que formen com un comitè de benvinguda tant en la taula com en les activitats, on situa a prop d'una persona més integradora i sociable.
<b>Potenciar l'adaptació del resident i la família a la nova situació (OBJECTIUS: PERSONA I FAMÍLIA )</b>	Es fa observació i seguiment de l'adaptació de la persona i de la família en una entrevista post ingrés a les 5 setmanes. Prèvia aquesta entrevista, si es presenten dubtes es van resolent.

---

### 3. Anàlisi des de l'ètica

Principalment es treballen els principis **d'Autonomia** , ja que estem oferint la possibilitat que les persones puguin prendre les seves pròpies decisions, donant oportunitats per tal que es desenvolupin en el seu nou entorn. Fomentem que les persones puguin decidir sobre la seva pròpia vida, el que els proporciona una gran satisfacció personal, ja sigui volent participar en el grup de benvinguda o volent rebre aquest acte per part dels altres.

També es treballa el **principi de justícia** , doncs vetllem per tal que es compleixin els seus drets i el principi **de beneficència** , ja que oferir una benvinguda personalitzada és beneficiós per a la persona i el seu entorn familiar.

### 4. Dimensions de qualitat de vida

Durant el treball de les Bones Pràctiques hem tractat les diferents Dimensions de Qualitat de Vida de Shalock & Verdugo, que són la base de l'Escala GENCAT, eina que s'utilitza per valorar la qualitat de vida. Segons aquest model la qualitat de vida s'entén com un concepte multidimensional. En el cas de la Benvinguda les que prevalen més són les següents:

**Dimensió de relacions personals:** La persona que arriba al centre i la seva família comencen les relacions socials amb els altres usuaris, familiars i professionals del centre, generant contactes socials gratificants que repercutiran positivament en la persona.

**Dimensió d'autodeterminació:** es basa en la possibilitat de poder escollir i prendre les pròpies decisions. En aquest cas l'usuari i/o resident decideix si vol participar en la benvinguda.

**Dimensió de benestar emocional:** La benvinguda genera sentiments de seguretat i confiança en un moment, en molts casos, molt difícil per a les persones i les seves famílies, aportant benestar emocional.

**Dimensió d'inclusió social:** La persona que rep la benvinguda se sent reconeguda i per tant li oferim sentiment de pertinença al grup.

**Benestar emocional i material** per tal de donar punts de referència a la persona i potenciar el domini del seu lloc de vida, la qual cosa facilitarà el procés d'adaptació.

## 5. Dificultats, millores i actituds

DIFICULTATS	MILLORES	ACTITUDS positives
<b>La dificultat de flexibilitzar els horaris (temps d'espera amb residents)</b>	Caldrà pensar en començar l'activitat quan l'ingrés estigui ja una mica avançat en el despatx.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Flexibilitat</li> <li>● Il·lusió</li> <li>● Implicació</li> <li>● Compromís</li> <li>● Interès</li> <li>● Reconeixement</li> <li>● Empatia</li> </ul>
<b>Les persones amb deteriorament cognitiu avançat</b>	Es difícil fer la rebuda de la mateixa manera , però cal potenciar que la família sigui benvinguda.	
<b>Conèixer bé la seva història de vida per rebre-les</b>	Es realitza un Power-point petit amb la història de vida de la família i la persona (la família ha portat fotos en el preingrés).	
<b>Que els residents i usuaris del centre estiguin disposats a col·laborar</b>	Cal tenir en compte les necessitats de les persones visites , ganes , etc.	
<b>La manca de motivació per part d'alguns professionals</b>	Potenciar la participació efectiva de tots els professionals que hi són en aquell moment.	
<b>Temps de coordinació en equip per prepara-ho</b>	Cal definir una proposta de coordinació que es desenvolupi de forma adequada.	<b>ACTITUDS negatives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manca de participació</li> <li>● Passotisme</li> <li>● Critica</li> <li>● Escaqueig</li> </ul>
<b>Dificultat en conèixer els gustos de les persones per tal de preparar els detalls de benvinguda</b>	Cal preguntar a la família si volen participar activament en la Benvinguda .	

## 6. Indicadors específics

- Grau de satisfacció de les persones nouvingudes.
- Grau de satisfacció de les famílies.
- Grau de participació de la família.
- Grau de participació de les persones residents en activitats de preparació.
- Històries de vida treballades.
- Grau d'informació que ens permet personalitzar.
- Grau de coneixement de preferències.

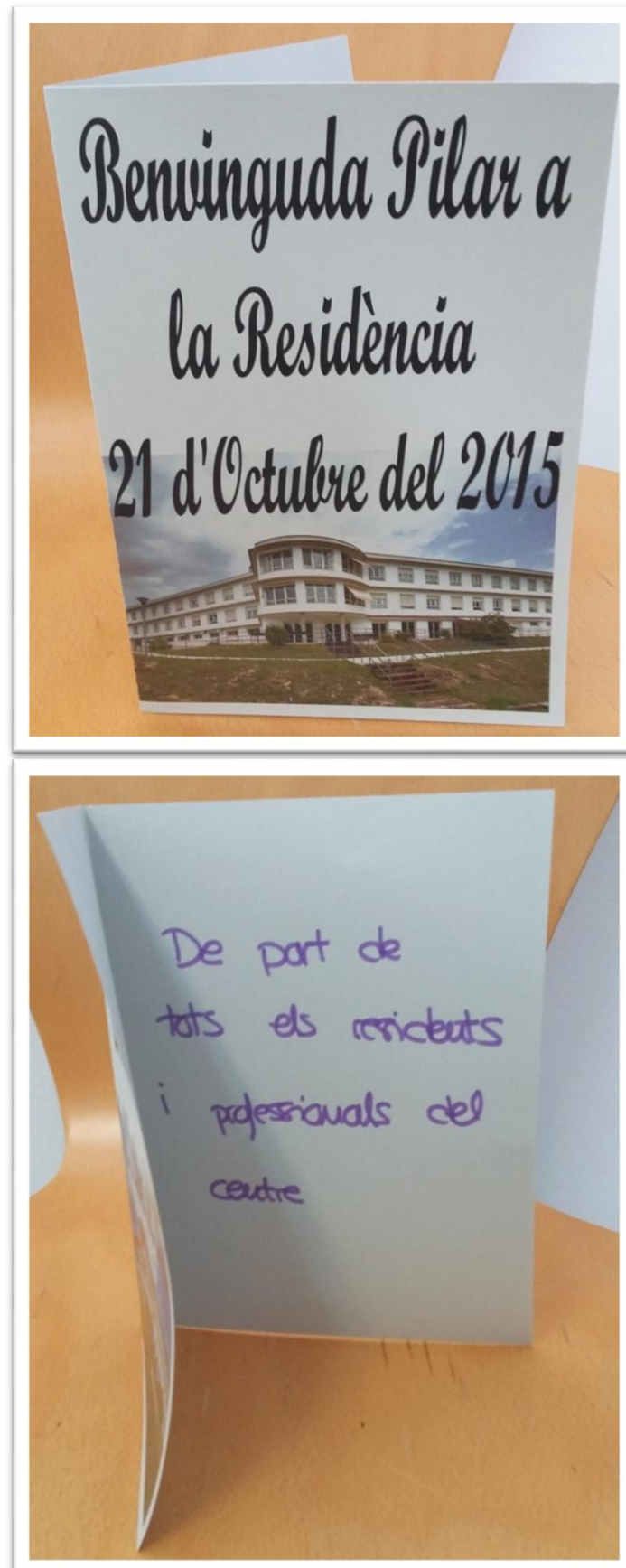
## DESENVOLUPAMENT

Després de finalitzar el procés d'identificació de les Bones Pràctiques, basades en l'Atenció Centrada en la Persona es va donar un temps per introduir els nous canvis en el procés treballat. Malgrat això anem afegint o modificant aspectes segons la necessitat i amb la voluntat de millorar contínuament, no només en aquell moment.

Alguns dels canvis que hem introduït són:

1. *Elaboració d'un nou document d'història de vida.* En aquest document es recullen les preferències de la persona en diferents aspectes de la vida quotidiana. Es fa un petit resum de la seva vida destacant els fets més rellevants en les diferents etapes de la vida, des de la infància fins a l'actualitat. La història de vida s'entrega en el moment del preingrés i s'informa a la família de la importància que el retornin omplert amb el màxim de detalls abans de d'ingrés, per tal de poder personalitzar la benvinguda i les activitats que realitzarà durant aquests primers dies, i amb la finalitat de facilitar el procés d'adaptació.
2. *Detall de benvinguda:* s'ha inclòs una postal per entregar a la persona. Aquesta és entregada per un usuari del centre.

Model de postal (detall de benvinguda)



Darrere la postal es pot visualitzar aquesta frase:

***“Envellir és com escalar una gran muntanya, mentre es puja les forces disminueixen, però la mirada és més lliure i la vista més àmplia.”***

3. *Assaig de la benvinguda:* s'explica als usuaris i residents del centre la persona que vindrà i dades bàsiques (nom, edat, població, aficions, etc). A més a més s'assaja tenint en compte la llengua materna del nou usuari (català o castellà).
4. S'ha creat un *model en format Power-Point* per projectar després de la benvinguda i presentar a la persona davant el grup. Tota la informació s'extreu del document d'història de vida que la família ha entregat als professionals.
5. *Introducció del personal gerocultor en el procés:* després de la benvinguda la gerocultora referent es presenta i els acompanya a la seva habitació conjuntament amb treballadora social i infermeria. En el cas dels usuaris del centre de dia se'ls acompanya als diferents espais comuns. Es tracta d'empoderar el personal gerocultor i cada vegada prenen un paper més actiu en els diferents aspectes de la vida al centre, i en aquest cas, ja des de la benvinguda.

És important destacar que tot aquest procediment no es realitza amb persones amb deteriorament cognitiu greu o molt greu. En aquests casos els obsequis es deixen a l'habitació i treballadora social, infermera i gerocultora referent l'entreguen, en les persones que ingressen a residència, o s'entrega a la família en el cas de les persones de centre de dia.

Exemple de presentacions en format Power-Point:

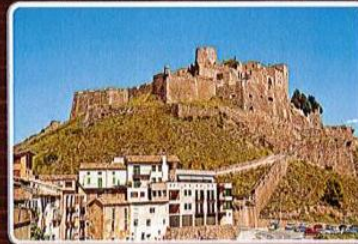
## Us presentem a:



Margarita Flores,  
Almería, 1924

## Lloc de naixement:

CARDONA  
12 de març 1925



# 89

anys

Casada amb  
en Pere, 93  
anys.

## La seva família:



El Ricard és el fill gran, està casat amb la Maria i tenen 4 fills: en Marc, la Silvia, l'Eduard i l'Alba.

## Gustos i Aficions:

A la Margarita li agrada:

- Cosir
- Llegir
- Fer sopes de lletres
- Passar la tarda al sol
- Estar acompanyada dels seus nets
- Pintar-se les ungles
- Anar a la perruqueria

## La seva família:



El Josep és el fill petit de la Margarita, està casa amb la Laia i tenen dos fills, la Martina i el Miquel.

# Benvinguda!!

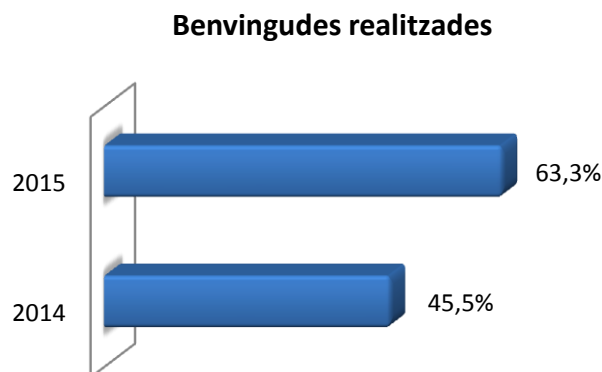
# MARGARITA

# FLORES

## RESULTATS

Durant el 2014, de 22 ingressos que es van realitzar al centre, entre residència i centre de dia, s'han portat a terme 10 benvingudes, és a dir, que s'ha fet benvinguda al 45,5% dels ingressos. Al 54.5% restant no se li va fer benvinguda degut a que eren residents amb un deteriorament cognitiu greu o no va ser possible fer-la, malgrat estar preparada, degut a que l'ingrés es va allargar massa o no va arribar a l'hora programada. A tots els ingressos (100%) se'ls va obsequiar amb un detall.

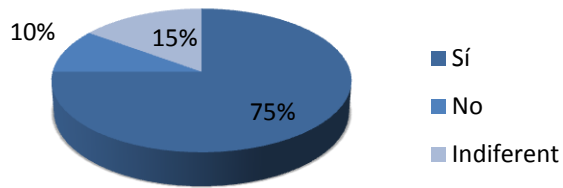
Durant el 2015 ha augmentat el nombre de benvingudes realitzades (63,3%). En tots els casos, també en les persones amb les que no es va poder fer acte de benvinguda, es va oferir un detall.



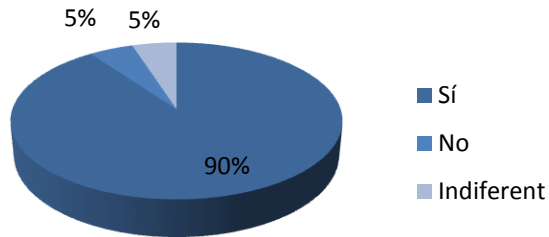


En quan al grau de satisfacció de les persones nouvingudes, s'observa una clara majoria de persones que van manifestar, mitjançant un qüestionari, estar satisfetes amb la rebuda que van tenir en arribar al centre. El mateix succeeix amb les famílies, tal i com es pot observar en els gràfics següents:

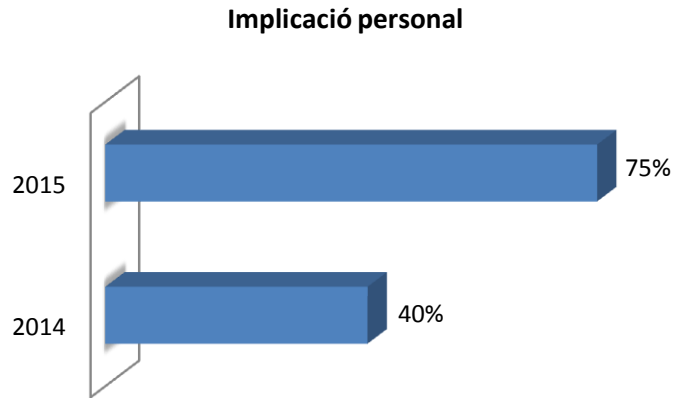
**Grau de satisfacció usuaris**



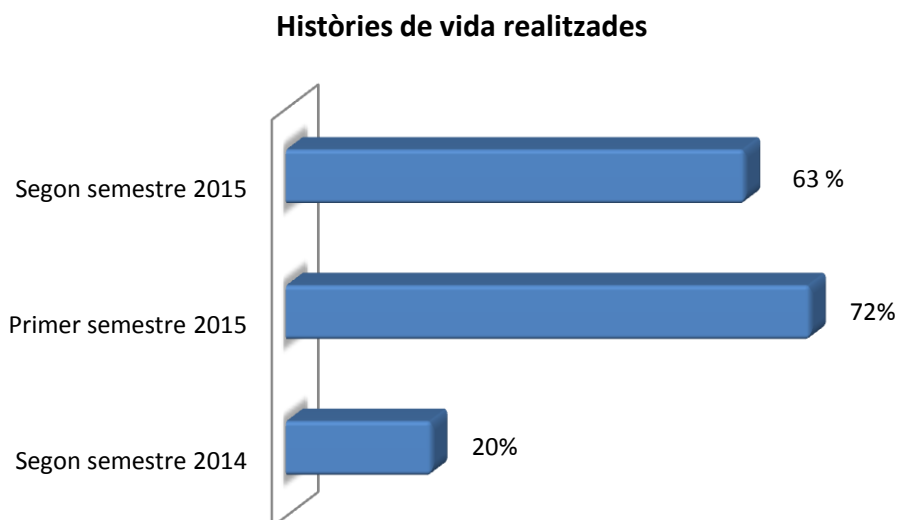
**Grau de satisfacció familiars**



Pel que fa el grau d'implicació del personal del centre s'observa també un augment de la participació aquest 2015, per tant, cada vegada els treballadors senten que formen part d'aquest procés i mostren una participació més activa.



En quan el nombre d'històries de vida recollides i treballades s'observa un augment d'aquestes en aquest 2015, de manera que les famílies cada vegada prenen més consciència de la importància de tenir aquest document per personalitzar la benvinguda i tota l'atenció que rep la persona al centre. S'ha augmentat el grau de coneixement de fets rellevants per a la persona, la qual cosa facilita tot el procés d'adaptació.



S'observa que aquesta bona pràctica és aplicable a tots els usuaris de residència i centre de dia, encara que adaptem l'activitat segons els graus de deteriorament cognitiu. En persones amb deteriorament cognitiu greu i molt greu vam creure millor no fer l'acte de benvinguda amb la col·laboració dels altres usuaris i residents, ja que la persona no pot gaudir-ne, malgrat això en tots els casos obsequiem la persona igualment amb la postal.

Es tracta d'una pràctica eficaç i eficient, doncs els resultats demostren que la satisfacció i l'acceptació per part dels familiars i dels propis usuaris és alta. A la vegada aconseguim un major benestar per a la persona que arriba al nostre centre, doncs se sent que forma part del grup i que la resta de persones la tenen en compte.

## **CONCLUSIONS**

Des de el nostre centre hem treballat la bona pràctica de la benvinguda i ens ha permès millorar molts aspectes que fins llavors no teníem present. Per facilitar una bona adaptació al centre residencial/centre de dia és important realitzar una bona acollida o benvinguda, no només el primer dia sinó durant les primeres setmanes. Hem vist que les famílies i els usuaris valoren molt positivament aquest procediment, els proporciona seguretat i confiança i afavoreix una bona interrelació amb l'equip.

Una benvinguda personalitzada i centrada en la persona, tenint en compte la seva història de vida i les seves preferències i desitjos, permet mantenir hàbits agradables per a la persona i per tant reforça la seva identitat i afavoreix el benestar emocional. Crear un ambient adaptat segons els seus gustos redueix l'ansietat i l'angoixa de la persona i família que arriba al centre, i prevé futurs conflictes.

S'ha comprovat que aquesta manera de rebre a la persona de manera més propera permet que aquesta s'adapti millor a la nova situació. A la vegada amb aquesta activitat millorem la qualitat de vida d'aquestes persones, donat que se senten reconegudes i tingudes en compte, reforçant el sentiment d'identitat i més que d'individualitat, de personalització del tracte.

En aquest moment inicial de l'adaptació al centre, es faciliten les primeres relacions socials amb la resta, i això genera sentiment de seguretat i confiança per a la pròpia persona.

## BIBLIOGRAFIA

- Martínez, T. (2013) *Avanzar en AGCP: Instrumento para la revisión participativo*, Cuestionario Residencias
- Martínez, T. (2011) *Atención Gerontológica Centrada en la Persona*, Fundación Matia
- FUNDACIÓN PILARES para la autonomía personal.  
<http://www.fundacionpilares.org/>
- Rodríguez, P. (2010) *La Atención Centrada en la Persona*, Fundación Pilares
- Verdugo, M. A., Arias, B., Gómez, L. E. i Shalock, R. L. (2009) *Escala GENCAT de Qualitat de Vida*
- Verdugo, M. A., Arias, B., Gómez, L. E. i Shalock, R. L. (2009) *Manuel d'aplicació de l'Escala Gencat de Qualitat de Vida*