

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

‘En mi casa’: un proyecto innovador de atención residencial a personas mayores

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La atención a las personas mayores en residencias y centros de día presenta en su concepción y actuación una despersonalización en los servicios, falta de identificación de los usuarios con ellos y una lógica excesivamente institucional. Las personas mayores usuarias de estos servicios encuentran poco sentido al entorno de los centros en los que hacen su vida y a las actividades que desarrollan en ellos. Como consecuencia, los mayores en residencias y centros de día no perciben estos centros como un hogar en el que sentirse cómodos y suficientemente valorados. A su vez, esto impide que consigan mayores niveles de bienestar y de calidad de vida, en comparación con servicios en los que los deseos y la dignidad de los usuarios, en lugar de la mera lógica asistencial, son el centro del servicio. En definitiva, el modelo tradicional de atención a los mayores tiene poco en cuenta las peculiaridades de los usuarios.

SOLUCIÓN GLOBAL:

El nuevo modelo de atención centrado en la persona (ACP) “En mi casa” sitúa al usuario en el centro del servicio para que se sienta, en la medida de lo posible, tan cómodo y acogido como en su propio hogar, haciendo de las nuevas unidades de convivencia creadas en los centros —los módulos en los que conviven los mayores— un espacio más pequeño y personal, de acuerdo con los gustos y deseos de los usuarios. Se pretende así, respetar la dignidad, los gustos y las preferencias de las personas, así como su autonomía y su espacio de autodeterminación. Esto atañe a tres grandes aspectos: el físico, el organizativo y el humano. Los destinatarios del proyecto tienen autonomía para amueblar y decorar sus unidades de convivencia como deseen (aspecto físico) y para participar o no en las actividades organizadas (aspecto organizativo). Además, se pretende que los usuarios tengan una atención personalizada siempre por parte de los mismos trabajadores para entablar una relación estrecha con ellos y que la familia participe activamente en la atención a las personas (aspecto humano).

COSTE APROXIMADO:

Los cálculos sobre los proyectos piloto arrojan los siguientes costes:

- (i) El coste de personal representa el 60 % del servicio, aproximadamente.

- (ii) La estructura modular de las unidades de convivencia permite que el precio del servicio se mantenga aunque aumente el tamaño del centro.
- (iii) La variable que más influye en el cambio del precio es el número de personas de la unidad de convivencia: las unidades de convivencia de 12 plazas tienen un coste de 1300 euros al mes por plaza y las de 15 plazas, un coste de 1200 euros al mes por plaza.
- (iv) El precio medio de los conciertos se sitúa por debajo del coste de las unidades de convivencia hasta 12 plazas/unidad.

TERRITORIO:

Comunidad autónoma de Castilla y León

PÚBLICO DESTINATARIO:

Personas usuarias de los centros residenciales de la tercera edad y de los centros con servicio de estancias diurnas gestionados directamente por la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, que tienen concierto con esta o que son de titularidad privada y que han adoptado el nuevo modelo de atención residencial, de acuerdo con el Decreto 3/2016, de 4 de febrero, por el que se regula la acreditación de centros y unidades de convivencia para la atención de personas mayores en Castilla y León. Por extensión, el público destinatario potencial son las personas mayores residentes en la comunidad autónoma de Castilla y León, sean o no usuarias actuales de los mencionados centros.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Gerencia de Servicios Sociales, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El proyecto de atención residencial “En mi casa” se enmarca dentro del enfoque de prestación de cuidados de atención centrada en la persona (ACP). Este enfoque de atención en servicios sociales se comenzó a adaptar en los países nórdicos en los años 60 y 70 y se extendió a la atención de las personas mayores en los años 90. La ACP sitúa al receptor de la atención y los cuidados en el centro de los mismos, como un individuo con capacidad de decisión y cuyos deseos y preferencias deben tenerse en cuenta para asegurar su bienestar. Además, establece una relación más personal y menos jerárquica entre cuidador/asistente y receptor y promueve la participación de la familia en la prestación de apoyo y de cuidados.

El objetivo general del proyecto de atención residencial “En mi casa” es implantar el modelo de atención centrada en la persona en las residencias de mayores y en los centros de día de la comunidad autónoma de Castilla y León para mejorar la calidad de vida y garantizar el derecho de autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Al mismo tiempo, pretende concienciar y difundir los principios de este modelo asistencial para que se convierta en la referencia principal en la asistencia a personas mayores.

El enfoque del nuevo modelo de atención está definido por los siguientes rasgos:

- Respeto por la identidad, deseos, gustos y preferencias del usuario.
- El usuario es el centro de la institución y esta debe adaptarse a él, sin imponer los criterios institucionales.
- El centro residencial/de día se concibe como un lugar acogedor y hogareño en el que desarrollar una vida y no como un hospital, centro de asistencia o un hotel.
- La relación con los trabajadores del centro pasa de ser una relación de cuidados a una relación que tiene como objetivo el apoyo a la autonomía del usuario desde el conocimiento de las necesidades y deseos del mismo.
- La familia es un elemento activo de la atención a los mayores: acompaña, ayuda y mantiene una relación con su familiar sin someterse a las rigideces de la institución.

La implementación del modelo requiere de una reorganización del espacio en los centros y de sus trabajadores. Este se articula a través de las nuevas unidades de convivencia. Las unidades de convivencia son espacios o módulos dentro de los centros que agrupan de doce a quince personas para que convivan entre ellas, con un personal de referencia estable y personal fijos concededores de los mayores, y que pretenden reproducir las condiciones de un hogar. Estas nuevas unidades de convivencia tienen unas características de calidad superiores a las exigidas en centros que no se someten a este modelo. Además, las unidades de convivencia pueden ser amuebladas y decoradas a gusto de sus usuarios y disponen de una serie de servicios, como cocina propia, que permiten a las personas tener autonomía sin depender continuamente de los profesionales del centro. Otro elemento arquitectónico de interés es la primacía de habitaciones individuales sobre habitaciones compartidas. El proyecto pretende que los usuarios personalicen su espacio de vida con elementos personales y que se eviten en demasía elementos “institucionales” para que aquellos puedan identificarse con el espacio.

En lo que respecta a la promoción de la autonomía, los mayores pueden elegir sus horarios, las actividades en las que participar, sus menús, la imagen que tener y los centros tratan de ofrecer actividades variadas y que tengan sentido para los usuarios. Se pretende que estas actividades se parezcan lo más posible a lo que podría hacerse en el propio hogar y que no constituyan una oferta cerrada y estandarizada para todos los residentes de los centros.

En la medida en que el proyecto pretende realizar una planificación centrada en la persona, se utilizan dos instrumentos para conocer los detalles de la persona usuaria: la historia de vida y el proyecto de vida. Estos documentos proporcionan a los cuidadores información detallada sobre cuestiones personales de los usuarios, tales como los acontecimientos principales de su vida, los gustos, preferencias, lo que quiere o no quiere hacer en el centro o los objetivos vitales. Esto permite tener una información de primera mano de los usuarios, lo que facilita la planificación y la personalización de la atención y de las actividades que se ofrecen. En última instancia, es el usuario el que decide lo que hace o no hace.

El personal de atención, junto con la participación de la familia, constituye uno de los pilares del modelo desde la perspectiva del componente humano del mismo. Su estatus y roles cambian en comparación con modelos asistenciales tradicionales. Cada unidad de convivencia cuenta con personal de referencia y personal de atención fijos. El profesional de referencia es el principal valedor de las personas usuarias: es el principal conocedor de la historia y del proyecto de vida y el responsable de que el plan personalizado de atención se lleve a cabo de la forma más adaptada posible a los deseos de los usuarios. Es el principal interlocutor con la familia y quien trata de integrarla en la labor de apoyo a los mayores. El personal de atención también es conocedor de los detalles de los usuarios. Se encargan de las tareas de cuidado y apoyo cotidianas y responden ante el profesional de referencia. La estabilidad de este personal contribuye a estrechar los lazos entre trabajadores y usuarios.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

El principal obstáculo que se ha podido documentar en la implantación de este proyecto ha sido la anulación de pleno derecho, por parte de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León (TSJCyL), del Decreto 2/2016, de 4 de febrero, de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención de las personas mayores en Castilla y León. Las razones esgrimidas

por el tribunal fueron la ausencia de la preceptiva memoria económica y la indefinición con la que estaban regulados ciertos preceptos que en el anterior decreto que fue sustituido por el Decreto 2/2016 sí estaban regulados. No obstante, la Junta de Castilla y León ha preparado en 2017 un nuevo decreto que cuenta con un informe previo del Consejo Económico y Social de Castilla y León. A pesar de la anulación, el proyecto de modelo de atención sigue vigente.

Las experiencias de algunas unidades de convivencia permiten identificar obstáculos, pero no se dispone de pruebas suficientes para afirmar que sean generalizados. En concreto, en la unidad de convivencia “Gil de Biedma” de la Residencia La Alameda de Segovia se ha necesitado realizar un proceso de adaptación por parte de la organización y de los trabajadores que ha conllevado conflictos entre los profesionales. Asimismo, existe el riesgo de que los deseos de los usuarios entren en conflicto con las regulaciones establecidas en la normativa.

IMPACTO:

El nuevo modelo se implantó como parte de un proyecto piloto inicialmente en 2012 en una residencia de mayores de la provincia de Soria. Posteriormente, el modelo se ha ido extendiendo a centros residencias y diurnos. A fecha de realización de esta ficha, había 68 unidades de convivencia en 36 residencias de mayores y 40 unidades de convivencia en 36 centros de día.

El proyecto piloto fue objeto de una evaluación mediante un diseño experimental en nueve residencias. Se identificaron los siguientes resultados:

- 1) No puede establecerse un efecto inequívocamente positivo del nuevo modelo sobre los indicadores de salud (uso de psicofármacos, contención, úlceras, dolores, uso de antidepresivos, etc.).
- 2) Los usuarios del nuevo modelo de atención experimentan mejoras comparativas en su calidad de vida entendida como mayor independencia en las actividades de la vida diaria y menor deterioro cognitivo.
- 3) Los trabajadores de atención directa experimentan bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización en las unidades de convivencia y un elevado nivel de realización personal.
- 4) Las familias no identifican, en su mayoría, grandes mejoras en el estado físico y en el estado mental de sus mayores atendidos, aunque sí en su estado de ánimo. Las familias consideran mayoritariamente que existe un ambiente acogedor en las unidades de convivencia y que se produce efectivamente una atención centrada en la persona. Asimismo, las familias valoran positivamente a los trabajadores

asistenciales y al personal médico de las residencias.

No obstante, los resultados de la evaluación experimental deben tomarse con cautela porque hay una serie de cuestiones metodológicas que cuestionan la plena validez de los resultados.

Este proyecto recibió el accésit al premio Ciudadanía 2015 en la edición de los Premios a la Calidad y la Innovación en la Gestión Pública 2015, otorgado por la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL), organismo autónomo dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública del Gobierno de España.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El modelo comenzó a implantarse en el año 2012 y se ha ido extendiendo por varias residencias en los siguientes años hasta la actualidad. Se espera que continúe en el futuro.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Decreto 3/2016, de 4 de febrero, por el que se regula la acreditación de centros y unidades de convivencia para la atención a personas mayores en Castilla y León.

El TSJ anula el decreto que autorizaba los centros sociales para mayores. *La Opinión de Zamora*, 08/02/2017.

Disponible en:

<http://www.laopiniondezamora.es/castilla-leon/2017/02/04/tsj-anula-decreto-autorizaba-centros/982211.html>.

Nuevos roles de los profesionales técnicos en las unidades de convivencia (unidad de convivencia “Gil de Biedma”. Disponible en: <http://cort.as/yJA5>.

Sección en la web de la Gerencia de Servicios Sociales sobre el nuevo modelo de atención residencial:

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100/1284257146354/ / />

AEVAL (2017). Premios a la calidad y la innovación en la gestión pública 2015. Disponible en:

<http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/libros/Premios2015.pdf>.

Albarrán Fernández, C., Salinas Ramos, F., Más Alique, P., Franco Módenes, P., Mateo Matos, C. (2014).

Evaluación del pilotaje del proyecto: “nuevo modelo de atención a personas mayores en Castilla y León ‘en mi casa’”. UCAV Cátedra Lares. Disponible en:

<http://cort.as/yJ1S>.

Consejo Económico y Social de Castilla y León (2017). IP 3/17: Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social para la atención a personas mayores en Castilla y León. *Consejo Económico y Social de Castilla y León*. Disponible en: <http://www.cescyl.es/es/publicaciones/informes-previos/informe-previo-proyecto-decreto-autorizacion-funcionamiento.ficheros/19007-Informe%20Previo%205-15.pdf>.

De Pablos Pérez, Carlos (sin fecha). Proyecto “en mi casa” y centros multiservicio en Castilla y León. Disponible en:

http://www.fundacionpilares.org/docs/2015/paravivirbienencasa/paravivirbienencasa_07_CRP.pdf.

Pérez Villacorta, S. (2016). *El profesional de referencia: la relación con la persona, la familia y el equipo técnico del centro*. Disponible en:

<http://cort.as/yJAT>.

Servicios Sociales de Castilla y León (2015). “*En Mi casa*”: nuevo modelo de atención a las personas mayores en Castilla y León. Ponencia presentada en la jornada “Gestión sanitaria en tiempos de crisis”.