

La Unidad Geriátrica del Hogar Provincial se presenta a la VIII Edición de los Premios Diputación de Alicante, con la exposición de un nuevo trabajo dentro de la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad: **"Geriatria, un mundo para compartir."**

1. PRESENTACIÓN

La Unidad de Geriatria está integrada dentro de la Residencia de Mayores del Hogar Provincial, Centro creado por la Excma. Diputación Provincial de Alicante para prestar desde sus dependencias e instalaciones diferentes servicios, entre los que se encuentran además:

Residencia Infantil Provincial para menores de 0- 6 años,
Escuela Infantil de Primer y Segundo Ciclo,
Residencia de Estudiantes Universitarios Becarios,
Instalaciones con fines socio- culturales y deportivos.

La Unidad Geriátrica la compone un equipo de 84 profesionales:

- 68 Auxiliares que desarrollan su trabajo en las Plantas de residentes
- 5 Supervisores de Planta
- 1 Psicóloga, (que ostenta la Jefatura de Unidad Geriátrica)
- 2 Trabajadoras sociales,
- 2 Monitoras ocupacionales especializadas,
- 1 Profesora de adultos,
- 1 Animadora sociocultural y
- 1 Auxiliar administrativo.

Este equipo de profesionales trabaja con el objetivo de atender a las personas mayores de nuestra Residencia Geriátrica, autorizada por la Conselleria de Bienestar Social como Residencia de Personas Mayores Dependientes (residentes dependientes y autónomos).

La Residencia tiene como objetivo ofrecer en régimen residencial asistencia integral a ancianos de la provincia que, por diferentes circunstancias socio sanitarias, no puedan seguir viviendo en sus domicilios o con sus familiares.

Los servicios que se prestan son el Alojamiento, Atención Sanitaria, Cuidados Básicos, Atención Médica especializada en Geriatria, Atención de Enfermería 24 horas, Actividades de Rehabilitación, Asistencia Farmacéutica, Atención Psicológica, Terapia Ocupacional, Atención Social, Animación Sociocultural, Podólogo, Peluquería y Cafetería.

Los servicios de Cocina, Lavandería, Costura, Peluquería y servicio Religioso católico son comunes al resto del Centro.

Encontramos como punto débil de la Residencia Geriátrica su localización fuera del núcleo urbano de Alicante, ya que el Hogar Provincial está situado a 4 Km. de la ciudad, en dirección a Valencia; al no contar con una línea regular de autobuses urbanos no se favorece el acceso de los residentes a la ciudad, como tampoco la realización de visitas de familiares y amigos.

Por el contrario, como puntos fuertes destacamos una buena dotación de recursos materiales y humanos, así como la dinámica de trabajo dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (Certificación de AENOR el 1 de AGOSTO de 2002).

Desde el año 2001 en que la Unidad de Geriatría comenzó la implantación de su Sistema de Gestión de la Calidad, y tras haber realizado un trabajo que afectaba a todos sus trabajadores, se presentó como candidata a los Premios Anuales a la Calidad de los Servicios Públicos. En aquel momento la familia del residente no estaba considerada como cliente real de nuestra Unidad. Su inclusión en la información y toma de decisiones, supuso un primer acercamiento a un nuevo estilo de trabajo que poco a poco se imponía. El Proyecto "*Apertura a las familias en una Residencia Geriátrica*", nos valió el 2º Premio.

En 2003 nos presentamos con otro nuevo trabajo "*Nuevas metas: el residente*", logrando en esta ocasión el 1er Premio, con el convencimiento de que adoptar un sistema de trabajo como el de gestión de calidad es en principio laborioso, pero que, con una buena metodología y encaminado a ofertar un buen servicio al residente, permite recoger frutos claros del trabajo realizado.

En el transcurso de seis años, desde la primera certificación, hemos logrado:

- Una sistematización de la documentación relativa a la Unidad,
- Identificación y definición de los procesos estratégicos y soportes clave de la Unidad.
- Sistema de comunicación intra e inter Unidades más homogéneo y práctico.
- Creación de un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias de clientes internos y externos.
- Desarrollo de los compromisos adoptados con las familias: elaboración y envío de informes anuales de los residentes así como recogida y análisis de satisfacción de la familia.
- Puesta en marcha de un programa informático muy complejo y amplio, que nos ayuda a controlar los procesos de modo más eficaz, el aplicativo GERIAGES. Continuamos trabajando, estudiando las necesidades y ampliaciones pertinentes, con una colaboración muy positiva por parte del Servicio de Informática.
- Una sistematización de la intervención y el seguimiento de los residentes mayores a través de la implantación y consolidación de una nueva metodología de trabajo, que compromete a los diferentes profesionales de la Unidad de Geriatría.

2. METODOLOGÍA EMPLEADA/ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Dentro de las líneas de actuación estratégica de mejora continua, está la evaluación de la satisfacción de los familiares y de los residentes, tal y como figura en nuestra Instrucción de Evaluación de la Satisfacción, lo que se realizó durante los años impares, así, se estudió la opinión de los residentes y sus familiares en los años 2001, 2003, 2005 y 2007.

Recoger esta opinión es una pieza clave para poder avanzar, obteniendo sus valoraciones positivas y negativas, así como sus sugerencias, traduciéndolas en oportunidades de cambio (ver anexo 1).

Nos encontrábamos en el último cuatrimestre del 2007, en una fase de análisis y de retroalimentación, intentando transformar la opinión de nuestros clientes en una serie de medidas de mejora.

El criterio utilizado para encuestar a las familias en el 2007, fue el mismo que en los años anteriores: familias de residentes, de Alicante y de la provincia, con suficiente relación y contacto con el anciano y con el Centro para poder opinar sobre los servicios prestados.

Se pasó encuesta al 100% de familias que cumplieran el criterio mencionado, en número de 52 y que correspondían a 56 residentes, ya que algunos familiares tenían a varios residentes en el Centro, entregando una sola encuesta por familia.

El índice de respuesta fue del 46%, respondieron 24 familias (con relación a 28 residentes).

La distribución de las encuestas se realizó, como en años anteriores, por correo y en mano.

La explicación al bajo índice de respuesta puede deberse a la desmotivación, ya que las familias eran prácticamente las mismas de otros años (solo se remitieron a 12 familias nuevas), se volvió a aplicar la misma encuesta y no se les informó de los resultados ni de qué forma habíamos tenido en cuenta sus opiniones anteriores. En este sentido, y con la finalidad de dar respuesta e información a los familiares y residentes, se han planteado una serie de medidas que se aplicarán en el año 2009, como son:

- La entrega personalizada de los cuestionarios, procurando que los contesten en el Centro el mismo día de la visita, pudiendo aclarar las dudas que pudiesen surgir.
- Efectuar una serie de modificaciones en cuanto al enfoque de las preguntas, disminuyendo el tamaño de la encuesta, agrandar la letra, aclarar y especificar las siglas de identificación de algunos servicios y procurar un lenguaje más sencillo si cabe.
- Comunicar a los familiares los resultados de sus aportaciones y de las mejoras emprendidas gracias a sus sugerencias.

Como última causa justificativa de aquel dato, está la falta de receptividad de algunas familias debido a problemas personales.

No obstante, el análisis se realizó comparando los datos anteriores más recientes, del año 2005 y 2007 (ver anexo 2).

Podemos decir que las familias percibieron los servicios de **Limpieza y Conservación, Costura y Peluquería**, como servicios que funcionaban de forma positiva, registrándose un aumento medio en los resultados respecto al año 2005, de un 6%.

Se mantenían áreas como la del **Mobiliario**, Servicio de **Lavandería y Plancha y Portería**.

Es de destacar el aumento de satisfacción observado en servicios específicos de la Unidad de Geriatría: en el apartado **ÁREA ASISTENCIAL** de la encuesta, el **Aseo e Higiene** obtiene un incremento del 9%. La **Atención y Seguimiento de Auxiliares** sufre una disminución del 7% en la categoría "MUCHO" (ver tabla nº 1 en página siguiente).

Este dato era especialmente importantes para nosotros ya que, en ediciones anteriores, este apartado había tenido bajas puntuaciones que fueron objeto de estudio posterior (año 2003).

ÁREA ASISTENCIAL	2005	2007	TENDENCIA
Aseo/Higiene	57%: MUCHO	67%: MUCHO	↑
Atención /Seguimiento Auxiliares	57%: MUCHO	50%: MUCHO	↓

(Tabla nº 1)

Estos servicios se consideran esenciales para poder plantear mínimamente un servicio de calidad, siendo al mismo tiempo muy sensibles a la crítica, tanto del residente como de los familiares de éste.

Dentro del **ÁREA PSICOSOCIAL**, el **Servicio Psicológico** experimentaba modificaciones dignas de consideración, dado que disminuían las puntuaciones de "MUCHO" y aumentaban en la misma proporción las respuestas "NS/NC". La razón de este cambio, podía deberse a que, en ocasiones, la figura de la Jefatura de Unidad prevalece sobre la de la Psicóloga, por recaer en la misma persona.

Por otra parte, el **Servicio de Seguimiento Social** se mantenía respecto a los valores de satisfacción del año 2005.

Respecto a la **Disponibilidad de la Psicóloga y Trabajadora Social**, se obtenían valoraciones muy positivas (78,5%).

ÁREA PSICOSOCIAL	2005	2007	TENDENCIA
Servicio Psicológico	75%: MUCHO 0%: NS/NC	50%: MUCHO 12%: NS/NC	↓
Seguimiento Social	72%: MUCHO	71%: MUCHO	=
Disponibilidad Profesionales	77%: MUCHO	79%: MUCHO	↑

(Tabla nº 2)

En el apartado del **ÁREA OCUPACIONAL** se observaron diferencias en cuanto a la satisfacción percibida por la información recibida sobre la participación del residente en actividades ocupacionales, ocio y tiempo libre.

Así pues, se reflejaba por un lado un ligero aumento de la valoración "BUENO" en detrimento de la disminución de las respuestas en la categoría "MUCHO" y de nuevo un aumento en las puntuaciones "NS/NC".

ÁREA OCUPACIONAL	2005	2007	TENDENCIA
Información recibida participación Actividades ocupacionales, ocio y Tiempo libre	62%: MUCHO 0%: NS/NC	45%: MUCHO 16%: NS/NC	↓
Actividades Acertadas	47%: MUCHO 10%: NS/NC	41%: MUCHO 16%: NS/NC	↓
Participación en actividades	27%: MUCHO 27%: NS/NC	25%: MUCHO 29%: NS/NC	↓

(Tabla nº 3)

Según el estudio que realizamos, esto reflejaba, por un lado, un cierto desconocimiento, por parte de los familiares, de las actividades ocupacionales y socio-recreativas que realizan sus mayores. Por otro, se daba la circunstancia de que contestaban familiares cuyos residentes no asistían, o no podían asistir, a tales actividades. Todo ello, unido al factor del anonimato de las encuestas, no nos permitió discriminar las contestaciones de las de aquellas familias que sí conocían las actividades a las que asistían sus familiares ingresados.

Por otra parte, aparecían resultados respecto a actividades, como la celebración de la Convivencia de Hogueras, Día de la Familia o la celebración de los Cumpleaños, que obtenían puntuaciones de alta satisfacción.

ÁREA OCUPACIONAL	2005	2007	TENDENCIA
Convivencia de Hogueras	55%: MUCHO 10%: NS/NC	75%: MUCHO 4%: NS/NC	↑
Día de la Familia	60%: MUCHO 7%: NS/NC	83%: MUCHO 4%: NS/NC	↑
Celebración de Cumpleaños	60%: MUCHO 7%: NS/NC	83%: MUCHO 8%: NS/NC	↑

(Tabla nº 4)

En cuanto al **ÁREA SANITARIA**, que ya no pertenecía a la Unidad de Geriatría pero que también se evaluaba, se observaba la misma tendencia que en el resto de servicios evaluados de carácter asistencial y psicosocial: disminución de puntuaciones de alta satisfacción y aumento importante de puntuaciones "NS/NC".

Por último, se constataba que la satisfacción **GLOBAL** con los servicios que presta la Residencia se mantenía en la categoría "BUENO" y se observaba una ligera disminución en la categoría "MUCHO", aumentando de nuevo las puntuaciones de "NS/NC".

	2005	2007	TENDENCIA
VALORACIÓN GLOBAL	67%: MUCHO 0%: NS/NC	54%: MUCHO 12%: NS/NC	↓

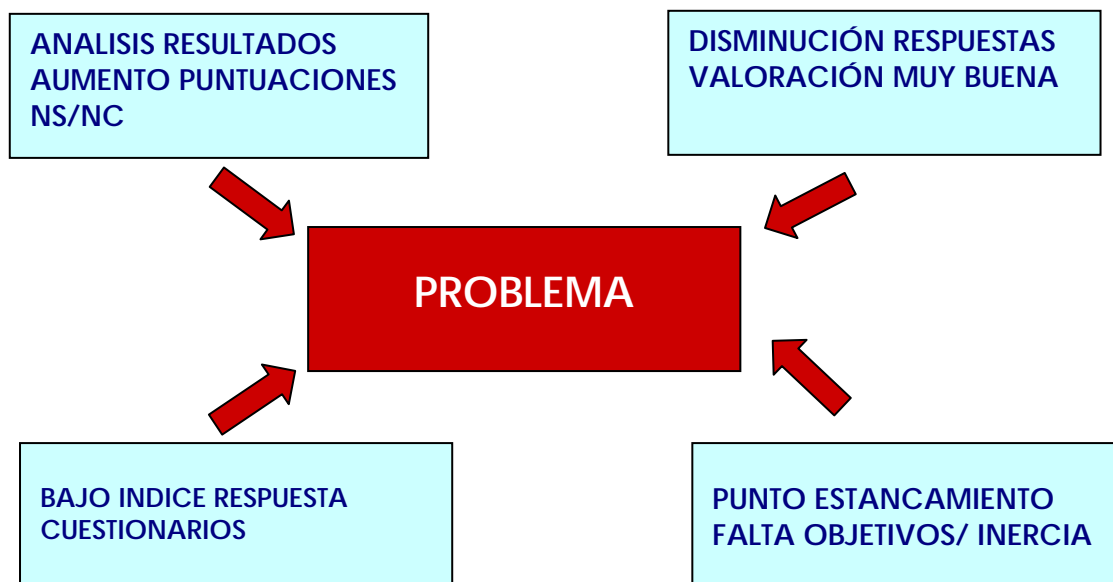
(Tabla nº 5)

Así pues, la situación era ésta:

- El análisis de los resultados de satisfacción arrojaba datos buenos, en términos generales, pero con puntuaciones que resaltaban resultados diferentes a los anteriores, incrementándose en algunos apartados con "NS/NC".
- Teníamos establecida una buena vinculación y comunicación con los familiares, tanto telefónicamente como a través de informes sobre la evolución del residente, pero aparecían cifras muy altas de desconocimiento respecto de algunos Servicios.
- Habíamos tenido el peor índice de respuesta desde el año 2001.

Además, se acercaba el momento de determinar en los objetivos del 2008, y nos encontrábamos en un punto de inflexión, sin nuevos objetivos a los que dirigir nuestro interés y esfuerzo. Pero lo más interesante era que estas pistas estaban definiendo un problema, y

era el momento de utilizar el verdadero significado de la retroalimentación, del feed-back, nuestro cliente nos estaba intentando decir algo y nosotros debíamos interpretarlo y traducirlo en una serie de medidas que nos ayudaran a mejorar.



3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Nos encontrábamos en un punto de estancamiento, de crisis, donde parecía que la tendencia al alza de ejercicios anteriores, todo lo conseguido hasta ahora, se invertía sutilmente. Sentíamos una falta de creatividad y aburrimiento en los objetivos a alcanzar, estábamos sin rumbo, teníamos un problema



Encontrar la manera de implicar y motivar a las familias en el funcionamiento de la Unidad de Geriatría, aportando nuevos valores a ésta.

Ante esta situación, como viene siendo habitual en la dinámica de la Unidad, cuando se observa un problema que la Jefatura de Unidad considera que excede de lo puntual, tenemos por costumbre utilizar un método de análisis grupal del problema y estudio de posibles soluciones. La suma de opiniones, en ocasiones, puede confundir, pero en general reporta ideas que siempre ayudan a encontrar posibles vías de solución.

Así pues, se realizaron varias reuniones a las que asistieron los cinco Supervisores de Plantas en representación de los Auxiliares, la Trabajadora Social, Profesora de Adultos, Animadora Sociocultural, Monitoras Ocupacionales y Jefa de Unidad.

Se plantearon los resultados de satisfacción de los familiares, dando cuenta del problema planteado. Analizadas las posibles causas se esbozaron varias propuestas:

Como punto de partida se lanzaron varios interrogantes:

1. ¿Qué podíamos hacer ahora para ofrecer un valor añadido a lo que ya teníamos?

2. ¿Debíamos implicar más a las familias en el funcionamiento?

3. ¿Cómo motivarlas?

4. ¿Cómo podríamos hacer que conocieran mejor el funcionamiento de algunos servicios del Centro?

5. ¿Con qué acción podríamos atraerlos e implicarlos, un poco más, en el funcionamiento de la Unidad?

6. ¿Responderían?
¿Obtendríamos una respuesta satisfactoria?

4. CAUSAS DEL PROBLEMA

Para poder contestar a estos interrogantes era esencial intentar descubrir las posibles causas del problema

1. Siete años de experiencia en el Sistema de Gestión de calidad nos habían acomodado
2. Dominio de los procedimientos de trabajo.
3. Opinión de que las familias con poca preparación académica tienen un bajo grado de exigencia.
4. Menor exigencia en la implicación de las familias, con la idea preconcebida de que no van a responder

(Tabla nº 6)

Tras el análisis se llegó a varias conclusiones:

1. En los últimos años nos habíamos centrado en objetivos de mejora en la metodología de seguimiento y evaluación del residente, y era necesario encontrar nuevas metas, más atractivas y estimulantes.
2. Necesitábamos un acercamiento a las familias:
 - Obtener su compromiso,
 - Implicarlas en el funcionamiento de la Unidad
 - Conseguir que estuvieran más informadas
3. Lograr una mayor y mejor respuesta en las próximas encuestas de satisfacción
4. Convencerles de la importancia de sus propuestas
5. Dar un valor añadido y nuevos aires a la Unidad

De los once profesionales que participaron en la tormenta de ideas se votaron las siguientes propuestas:

CUESTIONES	POSIBLES SOLUCIONES
¿Cómo íbamos a conseguir vincularlas?	Citarlas con entrevistas personales (2/11: 18%)
	Citarlas grupalmente (9/11: 81,8%)
	Hacerlas participes de nuestros objetivos (8/11: 72,7%)
¿Cómo crear un proyecto atractivo que las implicara de forma positiva?	Exposición fotográfica de los residentes en épocas anteriores (8/11: 72,7%)
	Hacer una caja con recuerdos del residente (5/11: 45,4%)
	Pedir su colaboración en algo que las afecte directamente (No se concretó en un proyecto)
¿Cómo informarlas sobre el funcionamiento real de la Unidad sin caer en lo ya hecho: folletos, cartas de servicios...?	Con sesiones informativas periódicas y espaciadas (6/11: 54,5%)
	Informar sobre los diferentes servicios que ofrecemos (6/11: 54,5%)
	Preparación de diapositivas con la explicación de los distintos servicios por los profesionales implicados (11/11: 100%)
¿Cómo atraerlas sin que se cansen?	Presentándoles en profundidad áreas de trabajo de la Residencia y a sus trabajadores (idea parecida a la anterior)

(Tabla nº 7)

Después de muchas opiniones y conclusiones, sí que estábamos todos de acuerdo en **abordar el problema a través de los objetivos del próximo año 2008.**

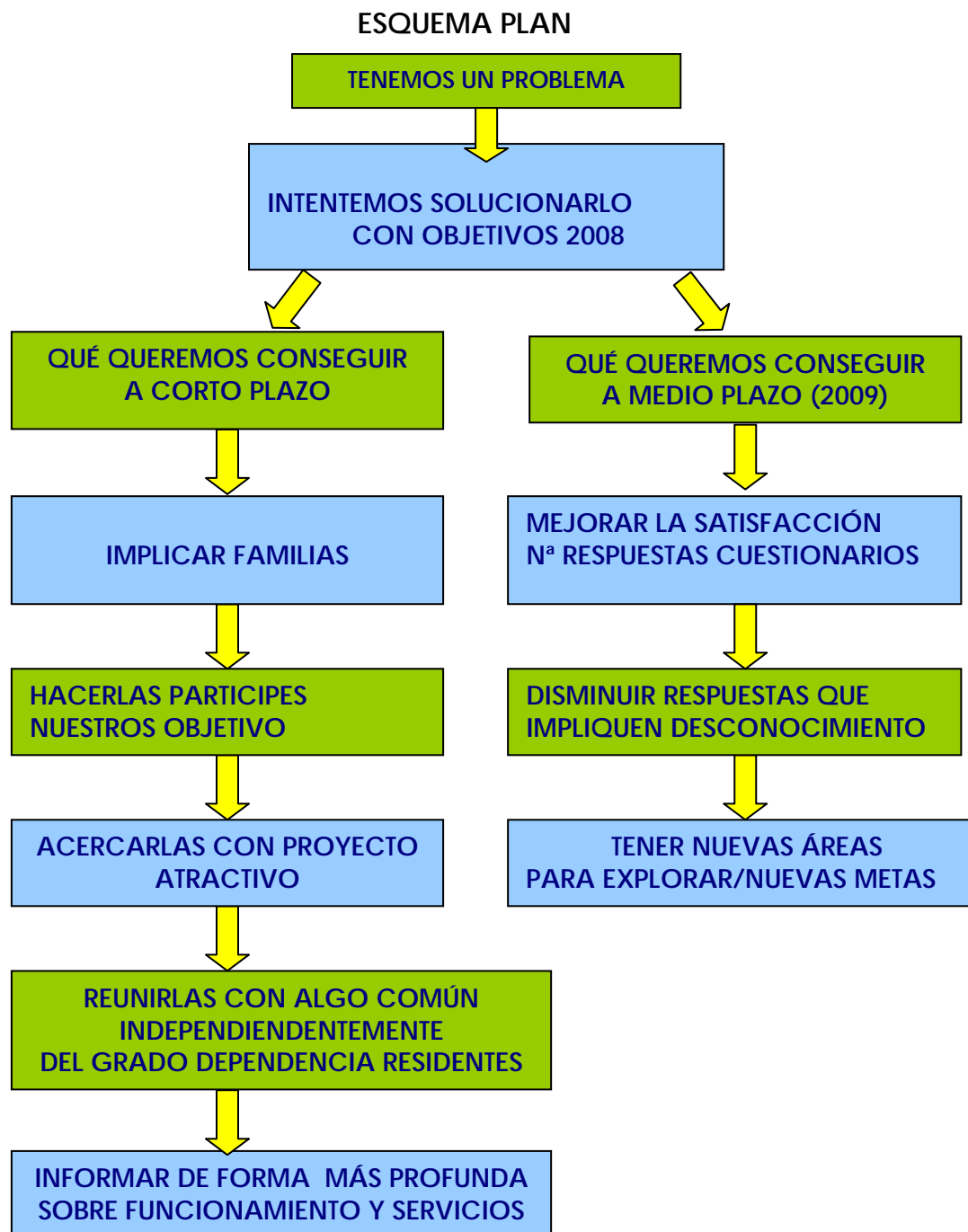
Con esta medida pretendíamos conseguir los objetivos siguientes:

- **implicar a las familias**, haciéndolas participes de nuestros objetivos,

- Acercarlas mediante su colaboración, a través de un **proyecto atractivo**, que las motivara y aglutinara a todas por igual, independientemente del grado de dependencia de sus familiares residentes.
- Informarlas de forma más profunda sobre los servicios que ofertamos, con un método distinto a los empleados hasta el momento.

De este modo a MEDIO PLAZO podríamos conseguir:

- ↑ aumento de puntuaciones "MUY BUENO" (mayor satisfacción)
- una ↓ disminución de puntuaciones "NS/NC"
- un mayor número de respuestas a los cuestionarios en la próxima edición (año 2009).



5. DESCRIPCIÓN SOLUCIÓN ESCOGIDA

Formalizamos la redacción de los objetivos para el 2008, teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos en la reunión de análisis de posibles soluciones:

- **Objetivo 1:** "Recuperar la memoria biográfica del residente a través de la puesta en marcha de una Exposición de recuerdos", como proyecto atractivo para las familias (72,7%: 8 votos de 11).
- **Objetivo 2:** "Conseguir que los familiares de los residentes tengan un mayor conocimiento del funcionamiento de determinados servicios de la residencia, a través de la realización de unas sesiones informativas", a ser posible con diapositivas y presentadas por los diferentes profesionales implicados (100%: 11 votos de 11).

6. LISTADO ACTUACIONES REALIZADAS Y RECURSOS EMPLEADOS

OBJETIVO 1: "Recuperar la memoria biográfica del residente a través de la puesta en marcha de una Exposición fotográfica de recuerdos".

FUNDAMENTACIÓN:

Los residentes en la Residencia de Mayores del Hogar Provincial tienen, en la mayoría de los casos, dificultad para recopilar recuerdos de vivencias o experiencias de su pasado, dado su actual estado cognitivo, edad y circunstancias biográficas anteriores.

ACTUACIONES:

- Elaboramos un listado con aquellos residentes que tenían familiares con contactos frecuentes, disponibilidad y capacidad para recordar episodios de su vida y colaborar en la confección del proyecto.

También se tuvo en cuenta a aquellos residentes que tenían capacidad para participar en la Exposición, aunque carecieran de familiares o que, aunque los tenían, éstos no contaban con la disponibilidad para participar en este proyecto. Responsables: Psicóloga / Trabajadora Social. Período: antes fin de febrero 2008.

- Se convocó a los familiares para explicarles los objetivos y su motivación. Les hicimos partícipes de la elaboración de la exposición, para que aportaran fotografías, recuerdos, objetos y cualquier sugerencia que considerarán importante para el residente. Responsables: Psicóloga / Trabajadora Social. Sesión del 19 de abril de 2008.

- Recopilamos el material biográfico: fotos, objetos aportados por familiares y residentes. Responsables: Auxiliares y Monitoras Ocupacionales Especializadas. Período: de marzo a finales de mayo.

- Se estudiaron las necesidades para la organización y puesta en marcha de la Exposición. Responsables: toda la Unidad. Período: 1ª Semana de junio.

- El montaje de la Exposición y visita de los familiares estaba previsto para la 2ª quincena de noviembre, pero por ajustes de fechas y organización se inaugurará el día de

la Familia, 13 de diciembre, y se mantendrá aproximadamente durante un mes. Responsables: toda la Unidad.

- Se establecerá un breve cuestionario para recoger la valoración de los familiares.
- De forma paralela y aprovechando que este año es el 30 aniversario de apertura del Centro, la Gerencia ha propuesto que se ofrezca también un material relacionado con el Hogar Provincial en sus primeros momentos.

RECURSOS NECESARIOS:

- Material aportado por los familiares. Ha sido fundamentalmente fotográfico, indicándonos una breve descripción de la foto y, en ocasiones, el año.
- Se han escaneado fotos para poder devolverlas y ampliarlas en laboratorio, añadiéndoles un passepartout para su exposición. Presupuesto por cuenta del Centro. Responsable: Animadora Socio cultural.
- Las fotografías llevarán una cartulina con un pie de página donde aparecerá la leyenda de la fotografía. Responsable Auxiliar Administrativo.
- Expositores cedidos por el Servicio de Mantenimiento de la Diputación de Alicante, como en otras exposiciones organizadas.
- El lugar de la Exposición será el vestíbulo del Centro y alrededores, por ser la zona de mayor tránsito y, de este modo, tener una mayor difusión entre familiares, residentes, trabajadores y visitantes que acudan al Hogar Provincial.

OBJETIVO 2: “Conseguir que los familiares de los residentes tengan un mayor conocimiento del funcionamiento de determinados Servicios de la Residencia, a través de la realización de unas sesiones informativas”

FUNDAMENTACIÓN:

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción de los familiares de los residentes, en las que se detectaba un aumento del grado de desconocimiento de algunos servicios prestados en el Centro, pretendemos conseguir que las familias tengan un conocimiento más exhaustivo de la Residencia, favorecer el conocimiento y difusión de aspectos trabajados y objetivos pretendidos durante la estancia del residente en nuestras dependencias, a través de los distintos profesionales.

ACTUACIONES:

- Elaboración de listado con aquellos residentes que tenían familiares con contactos frecuentes y posibilidad de asistencia a las sesiones convocadas. Responsables: Psicóloga y Trabajadora Social. Periodo: Finales de Febrero.
- Se estableció un breve cuestionario de valoración de los familiares de las sesiones informativas, para cumplimentar después de cada sesión. Responsables: Psicóloga y Trabajadora Social.
- Se programaron, en un principio, tres sesiones temáticas formativas para los familiares, que versaran sobre los servicios con bajas puntuaciones según las encuestas ("NS/NC"):
 - 1ª: *El papel del Psicólogo en la Residencia de Mayores.* El papel del Trabajador Social en relación a las actividades en la Residencia de Mayores.

Fecha en que se realizó: 19 de abril de 2008. Responsables: Trabajadora Social y Psicóloga.

- o *2ª: La Terapia Ocupacional en la Residencia Mayores.* Fecha en que se realizó: 31 de mayo de 2008. Responsables: Monitoras Ocupacionales Especializadas.
- o *3ª: La Animación Sociocultural en la Residencia de Mayores.* Fecha en que se realizó: 27 de septiembre de 2008. Responsable: Animadora Sociocultural.

Hasta aquí teníamos prevista la realización de las sesiones informativas, pero fue tan buena la acogida por parte de los familiares que, pese a que las encuestas reflejaban que el trabajo del Auxiliar de plantas se conocía bastante bien, se decidió ampliar el objetivo y organizar una última sesión que tratara sobre la función del Auxiliar en la Residencia.

- o *4ª: El papel del Auxiliar en la Residencia de Mayores.* Fecha en que se realizó: 8 de noviembre de 2008. Responsables: Supervisores de plantas y Profesora de Adultos que elaboró la presentación en Power Point.

- Las sesiones se adaptaron, en horarios y día de la semana, a la comodidad de los familiares: sábados de 11,00h a 13,00h. Las convocatorias se realizaron por carta.
- Después de cada sesión se abría un turno de preguntas y, para finalizar, rellenaban el breve cuestionario de satisfacción. Se ofrecía, además, un aperitivo como espacio para establecer un mayor contacto.

RECURSOS NECESARIOS:

- Cartas para las convocatorias de los familiares, realizadas por la Auxiliar administrativa.
- Material preparado y redactado por los propios responsables de las sesiones. Tres de las cuatro sesiones se hicieron con soporte en diapositivas.
- Para la primera sesión se utilizó la Sala de Audiovisuales de la Unidad de Geriátrica, pero, fue tal la afluencia, que nos vimos obligados a solicitar, para las siguientes, una de las Aulas que el Departamento de Formación de la Diputación tiene instaladas en el Hogar Provincial.
- Proyector y portátil, facilitados por el Departamento de Formación
- Aperitivo elaborado por el Servicio de Despensa del Centro.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

RESULTADOS OBJETIVO 1: "Recuperar la memoria biográfica del residente a través de la puesta en marcha de una Exposición fotográfica de recuerdos".

1º De la elaboración del listado de residentes para obtener material de la Exposición, seleccionamos un total de 69 residentes. Se ha tenido en cuenta, a lo largo del año, la inclusión de los nuevos ingresos hasta el 15 de noviembre. De los 69 residentes han colaborado 57, lo que corresponde a una participación del 82,6% en la entrega de material.

2º Se convocó a los familiares para explicarles los objetivos y su motivación. Les hicimos partícipes de la elaboración de la exposición para que aportaran fotografías, recuerdos, objetos y cualquier sugerencia que considerasen importante para el residente.

Para motivarlos se les fundamentó el principio de que todos ellos conocían a sus familiares en tiempos mejores, donde quedaban guardados, en la mayoría de los casos, los mejores recuerdos de sus padres, abuelos, hermanos y tíos.

El hecho de montar una exposición con estos contenidos, podría reportar a los residentes con capacidad mental el recordar momentos de juventud e, incluso, de compartirlo con los actuales compañeros.

Para aquellos familiares de residentes que, desgraciadamente, tuvieran un estado de deterioro cognitivo muy grave, podría ser motivo de orgullo y alegría verlos como eran en otros tiempos.

Se convocó a esta sesión a 47 familias, de las que asistieron 31 (nivel de participación de un 66%). En este punto, debe recordarse que el número de residentes es distinto al número de familias por cuanto que una de éstas puede tener a varios familiares ingresados, tal como quedó expuesto en el punto 2, por otro lado, asistieron residentes sin familia. Las ausencias de gran parte de los familiares fueron justificadas por motivos de trabajo, salud o lugar de residencia: Murcia, Múnovar, Elche,... Si esto se tiene en cuenta, el nivel de participación fue del 79%.

	NÚMERO	PORCENTAJES
FAMILIAS CONVOCADAS	47	100%
FAMILIAS QUE ASISTIERON	31	66%
FAMILIAS JUSTIFICARON AUSENCIA	6	13%
RESPUESTA ASISTENCIA (real + justificada)	37	79%

(Tabla nº 8)

3º En esta reunión se recogió una encuesta de satisfacción (anexo 3) arrojando los siguientes datos, que corresponden a un nivel de participación en la respuesta de un 90,30% (de 31 familias respondieron 28):

CUESTIONES	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	GRADO DE SATISFACCIÓN
Horario adecuado	57,1%	32,1%	10,7%	--	89,2%
Temas interesantes	71,4%	28,5%	--	--	99,9%
Utilidad de la información	75%	25%	--	--	100%
Índice Satisfacción Global					96,3%

(Tabla nº 9)

4º Recopilamos el material biográfico aportado por familiares y residentes; de 57 residentes recopilamos un total de 460 fotografías, de las cuales seleccionamos 185 fotos para su ampliación posterior.

5º Se estudiaron las necesidades para la organización y puesta en marcha de la Exposición. Responsables: toda la Unidad. Periodo: 1ª Semana de junio.

6º La Inauguración de la Exposición de Memoria Biográfica está prevista para el Día de la Familia, 13 de diciembre, y se ha decidido mantenerla durante un mes.

7º Se establecerá un breve cuestionario para valoración de los familiares.

En la presentación de power point aparece una breve muestra de algunas de las fotografías y del póster anunciador de la Exposición.

RESULTADOS OBJETIVO 2: “Conseguir que los familiares de los residentes tengan un mayor conocimiento del funcionamiento de determinados Servicios de la Residencia, a través de la realización de unas sesiones informativas”.

1º De las familias con posibilidad de asistir a estas Sesiones Informativas, se alcanzó el número, en esta ocasión, de 54 familias. Como en el objetivo anterior, se ha tenido en cuenta la inclusión de los nuevos ingresos hasta el 15 de noviembre.

2º Había programadas tres sesiones, pero, finalmente, se ampliaron a cuatro dada la satisfactoria respuesta de las familias.

FECHAS SESIONES	TEMA PRESENTACIÓN	RESPONSABLES
1º: 19/04/08	“Presentación de los Objetivos 2008” “El papel del Psicólogo en la Residencia de Mayores y el del Trabajador Social en relación a las actividades de la Residencia de mayores”.	Trabajadora Social Psicóloga
2º: 31/05/08	“La Terapia Ocupacional en la Residencia de Mayores”	Monitoras Ocupacionales Especializadas
3º: 27/09/08	“La Animación Sociocultural en la Residencia de Mayores”	Animadora Sociocultural
4º: 8/11/08	“El papel del Auxiliar en la Residencia de Mayores”.	Supervisores de planta Profesora de Adultos

(Tabla nº 10)

Anexo 4: Presentación Power Point de sesiones 2, 3 y 4.

A continuación se exponen los resultados obtenidos de las Encuestas de Satisfacción de las cada Sesión Informativa (ver anexo 5):

CUESTIONES	MUY BUENO				BUENO				REGULAR	NS/NC
	1ª S	2ª S	3ª S	4ª S	1ª S	2ª S	3ª S	4ª S	1ª S	2ª S
Horario adecuado	57%	60%	47%	63%	32%	40%	53%	37%	11%	--
Temas interesantes	71%	87%	74%	89%	29%	7%	26%	11%	--	6%
Utilidad de la información	75%	74%	68%	84%	25%	13%	32%	16%	--	13%

(Tabla nº 11)

TABLA INDICES SATISFACCIÓN GLOBAL POR SESIONES INFORMATIVAS

SESIONES INFORMATIVAS	INDICE SATISFACCIÓN GLOBAL
1ª Sesión	96,3%
2ª Sesión	93,2%
3ª Sesión	100%
4ª Sesión	100%

(Tabla nº 12)

Respecto a las siguientes cuestiones los porcentajes medios de las cuatro sesiones fueron:

PREGUNTAS	PORCENTAJES MEDIOS		
	NO	SI	NS/NC
Si les gustaría alguna sugerencia para aplicar en ocasiones sucesivas	80%	16%	4%
Si les gustaría asistir a las próximas sesiones	---	99%	1
Si les gustaría tratar algún tema concreto en próximas sesiones	55%	27%	18%

(Tabla nº 13)

Las **sugerencias** que se plantearon:

SUGERENCIAS	TRATAMIENTO /OBSERVACIONES
"Que se hagan las reuniones está bien pueden ser bimensuales o trimestrales"	Se estudiará posibilidad de continuarlas para el próximo ejercicio
"Reuniones periódicas como estas con los familiares"	Se estudiará posibilidad de continuarlas para el próximo ejercicio
"Nos gustaría que a los familiares nos reuniesen según la situación de nuestros enfermos que agruparán por enfermedades, ya que algunos casos no van los temas con nuestras necesidades"	Se tendrá en cuenta para próximas reuniones
Micrófonos más fuertes	Se tendrá en cuenta para próximas reuniones
"Animaros para que sigáis por ese precioso camino"	
Todo es perfecto no se me ocurre nada	
Siempre es bueno mejorar	

(Tabla nº 14)

Por último, los temas a tratar que surgieron fueron:

TEMAS PROPUESTOS	TRATAMIENTO/OBSERVACIONES
Todo lo relacionado con las demencias	Se tendrá en cuenta para próximas reuniones
Me parece muy interesante y necesario lo de los auxiliares de la planta (funciones)	Se tuvo en cuenta para realizar la 4ª Sesión
Tema sobre enfermos con Alzheimer	Se tendrá en cuenta para próximas reuniones.
Cualquier tema que nos lleve a entender la situación de los residentes	
Implicación concreta de los familiares	No está bien especificado

(Tabla nº 15)

8. CONCLUSIONES

Con todo lo expuesto en los apartados anteriores es necesario responder a las preguntas que nos planteamos:

1. ¿Conseguimos implicar a las familias en los objetivos planteados para este año 2008?

Se ha conseguido informar de los objetivos planteados para este año 2008 a un porcentaje de entre un **66% y 79%** (según queda expuesto en la tabla nº 8 de la página 13), dentro de los criterios de disponibilidad que se plantearon. Pensamos que es un porcentaje bastante positivo.

La encuesta de satisfacción global de esta presentación de objetivos arrojó un resultado de un **96,3%** (ver tabla nº 12, página 15).

2. ¿Hemos conseguido atraerlas a través de un proyecto atractivo, que las motive y aglutine a todas, independientemente del grado de dependencias de sus familiares residentes?

Entre las familias y residentes seleccionados había **69** residentes, de los que han participado **57**, lo que corresponde a un **82,61%** de participación activa en el proyecto.

El número de fotografías entregadas ha ascendido a 460, de las cuales hemos seleccionado 185. En los préstamos de las fotos, han colaborado por igual familiares que tenían residentes en el Centro sin capacidad de reconocerse en ellas, como otros que sí tenían esta capacidad. La valoración del resultado alcanzado es muy positiva.

3. Respecto al grado de satisfacción percibido de los familiares.

Las cifras hablan por sí solas. Ver los resultados expuestos en tabla nº 9, página 13, referida al Objetivo 1, y tabla nº 12, página 15, referida al Objetivo 2.

Por otro lado, es pronto para conocer si el resultado se verá reflejado en la próxima evaluación de la residencia, prevista para el año 2009.

En cualquier caso, pensamos que esta experiencia ha servido de estímulo y, quizá, de guía para continuar con el asesoramiento e información grupal a los familiares.

Entendemos que se ha producido un **impacto externo**:

- a) Respecto a la **vinculación establecida con las familias** participantes en este proyecto según indica el número de familiares asistentes por sesión:

SESIONES	Nº FAMILIARES
1ª Sesión	68 familiares
2ª Sesión	30 familiares
3ª Sesión	37 familiares
4ª Sesión	40 familiares

(Tabla nº 16)

Estimamos que se ha producido una buena respuesta por parte de las familias, logrando mantenerla a lo largo de todo el año.

- b) Se ha conseguido que los **familiares profundicen en los perfiles** de los diferentes trabajadores de la Unidad y en el funcionamiento de los servicios que gestionan, recibiendo una información directa del trabajador.
- c) Se ha **elaborado un material** que puede ser una herramienta **útil** de trabajo para próximas ediciones, por ejemplo realizar estas sesiones para aquellas familias que no han podido venir o para las sesiones de acogida del nuevo personal trabajador destinado a la Unidad Geriátrica.
- d) Hemos establecido un **nuevo espacio de encuentro** con las familias/profesionales/residentes donde se ha podido responder a las cuestiones que se pudieran plantear.
- e) Hemos dado a conocer nuestros objetivos a **9** voluntarios del IVAJ del Campamento de Julio de 2008.
- f) **Nos hemos coordinado con otras dependencias** de la Diputación como el Dpto. de Formación, que nos ha facilitado un aula para impartir las sesiones, o el Dpto. de Informática, que colaboró en algún problema técnico, como incluir música en las citadas sesiones.
- g) **La Exposición de Fotografía** estará abierta a un número importante de personas entre trabajadores, familiares y amigos que acudirán al Día de la Familia, Día de la Felicitación de Navidad del Presidente de la Diputación a los trabajadores del Centro, grupo de Presidencia, Diputados Provinciales, más los medios de comunicación, se calcula un número aproximado de 500 personas.

Por otro lado se ha producido un **impacto interno**:

- a) Han participado en este proyecto un número importante de trabajadores de la Unidad de Geriátrica:

TAREAS PARTICIPACIÓN	N ° TRABAJADORES
Recopilación, clasificación y custodia material fotográfico	68, todos los Auxiliares de planta
Búsqueda de fotografías con residentes	12 personas (2 Auxiliares por planta, Animadora Sociocultural y Trabajadora Social)
Trabajos Administrativos	1 Auxiliar Administrativa
Preparación/Participación en sesiones Informativas	12 personas (5 Supervisores Plantas, 2 Trabajadoras Sociales, Jefa de Unidad-Psicóloga, Profesora de Adultos, Animadora Sociocultural y 2 Monitoras ocupacionales Especializada)s
Organización/Montaje Exposición	12-14 personas (5 Auxiliares de Plantas, 5 Supervisores, Animadora Sociocultural, Jefa de Unidad, 1 Trabajadora Social y 1 Profesora de Adultos)
Elaboración Sesiones Diapositivas	4 personas (Animadora Sociocultural, 1 Profesora Adultos, 2 Monitoras Ocupacionales Especializadas)

(Tabla nº 17)

b) Se han realizado **15 reuniones** hasta la fecha:

FECHA	TEMA TRATADO
07/02/08	Problema Planteado/Objetivos 2008
26/02/08	Elaboración Listados correspondientes Objetivos 1 y 2
15/04/08	Preparación Puesta en común sesión 1ª
25/04/08	Coordinación con Auxiliares recogida materiales Exposición recuerdos
04/06/08	Coordinación temas varios. Planificación necesidades para Objetivos 1 y 2.
05/09/08	Organización Exposición Memoria Biográfica
22/10/08	Desarrollo objetivo nº 2 de claridad con Auxiliares
29/10/08	Preparación Sesión informativa
03/11/08	Preparación Sesión informativa
04/11/08	Preparación Sesión informativa
05/11/08	Preparación Sesión informativa
06/11/08	Preparación Sesión informativa
07/11/08	Sesión 8 noviembre ensayo general
14/11/08	Organizar y distribuir trabajo restante Exposición fotografía
24/11/08	Evaluación de los objetivos

(Tabla nº 18)

c) **Grado de Satisfacción de los trabajadores.** En reunión mantenida el día 24 de noviembre de 2008 se solicitó, a los representantes de los distintos Servicios, la puntuación que otorgarían, del 1 al 10, al desarrollo y resultados de los OBJETIVOS 2008 hasta la fecha. El resultado fue el siguiente:

ENTREVISTADOS	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2
TRABAJADOR 1	NS/NC	9
TRABAJADOR 2	7	8
TRABAJADOR 3	8	9
TRABAJADOR 4	9	9
TRABAJADOR 5	9	10
TRABAJADOR 6	8	7
TRABAJADOR 7	10	10
TRABAJADOR 8	9	10
TRABAJADOR 9	8	9
TRABAJADOR 10	9	9
TOTALES	7'7	9

(Tabla nº 19)

- d) A la vista de los resultados anteriores se observa que se han sentido implicados y satisfechos.
- e) En opinión de la Jefa de Unidad, se ha producido una dinamización del trabajo muy positiva.
- f) Por primera vez **se ha hecho participe de los objetivos a los residentes**, seleccionando a un número de 40 por su capacidad. Se expusieron en reunión del 23/04/2008, a la que acudieron 39 residentes.

- En relación con el **objetivo 1** (*Memoria biográfica*), han colaborando personalmente aquellos con capacidad para el desarrollo de la Exposición (35 residentes de los 40).

- En relación con el **objetivo 2** (*sesiones informativas*), se prepararon sesiones específicas para los residentes, mostrándoles la correspondiente a Terapia Ocupacional, en fecha 15/07/2008, a la que asistieron 37 de los 40. Hay prevista una próxima sesión en diciembre, relativa a la Animación Socio-cultural.

g) Hemos **coordinado** toda esta actividad con los necesarios Departamentos del Centro (con Despensa para la preparación y servicio de los aperitivos y el de Mantenimiento interno, para la organización del Comedor)

h) Por último hay que reseñar que también se han visto **afectados los Procedimientos internos** ya que, al haberse plasmado en una información más organizada y comprensible, se han hecho patentes posibles modificaciones a introducir en los mismos

Con todo lo expuesto, se pone de manifiesto la voluntad del personal de la Unidad de Geriatría, que día a día trabaja por la mejora de los servicios que prestamos.

En Alicante, a 27 de noviembre de 2008.

Fdo.: Lourdes Galiana Soler
Jefa de la Unidad de Geriatría