

PROGRAMA DE TUTELES D'USUARIS/ES

PRESENTACIÓ DEL PROGRAMA DE TUTELES D'USUARIS/ES

1. Resum

En aquest document es presenta el **Programa de Tuteles d'Usuaris/es** (PdT)¹, una metodologia concreta de treball, en funcionament actualment en un centre destinat a l'atenció de gent gran. S'analitzen tot seguit tant els objectius del programa com la seva efectivitat, per extreure'n finalment els punts forts que donen al mateix un caràcter innovador i de millora de l'atenció. Paral·lelament, s'obre una línia més crítica sobre els punts dèbils que cal seguir treballant per tal de perfeccionar i fer extensible aquesta metodologia de treball.

2. Introducció

El que es presenta al llarg d'aquest document, és una metodologia particular de treball, implantada actualment en un centre de dia per a gent gran de titularitat pública i gestió externalitzada de la localitat de Barcelona. Es tracta del que s'ha anomenat el PdT, que va néixer i es va implantar en aquest centre el gener de 2007, i que creiem que ha suposat una millora en la qualitat d'atenció de la població diana, així com també en la praxis dels equips d'atenció del servei. Degut a aquest impacte, progressivament s'ha realitzat la difusió i implantació en altres centres de dia gestionats per la mateixa empresa.

En base a aquesta idea i amb la intenció de compartir el que considerem una bona eina de treball que ens ha generat uns resultats efectius i positius, es presenta aquest projecte a la **Setena**

¹ A partir d'aquí i en endavant del document, quan es parli de Programa de Tuteles d'Usuaris/es, serà utilitzada l'abreviació per sigles PdT.

convocatòria dels Premis de l'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA), dins de la categoria de Millora en l'Atenció a la Gent Gran.

El PdT parteix de la importància de la **relació** com a procés bàsic del treball amb la persona gran, no només perquè entorn d'ella s'articulen tota la resta d'actuacions, sinó perquè, en nombroses ocasions ***el servei és la mateixa relació***, una relació qualificada que tracta d'acompanyar les persones en processos vitals, una relació que facilita la vida, a través de donar suport a la presa de decisions, que ajuda a la formulació de projectes/objectius a curt i llarg termini i que dóna suport a la seva realització, valoració i redefinició.

Tot plegat, suposa que la nostra metodologia de treball amb la gent gran, on el gerocultor/a de referència hi té un paper clau, posi un clar èmfasi en els processos relacionals i comunicatius, en com es fan les coses per generar oportunitats, per donar la possibilitat de viure experiències i projectes significatius que permetin a les persones construir-se com a tals, dissenyar-se elles mateixes i el seu futur.

Treballar centrats en els processos relacionals i comunicatius suposa també analitzar, negociar, pactar, assajar, canviar... Acompanyar és situar-se "junt a" per facilitar un camí, és ocupar-se de les persones, preocupar-se, retornar-los imatges positives, és ajudar a dissenyar camins i recorre'ls plegats. També és oferir, assegurar a la persona la possibilitat de localitzar i de mobilitzar tots els recursos existents (propis i externs), els mecanismes i les xarxes socials. La persona que acompanya (gerocultor/a de referència) fa de facilitadora, de pont, de medidora entre situacions i recursos.

3. Objectius

Definim **tres eixos principals d'objectius**, agrupats en funció de les aportacions que suposen als agents implicats en el programa. El primer, recull les característiques de **treball amb l'usuari/a**, el segon, la feina de **l'equip del centre** i, l'últim, **l'impacte social** que genera.

OBJECTIU GENERAL Núm. 1:
FACILITAR A LA PERSONA GRAN I A LA SEVA FAMÍLIA UN REFERENT CLAR EN L'ESTADA AL CENTRE, EN AQUEST CAS, UN/A GEROCULTOR/A QUALIFICAT/DA.

Des del primer dia d'estada de la persona gran al centre, aquesta figura exercirà un rol d'acompanyant constant i continuat, a partir d'una actitud de seguiment de la seva adaptació al centre, però alhora de promoció de l'autonomia, de coneixement mutu, d'acostament d'expectatives, etc. L'objectiu és generar suport i reforç per a la persona usuària durant el procés d'estada al centre, això sí, allunyant-se sempre de tarannàs que limitin l'autonomia i/o desenvolupament personal.

OBJECTIU ESPECÍFIC Núm. 1:
AFAVORIR L'ADAPTACIÓ DE L'USUARI/A-FAMÍLIA AL CENTRE I GARANTIR UNA BONA ESTADA.

Es tracta d'estar atent a les especificitats de l'usuari/a, a les seves expectatives, desitjos i, en general, al seu projecte de vida. Per aconseguir-ho, s'han d'ajustar les seves necessitats i expectatives al què, des del centre, se li pot oferir. Valorar en què se'l pot acompanyar, partint de la seva autonomia.

OBJECTIU GENERAL Núm. 2:
GARANTIR QUE TOT EL TREBALL QUE ES FA AL CENTRE ES VERTEBRI A PARTIR DE LA RELACIÓ ENTRE EL/LA GEROCULTOR/A DE REFERÈNCIA I L'USUARI/A-FAMÍLIA.

OBJECTIU ESPECÍFIC Núm. 1:
TRANSMETRE LA INFORMACIÓ DETECTADA DE L'USUARI/A A LA RESTA DE PROFESSIONALS DEL CENTRE PER TAL DE QUE PUGUIN TREBALLAR DE FORMA COORDINADA.

L'establiment de canals i vies fluides de comunicació serà bàsic i primordial,

El/la gerocultor/a de referència es convertirà en l'enllaç entre la família-usuari/a i la resta de professionals del centre. Es facilita, d'aquesta manera, una relació per planificar conjuntament el procés que durà a terme l'usuari/a, donat que la persona de referència té un coneixement i visió més específica i també més global dels usuaris/es que tutela.

sobretot quan la línia de treball és interdisciplinària. És important que la informació arribi a tothom per treballar des d'una perspectiva integral amb l'usuari/a.

OBJECTIU ESPECÍFIC Núm. 2:
GARANTIR LA SISTEMATITZACIÓ I LA CONTINUÏTAT EN L'ATENCIÓ A L'USUARI/A.

Quan parlem de sistematització, ens referim a la realització del treball de forma organitzada i personalitzada, on l'establiment de pautes, criteris i rutines de treball permetrà, en el moment que falti la persona referent, que l'atenció rebuda per l'usuari/a sigui la mateixa, atorgant a aquest confiança, tranquil·litat i seguretat.

OBJECTIU GENERAL Núm. 3:
PROJECTAR SOCIALMENT LA NOSTRA METODOLOGIA DE TREBALL.

L'aportació d'aquesta metodologia de treball pensem que va més enllà del fet de compartir coneixement i eines que siguin útils a altres centres i equips, i s'articula a través de dues vessants. D'una banda, representa una nova forma de concebre l'atenció a la gent gran, considerant que l'usuari/a és el centre, té un projecte vital, uns objectius de treball i una visió de futur. En aquest procés, l'equip farà acompanyament per tal d'assolir-ho. D'altra banda, és molt important remarcar que el

OBJECTIU ESPECÍFIC Núm. 1:
CONTRIBUIR A PROFESSIONALITZAR LA TASCA DELS EQUIPS GEROCULTORS.

Actualment l'àmbit de la gent gran és un sector amb poc reconeixement a nivell social i salarial. La sistematització i la creació de noves tècniques per poder millorar l'atenció a l'usuari/a, dona un valor afegit a la seva tasca, que progressivament va generant canvis i donant lloc a la professionalització de la feina del sector i a un major reconeixement a nivell social.

El pes d'aquest programa recau en l'equip gerocultor, donat que són els/les professionals les que passen més temps amb els/les usuaris/es i que, en tenir un contacte directe, la majoria de vegades són les que detecten mancances, necessitats, incidències... Aquest tret és innovador ja que, a diferència d'altres models on l'equip tècnic és el que marca les pautes de treball, el model de tutelles dota a l'equip gerocultor d'autonomia i capacitat de prendre decisions.

programa contribueix a la professionalització dels equips gerocultors.

OBJECTIU ESPECÍFIC Núm. 2:
CONTRIBUIR A LA CREACIÓ D'UN NOU CONCEPTE D'ATENCIÓ A LA GENT GRAN.

La idea és dotar de rellevància i respectar la decisió de la persona gran, facilitant els elements necessaris per a què pugui ajustar-la al seu projecte de vida i a la projecció futura i/o objectius de treball comuns. Alhora, acompanyar i donar suport en els seus processos de canvi. Així l'usuari/a es converteix en subjecte actiu del seu propi procés vital.

OBJECTIU ESPECÍFIC N°3: FER EXTENSIU EL PdT A ALTRES CENTRES DE L'EMPRESA.

Pensem que, tot i que cada centre té unes característiques que li donen una identitat pròpia, aquest projecte, si ha donat bons resultats en un centre, també pot ser útil per a d'altres.

També creiem que és important fer-lo extensiu, ja que representa un nou concepte de treball en què els/les gerocultors/es són els/les protagonistes.

4. Metodologia

Per descriure la **metodologia** que utilitzem, ens basarem en els tres eixos fonamentals descrits en el punt anterior. En aquesta línia, per tant, el PdT es destaca principalment per:

- la creació d'un vincle entre l'usuari/a, la família i el/la gerocultor/a de referència;
- la manera amb què aquest vincle es converteix i actua com a eix vertebrador del treball als centres;
- i la projecció social de la metodologia.

En primer lloc, la voluntat d'establir aquest **vinde triangular entre usuari/a-família-gerocultor/a**, es treballa a partir de l'assignació d'un/a gerocultor/a de referència per a cada un dels usuaris/es des del primer dia d'ingrés al centre. Aquest/a professional serà la persona més propera a l'usuari/a i a la seva família, al llarg de tota l'estada al centre. La seva actuació es desencadenarà en un marc concret d'actituds i valors, enquadrat en el nou concepte sobre la gent gran del que parteix la metodologia que utilitzem:

- **L'acceptació incondicional de l'altre**: fugint de prejudicis, valoracions morals i comprenent les diferències. Es tindrà en compte tota la globalitat de la persona gran, contextualitzat en el seu moment vital i, especialment, el seu estat emocional. Es prendrà una actitud respectuosa, sensible i positiva.
- **La relació d'ajuda**, materialitzada a través de l'ús de l'empatia i una actitud d'escolta activa.
- **La personalització del significat de la situació actual i de la projecció futura**: la destresa de la personalització del treball amb l'usuari/a representa la identificació de l'impacte personal que la situació està suposant per a ell/a i el perquè l'experiència és important per a la persona. Hem d'ajudar-la a expressar les seves mancances i a fomentar els seus recursos personals per formular respostes. Suposa també ajudar a identificar on vol/pot arribar la persona en relació amb el lloc o realitat en què actualment es troba.
- El treball que es realitza amb l'usuari/a ha de partir de la **tolerància**, evitant l'intrusisme però, paral·lelament, també des de la **solidaritat** i la **convivència**, intentant que l'usuari/a-família compregui que el centre té una dinàmica de funcionament que s'ha de respectar, en virtut de la convivència.

S'establirà llavors una relació que es retroalimentarà, donat que a partir del vinde es treballaran tots els aspectes de la persona atesa i,

a través de compartir més intensament i individualment aquests moments, s'anirà reforçant aquest vincle i farcint la relació de confiança.

En aquesta línia, algunes experiències concretes que es duen a terme són:

- El dia d'ingrés de l'usuari/a, el/la seu/va gerocultor/a de referència és l'encarregada de presentar-li la resta de l'equip i els/les companys/es, li mostrarà les instal·lacions i li ensenyarà el lloc on farà la majoria d'activitats, segons determina el protocol d'acollida i adaptació.
- Durant el procés d'estada de l'usuari/a en el centre, es procura que les comunicacions amb el/la usuari/a-família es realitzin sempre a través del/la gerocultor/a de referència, i en el seu defecte, que quedi garantit que el/la professional del torn faci un traspàs adequat a el/la gerocultor/a referent.

En segon lloc, **aquest vincle actua com a eix vertebrador del treball dels centres**. En el PdT, el/la gerocultor/a té una rellevància especial, donat que al tenir un número limitat d'usuaris/es, els coneix amb profunditat. Això li permet tenir una visió global dels seus usuaris/es, que servirà de base per pactar objectius de treball, establir estratègies d'abordatge conjunt i consensuat amb la resta de l'equip.

Aquesta metodologia de treball requereix que la comunicació entre els membres de l'equip es realitzi de forma fluïda i continuada. Les eines emprades per facilitar la comunicació entre els integrants de l'equip i, d'altra banda, usuaris/família i el centre, són: correu electrònic, reunions de coordinació del centre, informe mensual de l'usuari/a per a les famílies, seguiment interdisciplinar i espais informals d'intercanvi d'informació.

Com a exemple de comunicació a nivell quotidià, podem citar el cas en què el/la gerocultor/a va detectar que un usuari tenia un possible

risc de caiguda, aleshores ho va treballar conjuntament amb la fisioterapeuta i es va establir una pauta per deambular pel centre. Aquesta pauta es consensua tanmateix amb la família i l'usuari/a per garantir la continuïtat de l'atenció al domicili.

En darrer lloc, voldríem remarcar que considerem interessant que es coneguin les **aportacions que aquesta metodologia pot oferir a l'entorn social i comunitari:**

- el PdT dota d'un **protagonisme especial a l'equip gerocultor** i aquest fet afavoreix, no només a que el/la referent s'impliqui en la realització de la seva tasca, perquè pren consciència de ser més necessari/a, sinó també al seu creixement professional i personal. L'autorealització i la motivació de l'equip gerocultor es veurà reforçat, en aquest sentit, i ajudarà a la **millora de la concepció social de la professió**.
- Ofereix un **nou concepte d'atenció a la gent gran** caracteritzat pels següents aspectes:
 - o **la persona és l'eix a partir del qual s'estructuren totes les actuacions** que es realitzaran i participa a l'hora de la presa de decisions.
 - o L'objectiu és treballar les capacitats de les persones grans, tenint en compte els seus **desitjos** i les seves **expectatives de futur**, i vetllant perquè es realitzi una tasca professional i adequada a les seves necessitats.

Pensem que és útil donar a conèixer una nova forma de treball que ha donat uns bons resultats en els centres de l'empresa que l'han aplicat. Es tracta de fer extensiva aquesta metodologia a altres entitats, adaptant-la a les característiques pròpies de cadascuna d'elles. Simultàniament, el PdT, també es nodreix d'aportacions externes per poder millorar.

5. Resultats (avaluació)

En relació al primer objectiu, realitzem l'avaluació marcant un indicador d'assoliment per l'objectiu específic definit. En referència a aquest, **afavorir l'adaptació de l'usuari/a-família al centre** i per poder-lo avaluar, ens basem en l'acompliment dels criteris establerts en el protocol d'acollida i adaptació, com a èxit d'aquest procés. Així, la persona gran:

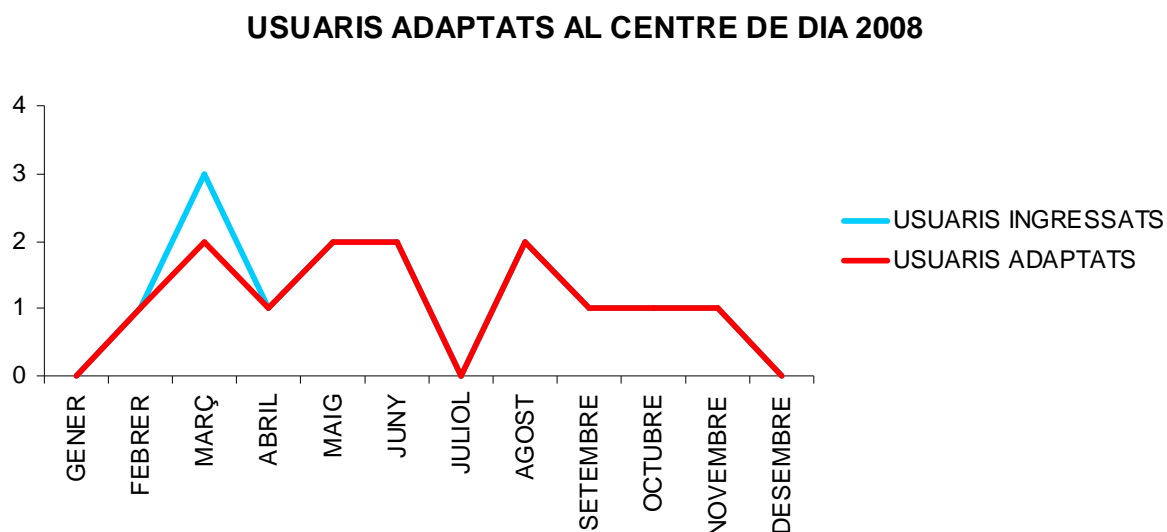
1. Coneix les dinàmiques i els espais del centre de dia. (C1)
2. Participa a les activitats que se li proposen. (C2)
3. Coneix els/les professionals de l'equip interdisciplinar. (C3)
4. Es relaciona més amb els companys/es que al principi. (C4)
5. Valora positivament el canvi que ha suposat a la seva vida venir al centre de dia. (C5)

L'any 2008 hi va haver 14 ingressos al centre de dia. A la següent taula detallem els 14 usuaris, representats amb les lletres U1 a U14 i els cinc criteris del protocol d'acollida i adaptació, denominats per les lletres C1 a C5.

C	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
C1	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C2	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
C4	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
C5		✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓

Hem considerat que un usuari/a s'ha adaptat de forma satisfactòria al centre de dia si compleix quatre dels cinc criteris establerts en el

protocol d'acollida i adaptació. Si observem la taula, veiem que d'un total de 14 usuaris/es, 13 s'han adaptat.



Com es mostra al gràfic anterior, les corbes d'usuaris/es ingressats/des i d'usuaris/es adaptats/des es solapen excepte en el mes de març, quan d'un total de 3 ingressos, un d'ells no es va adaptar segons els criteris esmentats prèviament. Pensem que pot fer-se una valoració molt positiva del paper que té la relació d'ajuda com a eina de interacció entre usuari/a-família i gerocultor/a, en el procés d'acollida/adaptació, i també en la seva posterior estada al centre. Els valors que defineixen aquesta relació, basats sobretot en la potenciació del recursos de la persona en la recerca de respostes a les seves necessitats, són acceptats amb gratificació pels/les usuaris/es, que prenen consciència que l'actitud i la visió que predomina en la seva atenció, aposta per la preservació i promoció de les seves capacitats i del seu benestar, i l'acompanyament en cada un dels processos personals d'envelliment.

Si parlem del segon objectiu específic, **garantir la sistematització i la continuïtat en l'atenció a l'usuari/a**, utilitzarem dos indicadors per analitzar l'efectivitat del PdT. En primer lloc, per comprovar el

grau de sistematització del treball dels gerocultors/es, partirem de la documentació que utilitzen en el dia a dia, i mesurarem el percentatge d'usuaris/es atesos al centre l'any 2008 i que tenen tota aquesta documentació. El recompte s'ha realitzat en base a una mostra de 15 usuaris, en els quals s'ha consultat la informació recollida en la memòria anual del centre, per poder determinar els registres corresponents a cada un d'ells.

Descrivim a continuació els registres utilitzats, fent especial esment a la relació que tenen amb el treball realitzat de forma sistematitzada:

- Valoració Integral/PIAI²: A través d'aquests documents tots els professionals del centre de dia valoren a l'usuari i marquen els objectius que es treballaran amb ell al centre. Aquests objectius són molt importants, ja que tota l'estada de l'usuari/a al centre de dia es vertebrava a partir del PIAI.
- Control sanitari: El/la infermer/a, per cada usuari/a, planifica la freqüència amb la que s'han de prendre les constants (tensió arterial, freqüència cardíaca, temperatura), la glicèmia i les necessitats d'hidratació de la pell. Els/les gerocultors/es seran les encarregades de portar-ho a terme i de registrar els valors obtinguts. La informació recollida és força important, ja que en fer-la de forma permanent, permet detectar incidències de salut de forma molt acurada i orientar el procés de treball que s'ha de seguir en cada cas.
- Full de seguiment interdisciplinari: En aquest registre qualsevol professional pot realitzar seguiment de l'usuari/a. Aquest document és molt útil, ja que permet deixar constància de la feina realitzada en el dia a dia i de les incidències que s'han produït.
- Registres (AVD's/Activitats): Respecte a l'usuari/a, els/les gerocultors/es, diàriament, registren la següent informació: (a) les

² Les sigles PIAI, fan referència a l'abreviatura del Programa d'Intervenció i Acció Individual. A partir d'aquí i en endavant, s'utilitzarà aquesta nomenclatura.

AVD's (alimentació, eliminació, deambulacions, etc); (b) la participació a les activitats que es proposen al centre. Aquesta informació obtinguda és molt necessària, donat que permet observar l'evolució de l'usuari i detectar possibles mancances.

- Llibreta de traspàs: Aquesta llibreta la poden utilitzar tots els professionals, encara que generalment la fan servir els/les gerocultors/es. Els tècnics en algun moment hi poden fer constar alguna informació que considerin rellevant.

A la següent taula, mostrem els percentatges calculats de cada tipus de documentació:

Tipus documentació	Percentatge registrat
PIAI/Valoració Integral	82%
Control Sanitari	100%
Full de Seguiment Interdisciplinari	76%
Registres (AVD's/activitats)	87%
Llibreta de traspàs	100%

Si calculem la mitjana aritmètica de tots els percentatges anteriors, obtenim que un 89% dels usuaris té actualitzada tota la documentació, percentatge que per a nosaltres és garantia d'èxit de la continuïtat i sistematització del treball.

El segon indicador que utilitzarem per a sustentar el fet que en el centre es treballi de forma sistematitzada, valorarem el nombre de propostes de treball presentades per l'equip de professionals i, de totes elles, les que s'han portat a la pràctica. En el centre, quan una professional vol realitzar una tasca específica amb un/a usuari/a, ha

de presentar una proposta, per evitar treballs parcel·lats i no coordinats interdisciplinàriament. Per exemple, si el/la fisioterapeuta considera adient pautar deambulacions a un usuari/a, ho ha de parlar amb el/la usuari/a, la família i el/la professional de referència. No es tracta de que aquest/a professional doni el vist i plau a l'acció plantejada, sinó d'informar a la persona referent i treballar-ho conjuntament amb tot/es els implicats/des.

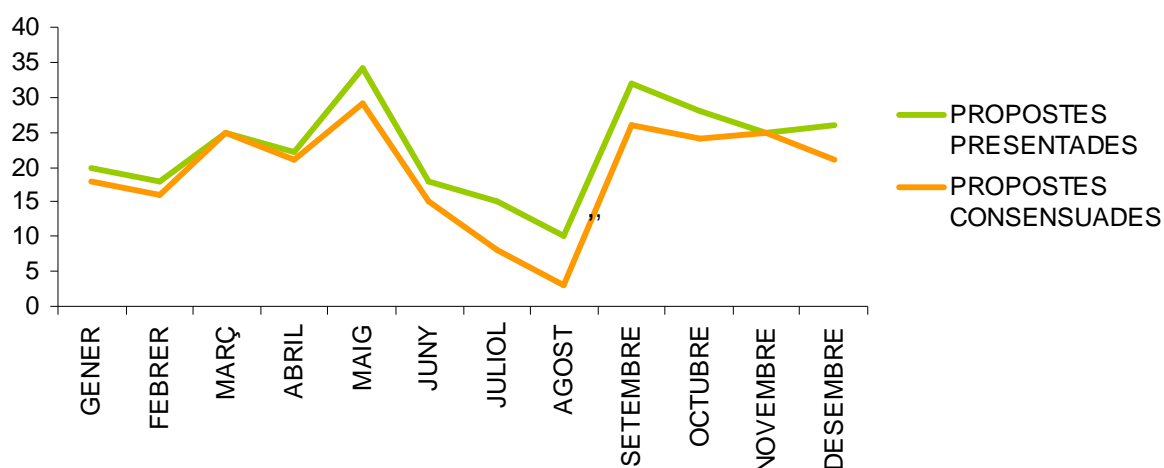
En aquest objectiu utilitzarem com a indicador: $(\text{Número propostes consensuades al mes}) / (\text{Número propostes totals del mes}) \times 100\%$. Entenent per propostes consensuades les que han estat acordades entre gerocultor/a de referència i tècnic/a pertinent; i per totals les que els/les professionals han presentat al llarg del mes.

En el següent quadre es descriuen les propostes presentades i les que s'han aplicat al centre de dia durant el 2008:

PROPOSTES	GEN.	FEB.	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.
PRESENTADES	20	18	25	22	34	18	15	10	32	28	25	26
TREBALLADES	18	16	25	21	29	15	8	3	26	24	25	21

A continuació presentem una comparativa entre les propostes presentades i les treballades.

PROPOSTES TREBALLADES ANY 2008



Si per cada mes calculem el valor de l'indicador i després realitzem la mitjana aritmètica de tot l'any, observem que s'han implementat un 81,17% de les propostes de treball presentades. Aquest valor ens demostra que el Projecte de Tuteles té la vocació de treballar de forma molt sistematitzada, perseguint la finalitat d'oferir una atenció de més qualitat a l'usuari/a en el centre de dia.

Pel que fa al segon objectiu general només hem definit un objectiu específic referit a la transmissió d'informació per afavorir el treball coordinat, i hem procedit a la seva avaluació mitjançant l'estudi de les mesures que es porten a terme en el centre de dia per l'assoliment. Una de les accions rellevants, és que els quadrants horaris estan pensats per a que el/la gerocultor/a que acabi el torn solapi una part de la seva jornada amb l'horari del/la professional que entra. Així es pot fer un traspàs acurat sobre els usuaris/es, que generalment és verbal. En el cas de que el solapament d'horari no sigui possible (torn de tarda amb el matí del dia següent), les comunicacions s'efectuen a través de la llibreta de traspàs. Al mateix temps, s'han establert horaris pels professionals tècnics que permetin coordinar-se amb la majoria dels/les gerocultors/es del centre.

Val a dir, que tant l'ús que fan els/les gerocultors/es del correu electrònic i dels diversos registres de la seva àrea, col·labora també en el sentit de fer arribar la informació a tots/es els professionals.

Durant l'any 2009 a la unitat de gent gran de l'empresa s'ha començat a treballar amb un nou programa informàtic, al qual té accés tot l'equip de professionals a través de l'agenda i del curs clínic, centralitzant tota la informació referida a l'usuari/a en una única plataforma informàtica.

Respecte el tercer bloc d'objectius, encapçalats per ***projectar socialment la nostra intervenció***, treballarem a partir dels tres indicadors vinculats als tres objectius específics existents. En relació

al primer d'aquests, **contribuir a professionalitzar la tasca dels/les professionals**, i per poder descriure fins a quin punt el PdT és útil per ajudar a millorar la tasca dels/les gerocultors/es, hem fet un petit estudi d'opinió i en el quadre següent recollim les aportacions de diversos/es professionals de l'entitat, respecte a les diferències que existeixen a l'hora de treballar amb un PdT o sense ell. La mostra la conformen un/a director/a, un/a infermer/a, un/a educador/a social i cinc gerocultors/es.

PROFESSIONALS	TREBALL SENSE TUTELES	TREBALL PER TUTELES
DIRECCIÓ	<i>"Donada la càrrega de feina i sovint l'escassa motivació de les auxiliars de geriatria fa que hi hagi molta rotació del personal auxiliar i poca implicació en el treball".</i>	<i>"El programa de tuteles fa que les professionals s'impliquin més. La relació estreta amb l'usuari/a les motiva a donar més d'elles mateixes i confiar en què el seu paper dins l'equip és fonamental. Això ajuda a disminuir la rotació de personal auxiliar".</i>
INFERMER/A	<i>"L'usuari no té clar a qui adreçar-se i això li representa una dificultat afegida a la seva situació de necessitat".</i>	<i>"Tenir una persona referent aporta seguretat a l'usuari, ja que sap que té una professional propera a ell, que li proporcionarà les cures que precisi i que es dirigirà al tècnic pertinent segons les seves necessitats".</i>
	<i>"L'equip gerocultor realitza atenció a tots els usuaris/es, per tant, té les mateixes dificultats que els tècnics per assolir aquest coneixement més profund".</i>	<i>"Els/les gerocultors/es referents, al tenir un grup més reduït d'usuaris al seu càrrec, coneixen més a fons els casos, i poden detectar aspectes que els tècnics, per horari i volum de treball, els hi resulta més difícil".</i>
EDUCADOR/A SOCIAL	<i>"Com que la tasca és merament assistencial, per volum de feina, és difícil realitzar una bona estimulació de l'usuari".</i>	<i>"Resposta més satisfactòria per part de l'usuari, ja que en treballar amb ells de forma més personalitzada, l'estimulació és més intensa. També millora el seu grau de participació".</i>

EQUIP GEROCULTOR	<i>"Costa més obtenir la informació i la que t'arriba, és més superficial. A banda d'això, sempre arriba a través d'altres professionals. Això fa que ens perdem coses pel camí".</i>	<i>"Al treballar amb les famílies/usuaris de forma personalitzada, és més senzill obtenir la informació que es necessita".</i>
	<i>"El volum de feina fa molt difícil poder tenir una actitud pro-activa en relació al benestar de l'usuari".</i>	<i>"Permet tenir més iniciatives amb els usuaris".</i>
	<i>"Es més difícil identificar necessitats, donat que la gerocultora no treballa d'una forma tan específica amb els casos individuals".</i>	<i>"La gerocultora té més motivació per formar-se, ja que el programa de tuteles implica oferir una atenció més qualificada. Quan veiem especificitats se'ns mou el cuc de aprendre per donar-hi atenció".</i>
	<i>"La tasca de les professionals queda reduïda únicament a treballar la part assistencial. Sovint no es compta amb nosaltres per treballar educativament i les necessitats socials".</i>	<i>"Les gerocultores tenim un paper molt rellevant en aquest model, donat que ens hem de coordinar amb l'equip de tècnics, i això permet que la tasca assistencial deixi pas a la tasca socioeducativa".</i>
	<i>"La rutina que es segueix en un centre sense treball per tuteles sovint dona lloc a una tasca força deshumanitzada i despersonalitzada".</i>	<i>"El fet de que la gerocultora està més implicada en la seva tasca quotidiana, fa que no es perdi de vista que treballem amb persones que mereixen un respecte i que tenen una dignitat".</i>
	<i>"Les auxiliars no s'impliquen, això fa que els equips d'atenció no siguin estable i costa fer treball conjunt".</i>	<i>"El programa de tuteles dona lloc a que les professionals s'impliquin en els casos i els projectes comuns i ajuda a l'estabilitat i força dels equips".</i>

Finalment, per treballar el tercer objectiu específic, **fer extensiu el PdT a altres centres de la empresa**, s'ha valorat l'aplicació del mateix projecte a d'altres centres de l'entitat. A la Unitat de Gent Gran de l'empresa, d'un total de vuit centres de dia, el PdT està implantat a dia d'avui a cinc d'ells. És important destacar que fer extensiu el PdT a altres centres no significa copiar el model en tots els seus aspectes, sinó adaptar-lo a la identitat de cadascun d'ells, ja

que les seves característiques poden variar en funció de la zona geogràfica, el tipus d'usuari, la realitat dels equips, etc.

6. Conclusions

Per poder sintetitzar l'abast d'aquest PdT, recollim les principals **conclusions** en el següent quadre, que s'ha elaborat tenint en compte els/les actors/es que hi prenen part.

ACTORS IMPLICATS	CONCLUSIONS
USUARI/A	<p>El fet que l'usuari/a tingui una persona de referència ha demostrat tenir un efecte molt beneficiós per a ell. Una correcta adaptació i una estreta relació amb un/a referent serveixen de base per a què la posterior estada de l'usuari/a esdevingui de qualitat.</p>
	<p>A partir de l'atenció personalitzada, el/la usuari/a crea un vincle més estret amb el/la professional, en el marc de la relació d'ajuda, basat en la confiança i la preservació de la intimitat. Això té una incidència molt positiva en la persona gran, ja que li permet expressar mancances i necessitats amb més facilitat, i cercar recursos propis per abordar-les.</p>
	<p>El rol de persona referent, implica que l'usuari/a, en tot moment, té una figura que li fa de guia i que està alerta sobre les seves necessitats, desitjos..., ja siguin físiques, psíquiques i/o espirituals. Així, s'eviten sentiments d'incertesa, por i d'abandonament. També ajuda a adequar desitjos, expectatives, establir límits personals...</p>
FAMÍLIA	<p>Pels familiars, resulta molt útil tenir sempre la mateixa persona per poder conèixer informació sobre la persona gran, ja que progressivament s'estableix també un cert vincle que afavoreix la comunicació i la col·laboració de la família amb el centre. Això ajuda a la continuïtat al domicili de l'atenció a la persona, a treballar canvis i dols, i sobretot a sumar esforços.</p>
EQUIP	<p>El nombre de persones ateses per cada gerocultor/a és reduït, i això permet un coneixement més profund de les característiques de l'usuari/a, i en conseqüència facilita l'atenció més personalitzada. L'equip de professionals destaca aquest tret com a pilar fonamental del PdT.</p>

El PdT implica que tot l'equip de professionals hagin de treballar de forma coordinada i cooperant, per tal d'assolir tots els objectius consensuats. Aquest fet reforça la cohesió i la motivació de l'equip, ja que tothom es sent que participa activament i que la seva tasca és important.

La línia de treball força personalitzada i específica, sumat a un equip de treball que actua de forma cohesionada, dona lloc a que es construeixi una metodologia de treball pròpia i sòlida, que els fa únics i per tant implicats en un projecte comú.

Dins de l'equip de professionals, els/les gerocultors/es tenen un paper molt rellevant: se les dota de responsabilitat i autonomia i, d'altra banda, se'ls hi ofereix un espai per poder aplicar nous coneixements i ser creatives. Aquesta metodologia està força allunyada d'altres models d'estructura més jerarquitzada, on únicament el criteri dels professionals tècnics orienta el treball al centre.

Tot i els elements positius destacats a les conclusions respecte al PdT, la reflexió sobre el mateix ens fa adonar-nos que té alguns **punts de millora** que ens cal treballar. Així, quan es porta el programa a la pràctica, si adoptem fil per randa la seva filosofia sense tenir en compte les particularitats, això pot representar obstacles per als protagonistes del Programa. Per aquest motiu i a mode d'anàlisi crític i amb vocació de seguir aportant noves idees de millora, s'han traçat algunes de les possibles línies de desenvolupament que es presenten a continuació.

El PdT ***no ha d'interpretar-se mai com un treball parcel·lat i/o dividit***, és a dir, que mai pot ser entès com que els usuaris/es han de ser atesos exclusivament per els/les seus/ves auxiliars referents. Precisament, aquesta mala comprensió de la metodologia pot repercutir negativament en dues situacions: respecte a l'usuari/a, que quedi desatès quan la persona referent no pugui atendre'l; i respecte a l'equip d'auxiliars, generant tensió degut a la falta de solidaritat i ajuda entre companys/es.

Un altre aspecte que cal tenir en compte en l'aplicació del programa, és ***que es pugui generar un vincle de dependència dels/les usuaris/es respecte a les seves persones de referència***: com

que l'atenció queda molt més personalitzada, els usuaris poden arribar a sobrecarregar a la seva persona de referència, donat que només voldran ser atesos i es sentiran segurs si sempre és la mateixa persona (la seva) qui li realitza les diferents accions i ajudes. De la mateixa manera que, vist des de l'altre punt de vista, s'haurà d'evitar també l'exagerada vinculació emocional que poden arribar a tenir els/les gerocultors/es de referència amb els seus usuaris/es. Aquesta característica pot dificultar la seva tasca diària i provocar una mala realització de les pautes generals d'atenció i de la dinàmica global del centre, així com desbordar emocionalment al/la referent. Arribat aquest punt, seria convenient parlar de la possibilitat d'introduir, en els centres que treballin segons aquest programa, la **supervisió d'equips** (que podria realitzar-se a nivell intern o extern): com a element per a descarregar emocions, posar-se en el lloc de l'altre i poder entendre situacions, treballar casos conjuntament i veure altres punts de vista.

El PdT dibuixa un engranatge molt mil·limetrat, en el qual si tant és cert que el paper dels/de les gerocultors/es és de vital importància, també és una realitat que el paper de la resta de professionals i la implicació familiar i dels recursos de l'entorn ho és igualment. Així per exemple, de vegades ens cal **treballar amb l'equip de tècnics i amb les famílies que ha de confiar i creure en la tasca i el rol de l'equip gerocultor**. Tanmateix, generalment és el centre de dia el que encara avui s'adreça a les famílies, i pensem que és important que adoptin un paper actiu i participin dels processos del centre que afecten al seu familiar, aspecte en que ens cal treballar per retroalimentar.

Arribat aquest punt, és important fer especial esment a les **vies i traspàs de la informació**: la informació es converteix, dins d'aquest programa, en un altre agent del procés. Per aquest motiu, s'haurà de realitzar sempre un bon traspàs d'aquesta i s'hauran de buscar contínuament els sistemes òptims d'intercanvi d'informació

bidireccional entre tots els agents implicats. Estem treballant en la recerca de noves vies de coordinació i comunicació entre tots els agents implicats per millorar que l'atenció sigui realment integral.

El PdT **es nodreix de les aportacions d'altres programes** que s'apliquen a l'empresa. Per exemple, el PPD³, pauta un conjunt de tasques a nivell quotidià per les persones grans que tenen l'autonomia necessària per poder-les realitzar. El PPD complementa el treball que es porta a terme amb el PdT. Ens plantejem crear grups de treball que aportin noves reflexions i línies de millora al programa. Donat que el PdT requereix un treball realitzat de forma molt estructurada, tant a nivell de tasques com de documentació, pensem que s'hauria **d'optimitzar la organització i els recursos humans**, per exemple, valorant si cal contractar més professionals o dotar de més mitjans tècnics, amb l'objectiu de que els/les gerocultors/es de referència puguin estar més temps amb les persones grans, ja que al cap i a la fi, elles són el més important. La dotació de recursos humans pot ajudar a que puguin treballar espais de supervisió, descarrega emocional...

7. Bibliografia

- Botella, L., Freixas, G. **La reconstrucció autobiogràfica: Un enfocament constructivista del treball grupal en gerontologia.** Editorial La Llar del Llibre. Barcelona, 1990.
- Casado Marín, D., López Casanovas, G. **Vejez, dependencia y cuidados de larga duración. Situación actual y perspectivas de futuro.** Col·lecció Estudis Socials, Fundació La Caixa. Barcelona, 2001.
- Furtmayr-Schuh, A. **La enfermedad de Alzheimer. Saber, prevenir, tratar, vivir con la enfermedad.** Editorial Herder. Barcelona, 2000.

³ D'ara i en endavant del document, s'utilitzarà l'abreviatura PPD per parlar del Programa de Prevenció de Demències, programa destinat a la conservació i millora de l'estat cognitiu en persones amb algun tipus de demència.