

SEMINARIO: experiencias internacionales y desafíos locales para el cuidado de personas en situación de dependencia **Montevideo 24 de abril 2019**

Programa EUROsociAL +

La calidad de los cuidados desde la perspectiva de la persona que los precisa. Derechos humanos, calidad de vida y atención centrada en la persona. En el marco de cooperación con EuroSocial.

CONSTRUYENDO

La calidad vista por las Personas que necesitan apoyos/cuidados

- 1- Construir**
- 2- Calidad**
- 3- Persona**
(que necesita apoyos/cuidados)
- 4- Servicios**
- 5- Nuestra responsabilidad**



*“No hay nada más práctico
que una buena teoría (...)*

*las buenas teorías suelen surgir
en el contexto de la práctica”*

Kurt Lewin

(Estudió medicina, biología en Munich, se doctoró en filosofía. Es le padre de la Psicología Social)

*"Nada ocurre sin ser,
antes, un sueño."*

Carl Sandburg

1- Construir



Hip: En términos generales...

**SABEMOS QUE LOGRAR DAR LOS APOYOS/CUIDADOS
NO ES SENCILLO,
MUCHO MENOS ES *DARLOS BUENOS, BIEN.***

1- Construir



2- Calidad



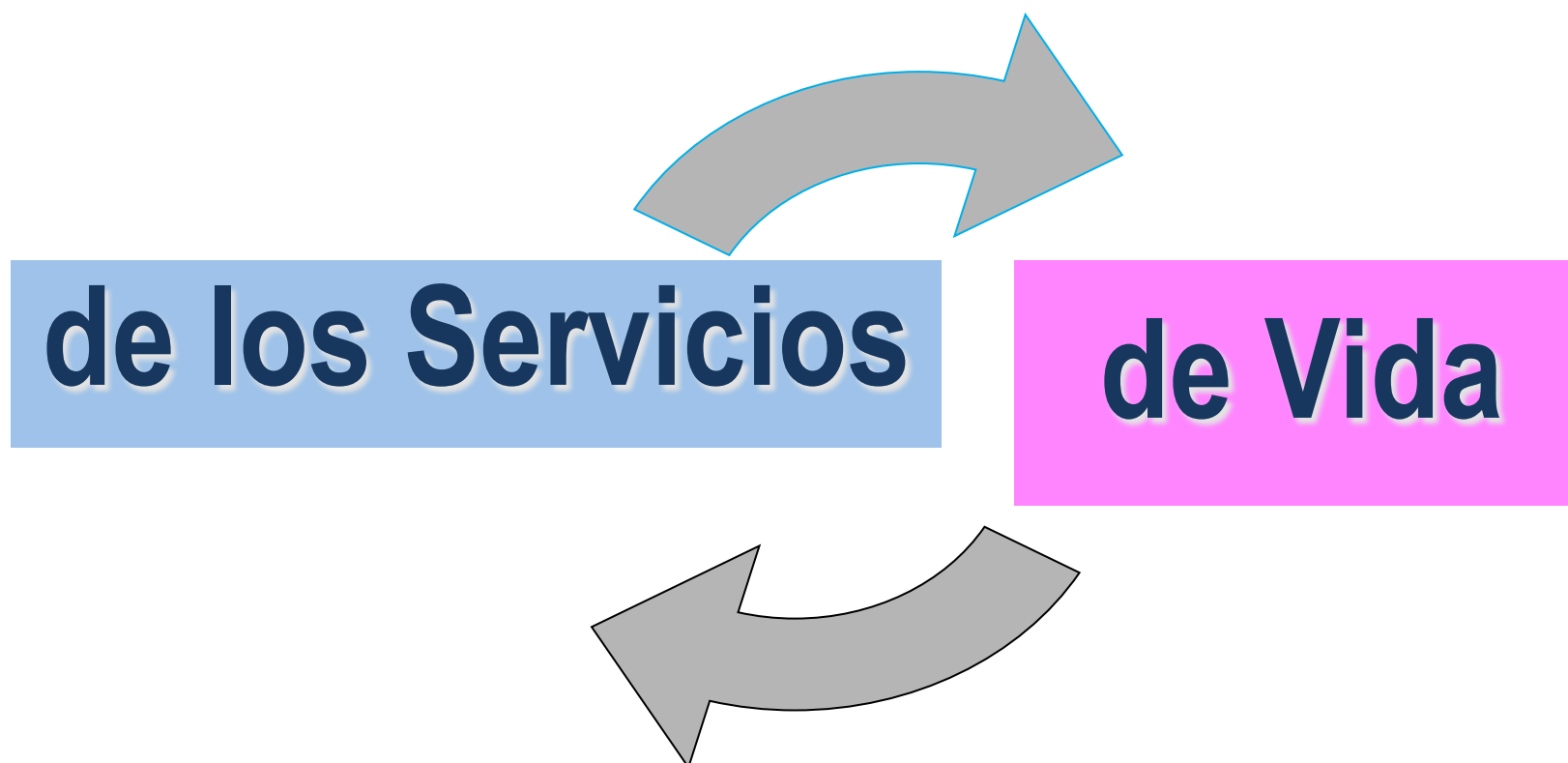
2- Calidad

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

ISO 29004-2 (1986)

- Conformidad con los requisitos (Crosby)
- Satisfacción del cliente (Ishikawa)
- En función de sujeto que juzgará el resultado (Deming)
- Atención que se espera maximice el bienestar del cliente (Donabedian)
- Un conjunto de características del producto o Servicio, **que satisfacen las necesidades del Consumidor/Cliente.**

2- Calidad



2- Calidad

**¿Cuánto del esfuerzo,
de los recursos empleados
(en forma de tiempo, trabajo, dinero,
ilusión, energía, ...)
para desarrollar “*esta calidad*”
llega a la *persona*?**

2- Calidad

De la gestión, del servicio

- ✓ Orientación a los resultados
- ✓ Orientación a las personas con dependencia y a sus familias
- ✓ Liderazgo, compromiso e implicación
- ✓ Gestión por procesos
- ✓ Desarrollo e implicación de las personas
- ✓ Aprendizaje, cambio y mejora continua
- ✓ Liderazgo en el entorno
- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Incorporación de personas trabajadoras cualificadas.
- ✓ Desarrollo profesional / Formación / Competencias...
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Reconocimientos de personal

2- Calidad

LA COMPLEJIDAD por las Características de *Servicio*

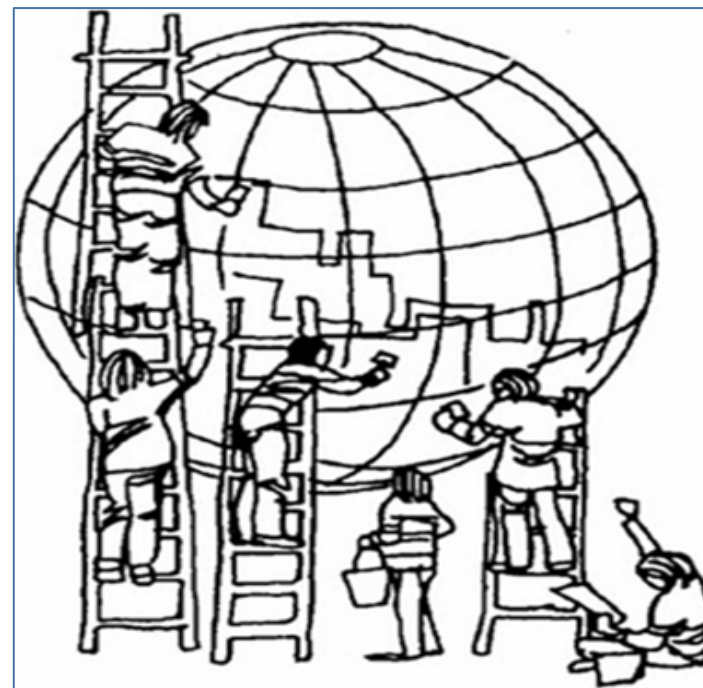
- **Existe mientras se realiza.**
- **Es irrepetible.**
- **En interacción con la Persona/Cliente.**
- **Es el resultado de un proceso.**
- **Es intangible.**

2- Calidad

La calidad, el cambio de mirada y la MEJORA se va construyendo con conocimientos de diversas fuentes:

- **El Conocimiento Científico**
- **El Conocimiento Ético**
- **El Conocimiento de la *persona***

3- Persona



3- *Persona*

TIPOLOGIAS DE PERSONAS QUE NECESITAN APOYOS Y/O CUIDADOS

INDEPENDIENTE = Quien no necesita ayuda para su vida diaria, para las actividades cotidianas.

AUTÓNOMA = Quien gobierna sus propias acciones, su propia vida. Ejerce su voluntad.

PERSONA

DEPENDIENTE

=

HETERÓNOMA

NO confundir Independencia con Autonomía

Alta AUTONOMÍA	Consuelo	Diego
Alta HETERONOMÍA	Ana	Baltasar
	Alta DEPENDENCIA	Alta INDEPENDENCIA

16

- Prevenir Dependencia y Heteronomía
 - Promover Independencia y Autonomía
- = Mejorar Calidad de Vida +
Garantizar Derechos**

3- Persona

**¿Se deja alguna vez
de *Ser Persona*?**

**¿Cuando una Persona
deja de *Ser Persona*?**

¿Qué necesita y merece una Persona?

Las necesidades de las personas



ESCALA DE NECESIDADES MASLOW

¿Qué necesita y merece una Persona?

NECESIDADES BÁSICAS DE LAS PERSONAS CON DEMENCIA

- ✓ Necesidad de ser útil.
- ✓ Necesidad de ser capaz de cuidar (a los demás y uno mismo).
- ✓ Necesidad de sentirse valioso (de autoestima).
- ✓ Necesidad de dar y recibir amor.
- ✓ Necesidad de experimentar alegría y risa.

(Tom Kitwood -Bradford Dementia Group-)

¿Creemos que la Persona es “esencialmente socila”?

La relación es una necesidad humana,
La vida feliz tiene que ver con la vida en común.

La felicidad o infelicidad va a depender, en buena parte, de la cantidad y calidad de las relaciones establecidas con los otros.

Marta Nussbaum (1986). The fragility of goodness: luck and ethics in Greek Tragedy and Philosophy, Cambridge University Press, Cambridge

¿Creemos que la Persona es “esencialmente socila”?

No podemos no comunicarnos

- ✓ **Siempre define identidades**
- ✓ **Siempre estructura relaciones**

3- Persona

¿Que podemos y debemos hacer para que sea posible?

3- Persona

- 1. ENVEJECIMIENTO ACTIVO**
- 2. EL MODELO DE CALIDAD DE VIDA**
- 3. LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.**

Envejecimiento Activo

OPTIMIZAR Oportunidades

Salud

Participación

Seguridad

MEJORAR Calidad de Vida

Envejecimiento Activo

Es asumir las riendas de tu vida

Es ser actor

y no espectador
de tu propia vida.

La palabra “**ACTIVIDAD**” de *Envejecimiento Activo*

una actitud activa
y NO una actitud
receptiva o pasiva.

El “ser activo” en relación al

- 1. Relacionarnos:** Mantener relaciones interpersonales
- 2. Hacer:** Tareas, Actividades, Ocupaciones, Roles
(productivos y con significado)

CALIDAD DE VIDA

***Percepción individual
de la propia posición en la vida,
dentro del contexto del sistema cultural y de valores en
que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas,
normas y preocupaciones.***

Dimensiones de ***CALIDAD DE VIDA***



Bienestar emocional



Relaciones interpersonales



Bienestar material



Desarrollo personal



Bienestar físico



Autodeterminación



Inclusión social



Derechos

(Schalock y Verdugo, 2003)

CALIDAD DE VIDA

**Si quieres saber lo que le
ocurre, pregúntaselo a él o
a quienes le conocen.**

Aserto profesional.

Quien pregunta, no yerra.

Refranero popular.

ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

= Es la que se dirige a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y de su bienestar, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.

Adaptado de Rodríguez Rodríguez, PILAR. (2013). La atención integral y centrada en la persona. Colección Papeles de la Fundación Pilares para la Autonomía Personal. N° 1.

4- Los Servicios



Modelos de prestación de Servicios a las Personas Adultas Mayores (Moody, H.R., 1976).

Mod Rechazo

Mod. Servicios Sociales

Mod. Participación

Mod Autorrealización

**Escenarios
laborales**

**Escenarios
asistenciales /
profesionales**

Los Servicios como

Escenarios vitales

Aportaciones

1.- Del ámbito de la Discapacidad

- 1. Modelo Social de la Discapacidad / ambiental (CIF)**
- 2. La Convención de Derechos de las personas con discapacidad (ONU dic 2006)**
- 3. El Principio de *Normalización***
- 4. Rehabilitación basada en la Comunidad (RBD)**
- 5. El Modelo Calidad de Vida y de *apoyos***
- 6. Planificación / Atención Centrada en la Persona (ACP o PCP)**

Aportaciones

2- Del ámbito de la Gerontología/Geriatría

1. Paradigma del Envejecimiento Activo

2. Cultura de *los cuidados*

- Continuidad
- Integralidad (“*bio-psico-social*”)

3. *Planes Internacionales de Envejecimiento (ONU)*

5- Nuestra responsabilidad



CONSTRUIR: Reflexionando acerca de lo que hacemos,
para extraer aprendizajes útiles para el futuro y
proyectando hacia un modelo de Persona y Cuidados/
Apoyos adecuado/bueno.

**Reivindicar el *saber útil*
y la PARTICIPACIÓN de todas las
personas/agentes involucrados**

*(-da voz- a los protagonistas....
frente a los que solo aplican conocimientos producidos)*



**Necesitamos profundos procesos de sensibilización,
de capacitación profesional y de gestión organizacional.**

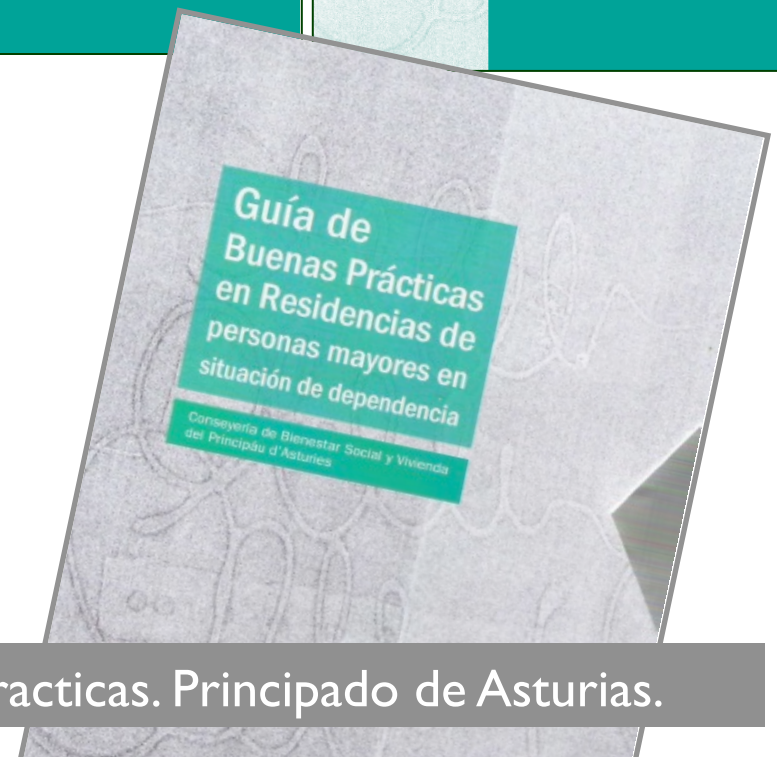
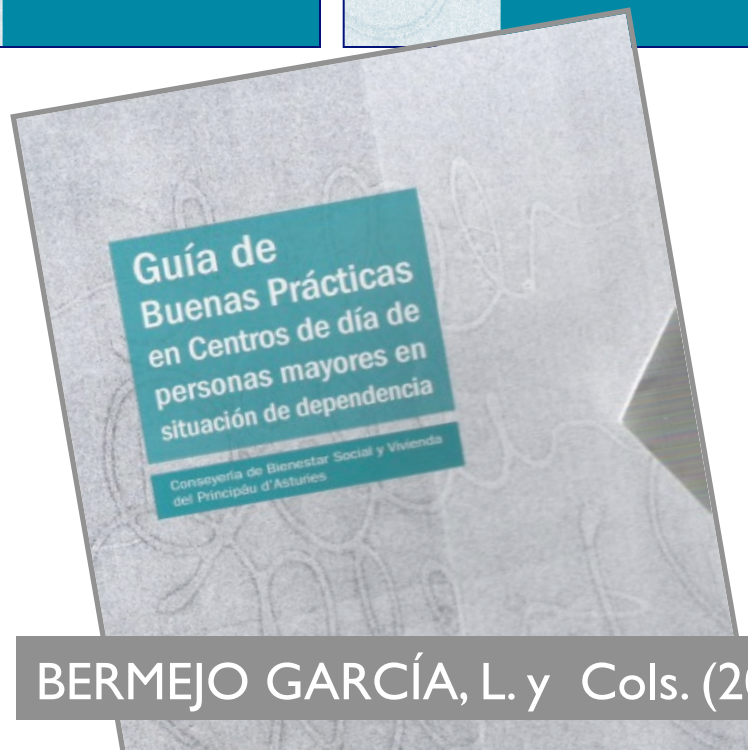
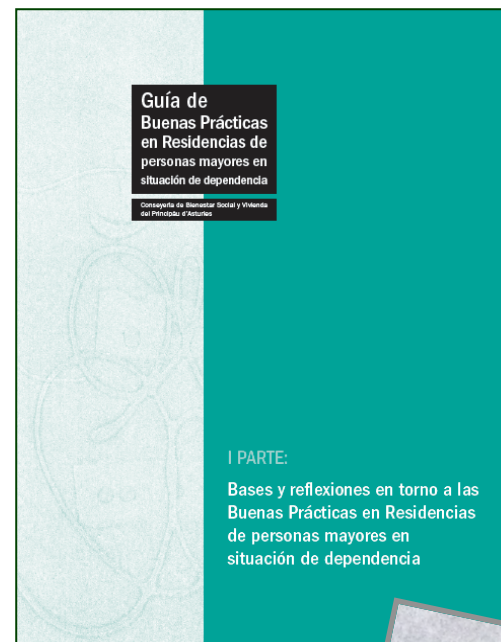
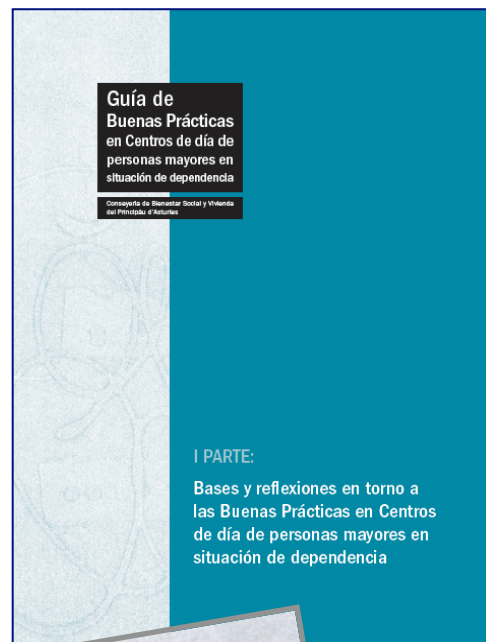
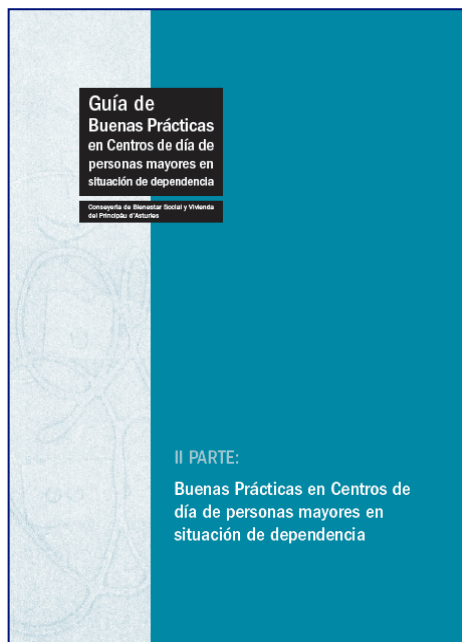


**Necesitamos profundos procesos de sensibilización,
de capacitación profesional y de gestión organizacional.**



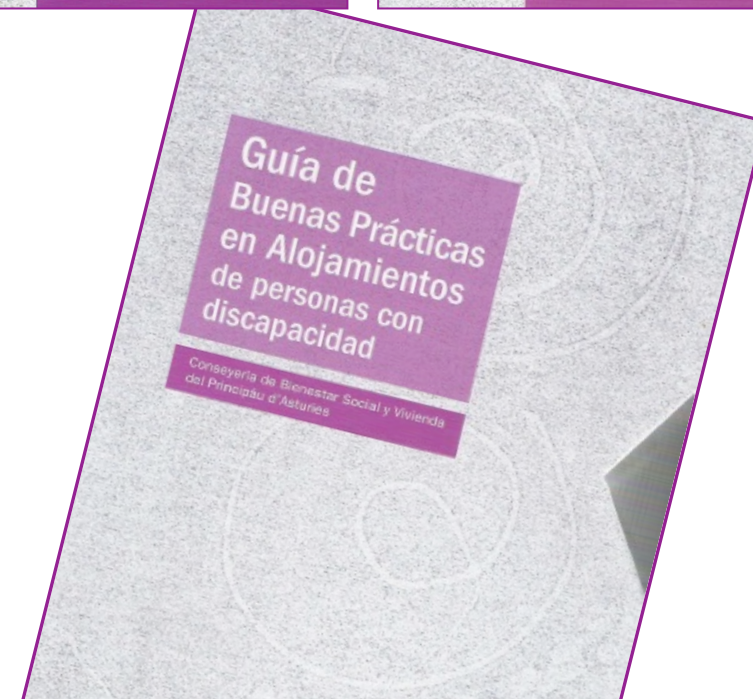
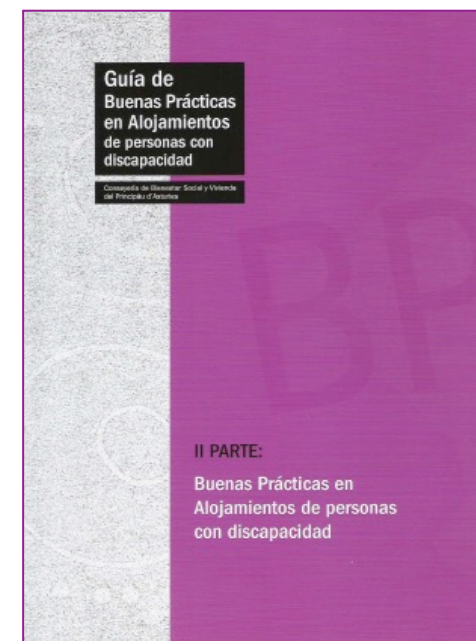
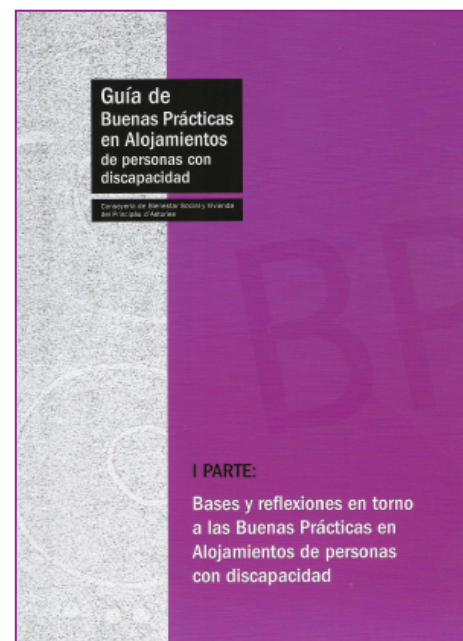
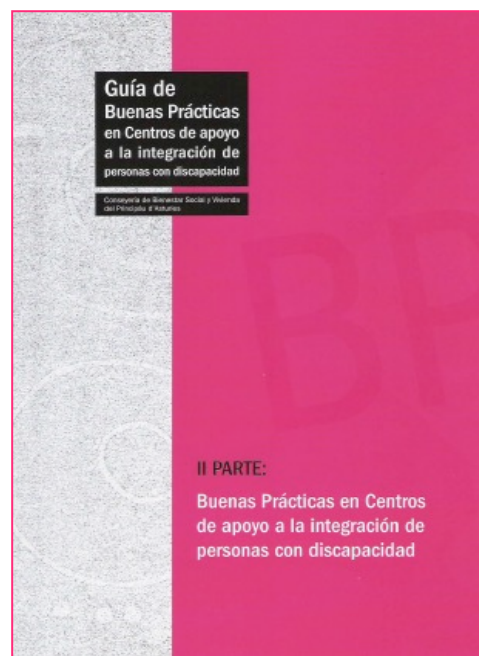
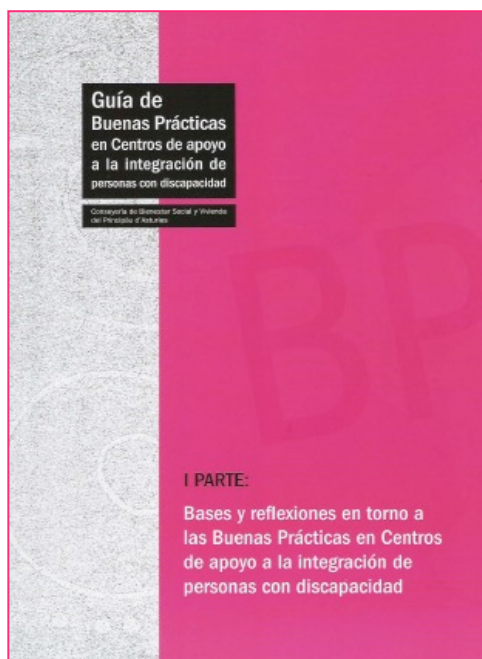
¿Qué te ofrecemos para seguir sintiéndote Persona?

- 1. ¿Un Plan para ti?** ¿Qué te ofrezco/ofrecemos como cuidador/institución para que tu *vida te valga la pena*, para que tengas calidad de vida?
- 2. Nuestras formas de cuidar, herramientas y rutinas de trabajo:** ¿Te *molestan, te invaden, te hacen sentir bien...*?
- 3. ¿Actividades significativas / roles valiosos? ¿Oportunidades para que puedas satisfacer tus necesidades?** ¿Para desarrollarte, para crecer, para empoderarte?
- 4. ¿Un trato cálido y afectuoso, que te refuerza y hace sentir valioso, apreciado, querido/a?**



BERMEJO GARCÍA, L. y Cols. (2009). Buenas Practicas. Principado de Asturias.

https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/I.I_Residencias%20Mayores-Parte%20I.pdf



BERMEJO GARCÍA, L. y Cols. (2009). Buenas Practicas. Principado de Asturias.

<https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/I23456789/4482/I/Archivo.pdf>

**INTERVENCIÓN
PROFESIONAL Y
SISTEMAS
ORGANIZATIVOS**

**EJERCICIO DE
DERECHOS**

**BIENESTAR
PSICOAFECTIVO:
EMOCIONES,
COMUNICACIÓN Y
CONVIVENCIA**

PARTICIPACIÓN

**ENTORNO FÍSICO E
INTEGRACIÓN EN
LA COMUNIDAD**

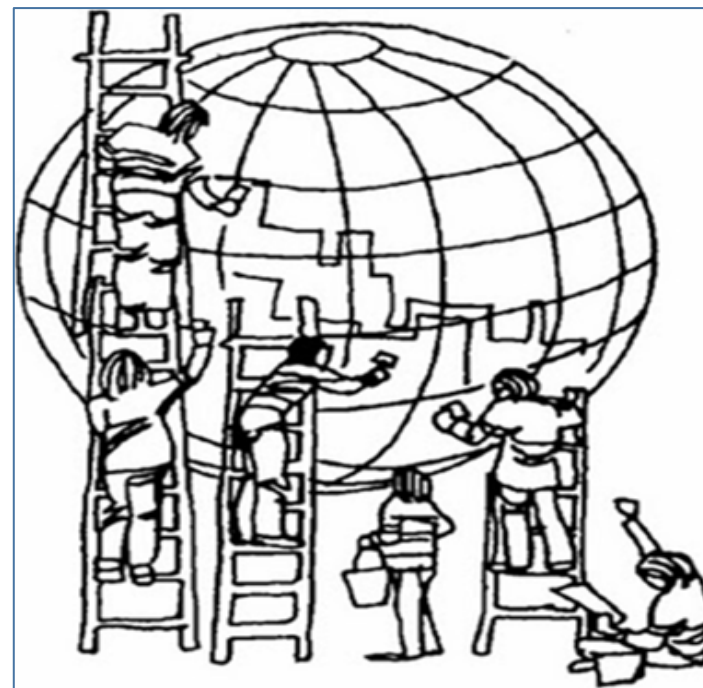
Necesitamos profundos procesos de sensibilización, de capacitación profesional y de gestión organizacional.

**NO HAY NADA MÁS PRÁCTICO QUE UNA BUENA TEORÍA
NECESITAMOS UN BUEN MODELO (UNA BUENA UTOPIÍA)**

**NECESITAMOS UNA METODOLOGÍA de DESARROLLO
y de CAPACITACIÓN COHERENTE,
EFICAZ Y EFICIENTE PARA SU LOGRO**

**NO HAY NADA MÁS DIFÍCIL QUE CAMBIAR EL ORDEN DE LAS COSAS....
LAS MENTALIDADES Y LAS FORMAS DE HACER Y RELACIONARNOS..**

**“Siempre hay una
manera mejor de
hacer algo;
Encontrarla es misión
de cada uno”**
Thomas Edison



Gracias



nuestro mundo
nuestra dignidad
nuestro futuro

PROGRAMA PARA LA COHESIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA