

# **PROTOCOLO DE ACOGIDA**

**Realizado para [geriatricos.org](http://geriatricos.org)**

## INDICE

OBJETIVOS.....	3
POBLACIÓN.....	3
ACTUACIONES .....	3
SEGUIMIENTO DE ACOGIDA.....	7

## OBJETIVOS

En este protocolo intentamos conseguir la plena integración del residente en el centro, así como la implicación familiar para conseguir un buen estado anímico del residente y también promover un entorno familiar en donde el residente y su familia se sientan cómodos.

## POBLACIÓN

Este protocolo va dirigido al 100% de los residentes y familiares y se aplicará al ingreso de este.

## ACTUACIONES

Diferenciaremos dos tipos de acogida dependiendo del facto cognitivo del residente, por tanto podemos diferenciar dos tipos:

- 1- Residente sin deterioro cognitivo o deterioro cognitivo leve
- 2- Residente con elevado deterioro cognitivo

### **1- RESIDENTES SIN DETERIORO COGNITIVO O CON DETERIORO COGNITIVO LEVE:**

#### Fase pre-ingreso:

Diferenciaremos dos fases en la primera entrevista:

#### *1º fase:*

Lo prioritario es recibir información del futuro residente y su familia. Intentaremos dirigirnos al nuevo residente para que sea él, el que efectúe su presentación, presente a los familiares, así como referir los motivos de su ingreso y todo lo referente a la decisión de ingresar en la residencia, nosotros mantendremos en posición de escucha activa y intentaremos dirigir mediante preguntas abiertas para que el residente nos informe de lo que queramos saber.

Así mismo intentaremos que la familia participe, pero en ningún caso el residente a de pasar a segundo plano, ya que esto podría acarrear malos entendidos dadas las diferencias de opiniones que existen entre determinadas familias.

Hemos de tener en cuenta que es muy importante tanto la comunicación verbal como la no verbal, por tanto hemos de mantenernos en una posición de observación constante

Se procurará un ambiente agradable, es decir no se recibirán llamadas y se evitarán las interrupciones, creando así un espacio de intimidad que favorecerá la comunicación entre el residente y la persona que efectúa el ingreso.

Se explica al familiar que hay un periodo de adaptación que oscila entre 15 días y un mes, igualmente se les comenta que el trato que se da al residente, siempre es amable, cordial y familiar.

Siempre se tratará de usted al nuevo residente a no ser que pida lo contrario

*2º fase:*

En primer lugar le explicamos el funcionamiento del centro:

- Horarios de visita de los familiares
- Horarios de las comidas
- Los diferentes tipos de dietas
- Los servicios internos , como la lavandería y los servicios adicionales como la peluquería, podología
- Horarios de visita de médico
- Calendario de actividades recreativas y lúdicas
- Se les informa de que existe un buzón de sugerencias y reclamaciones a disposición de los clientes
- Ayudas y recursos que se realizan para la higiene del residente.
- Cuotas

A continuación le damos la hoja de pre-ingreso en donde consta:

- La documentación necesaria: informe médico del estado de salud del residente, medicación actual, fotocopia del D.N.I, cartilla de la seguridad social (original)
- Enseres: neceser, dos toallas de baño, 1 toalla de baño o albornoz, ropa marcada.
- Datos personales del residente
- Datos personales del responsable.
- Teléfonos de contacto.

A continuación se sugiere la importancia de traer objetos personales como fotos, recuerdos, etc.

Hay que dejar claro que pueden pedir ayuda cuando lo necesiten.

La persona que efectúe la entrevista se dirigirá a enseñar las instalaciones del centro, juntamente con el residente y su familia.

Tras la visita se volverá al despacho por si existe alguna duda, después de resolver las dudas que puedan haber aparecido, se fijará la fecha para el ingreso, se recogen datos y se procederá la despedida.

Este primer contacto que el residente y su familia tiene con el centro es determinante para una buena entrada en la residencia y marcará mucho la relación que tendremos con ellos.

### Fase de ingreso

El día del ingreso hay que dar una atención especial al recién ingresado. La familia ha de ser consciente de que el residente se ha trasladado a un nuevo domicilio y nuestra labor va a ser que su estancia sea lo más agradable posible.

Se reitera en la importancia de recibir visitas por parte de los familiares y amigos, así como que pueden venir a comer dentro del centro, avisando siempre con antelación.

La persona que se ocupa del ingreso les atiende primero en su despacho, donde intentará averiguar el estado de ánimo del nuevo residente y como ha vivido la situación los días previos al ingreso.

Se les será asignada una persona de referencia al ingreso.

A continuación procederemos a la revisión de los datos dados para rellenar en el pre-ingreso y se revisa que todo lo que se pide esté correcto, a continuación se procederá a rellenar el contrato y entregaremos a la familia el reglamento de régimen interior y una copia del contrato para que se lo puedan leer con tranquilidad, evidentemente nos ofreceremos para que puedan preguntar cualquier duda que se puedan formular sobre estos documentos.

En todo momento habrá una gran permisividad con los sentimientos y recuerdos que puedan aflorar dado la ansiedad que produce esta nueva situación.

A continuación se les vuelve a enseñar las instalaciones del centro, les presentaremos a los demás residentes y a los trabajadores implicados en su cuidado.

Después de las presentaciones acompañaremos al residente y su familia a la habitación asignada, en caso de ser compartida se le presentará a su compañero de habitación, se les dejará a solas en la habitación para que puedan ordenar sus objetos personales, así como se les informa que cuando acaben avisen para proceder a la despedida y para acompañar al residente al lugar donde haya de ir.

### **3- RESIDENTES CON ELEVADO DETERIORO COGNITIVO**

En este caso el trabajo a realizar será diferente ya que toda la información necesaria será aportada por la familia y esta también será la que tomará las decisiones por el residente.

#### Fase preingreso:

Casi con toda seguridad el residente no estará presente en la 1º entrevista y será la familia la que nos proporcionará todo el conocimiento sobre la situación.

También se tratarán los sentimientos que producen esta nueva situación.

El resto de la fase del pre-ingreso se realizará igual que a una persona sin deterioro cognitivo pero dirigiéndonos a la familia en vez de al residente.

#### Fase de ingreso:

En la acogida de ingreso nos presentaremos al residente y en la medida de lo posible le pediremos que nos presente a los que le acompañan, este primer paso nos informará del nivel cognitivo que tiene y nos orientará que tipo de comunicación debemos establecer con él.

Las frases han de ser cortas, breves, claras y en un tono de voz suave.

Se le tratará siempre por su nombre.

El resto de la fase se realizará igual a la que se realiza al residente sin deterioro cognitivo.

## SEGUIMIENTO DE ACOGIDA

Al ingreso, se le realiza una exploración física y cognitiva, se concierta la visita con el doctor que ha de visitarlo, como máximo en 24 horas.

El día del ingreso se recogen los siguientes datos:

- Los datos personales.
- Los datos sanitarios de interés, en donde constará las enfermedades actuales, las alergias y contraindicaciones, la medicación prescrita, las atenciones sanitarias o de enfermería y el régimen dietético.
- Una valoración sobre la dependencia funcional.

En las próximas tres semanas se realizará la valoración inicial que incluye:

- Una valoración sobre la dependencia de las actividades de la vida diaria mediante el test de Barthel.
- Una valoración cognitiva mediante el test de mini examen cognitivo o mec..
- Una evaluación spicomotora mediante el test de Tinetti
- Una evaluación sobre el posible riesgo de úlceras mediante el test de Norton.
- Los datos sociales de interés.
- Una historia social.
- Un resumen sobre los datos de enfermería obtenidos.
- Un resumen sobre los datos funcionales físicos obtenidos.
- Una valoración sobre los aspectos relacionales.
- Una valoración de la motivación para las actividades de animación.

Los primeros días tras el ingreso son los más importantes para el nuevo residente. Se ha de sentir escuchado, apoyado, acompañado y querido. Se mantendrá una conversación a diario para conocer sus inquietudes, deseos, quejas o simplemente escucharlo.

Se le preguntará por sus aficciones, lo que le gustaría hacer y se le informa de las actividades que se hacen en el centro facilitándole y potenciando su participación en ellas.

Dentro de los primeros 60 días se efectuará el plan de atención personalizado interdisciplinario marcando objetivos y planificando actuaciones, mediante el estudio de los datos recogidos y una reunión interdisciplinaria.

Se fomentará, tanto al residente como al familiar, mantengan contacto telefónico lo más asiduamente posible, para que pueda sentir que su familia continua ligada a él y que nosotros vamos a facilitar en todo lo posible a que se mantenga en contacto, también se le ofrecerá la posibilidad de seguir en contacto con sus amigos y vecinos, que pueden venir a verle al centro a pasar un rato con ellos, a comer o incluso salir del centro.

Se mantendrán visitas post-ingreso con la familia para informarles del estado general de su familiar ingresado, por otra parte con el fin de conocer como viven ellos la situación, en esta fase la atención a la familia es muy importante, hay que saber escuchar, entender sus problemas e inquietudes, que aunque no giren alrededor del residente, seguramente revertirán en una mejor relación y una mayor atención hacia su familiar.

Se mantendrá informada a la familia de las actividades extras que se realicen, charlas, fiestas y actividades a las que serán invitados

Antes del año se ha de realizar un estudio de opinión mediante una encuesta que se facilitará a los residentes en el caso de residente sin deterioro cognitivo o deterioro cognitivo leve o a la familia en el caso de residentes con elevado deterioro cognitivo.

Al año se realizará una evaluación de los objetivos e intervenciones planificadas se volverá a hacer un estudio cognitivo, emocional, y funcional del residente y se volverán a fijar objetivos con sus correspondientes actuaciones.



Fecha de realización:

Próxima evaluación.

Firma de la directora \_\_\_\_\_