

LA RELACIÓ ENTRE EL PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA I LES FAMÍLIES DELS USUARIS.

Taller dirigit al Personal d'Atenció Directa

3es. Jornades Catalanes. Figueres, Octubre del 99

<i>Antonio ARMADA</i>	<i>GECESSA</i>
<i>Dolors CALVO</i>	<i>S. FRANCESC D'ASSÍS</i>
<i>Alícia CAMPOS</i>	<i>ASPRONIS</i>
<i>Dolors COLOMINAS</i>	<i>GECESSA</i>
<i>Lourdes FERRANDO</i>	<i>F. VALLÉS ORIENTAL</i>
<i>Marisol GONZÁLEZ</i>	<i>S. JOAN DE DÉU</i>
<i>Fermí MANCHADO</i>	<i>CONSORCI S. GREGORI</i>
<i>Montserrat RIBAS</i>	<i>AMPANS</i>
<i>Júlia RUÍZ</i>	<i>SANATORI VILLABLANCA</i>
<i>Anna SOLAS</i>	<i>ESCOLA GUIMBARDA</i>
<i>Albert TORNÉ</i>	<i>GECESSA</i>

Coordinador: Salvador RODRÍGUEZ. F. VALLPARADÍS

PRESENTACIÓ

Són dos els elements principals que podrien explicar l'interès dels centres de la coordinadora que han decidit aportar tant la seva experiència com els seus tècnics per formar part d'aquest grup de treball:

El contrast de les pròpies estratègies d'intervenció en aquest àmbit, millorant-les si fos possible, i

La possibilitat de realitzar una anàlisi en comú, sobre un tema tan

inusual com important en aquest tipus d'encontres.

En la història de l'atenció a les persones amb retard mental, els avenços més destacables – a molt grans trets- s'han anat desenvolupant de la mà de l'atenció mèdica, de l'atenció psicopedagògica individual, més recentment de l'anàlisi ecològica i funcional del comportament, etc. Sens dubte, cada etapa ha conformat un pòsit de coneixement i de valuoses aportacions.

Segurament un dels temes que més influència tindrà per a tots nosaltres en el futur proper –de fet aquesta influència ja la sentim avui- és el de la qualitat dels serveis i el seu assegurament, així com el de la qualitat de vida de les persones que atenem.

No es tracta exclusivament, encara que també, d'anar afegint metodologia o tècnica. Creiem que es tracta sobre tot d'un canvi filosòfic, que obre noves perspectives i que té importants repercussions a l'hora d'encarar la provisió dels serveis.

Aquest canvi contempla les famílies dels usuaris com a interlocutors legítims, i qualificats, i en definitiva com els representants d'uns usuaris que sovint no poden expressar les seves opinions sobre el nivell i la qualitat de les atencions que reben per part nostra.

Al contrari, la preocupació per la formació del personal no és un tema nou. El que sí és més recent és l'augment de l'atenció sobre aspectes formatius relacionats amb les actituds professionals.

En aquest cas ja no es tracta de saber exclusivament sobre la disminució i el seu àmbit. Ens referim en aquells aspectes que sense tenir a veure de forma directa amb la professió, estan relacionats amb les qüestions de competència social. Elements com la millora de la comunicació interpersonal, les habilitats socials, les estratègies d'afrontament i resolució de problemes, etc., que tant poden influir en una millor percepció de la pròpia professionalitat i en la reducció de les situacions percebudes com a estresores.

De forma paral·lela, en els darrers anys, l'interès professional per les famílies de les persones amb retard mental ha sofert un increment remarcable, tot i que encara el cos d'investigació publicada o disponible, sobre els diferents àmbits que li serien propis, sigui a parts iguals escàs i dispers.

Tenint presents tots aquests factors, continua sent necessari, però sembla que podria no ser suficient, l'esforç dels equips directius i tècnics per mantenir la millor imatge possible del centre, ja que aquesta imatge pot veure's condicionada per múltiples qüestions. Una d'elles pot estar relacionada pel contacte entre el PAD i famílies, dels àmbits en que aquest contacte es desenvolupa, de les característiques de l'usuari o de les mateixes famílies, del suport que el PAD pugui rebre de part dels diferents responsables dels serveis, etc. També per les habilitats i actituds de les persones que han de contestar a preguntes del tipus "¿Què tal ha passat aquests dies?"

La intersecció d'aquests dos importants elements (família i PAD) podria convertir-se en una font de recel i d'inquietud familiar, en una experiència estresora per al PAD..., o en el seu contrari. Confiança i satisfacció d'una banda. Sentiments d'autoestima i reconeixement professional per l'altra.

Però ¿quins components entren en joc?

Aquesta confluència, des de la perspectiva dels centres, és la que hem intentat dibuixar i exposarem.

Aquesta intersecció, des de la perspectiva del PAD, serà objecte del taller, aportant les dades recollides prèviament.

UN PUNT DE PARTIDA

Durant el darrer trimestre del 97, l'ICASS posa en marxa una enquesta en forma de qüestionari semi estructurat adreçat a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris dels seus centres de disminuïts en el cas dels centres que atenen persones amb disminució psíquica severa o profunda, per obtenir aquesta informació, ICASS adreça l'enquesta directament a les seves famílies.

En data Juny del 98, ICASS remet un "Informe de resultats" de l'Enquesta de satisfacció en els centres que han sigut objecte de l'estudi. L'enquesta contempla diferents àmbits de l'atenció que reben els usuaris i/o les seves famílies, tals com Desenvolupament de l'autonomia , Horaris de visita i d'accés al centre, Neteja del centre, etc. , que s'han de contestar segons un barem que va de 1 punt = Nivell de satisfacció més baix, fins a 4-5 punts com a nivell de satisfacció més alt. Val a dir que determinats àmbits admetien un màxim de 4 i d'altres de 5 punts.

L'enquesta també incorporava un apartat per realitzar valoracions de caire espontani sobre els aspectes positius i negatius del centre.

La valoració de l'àmbit que fa referència a "Atenció davant els dubtes i consultes", tot i quedar per sota de la puntuació obtinguda per "Neteja" , "Horaris" i "Confort", obté una mitjana de 4.22 punts sobre un total possible de 5, i la valoració que fa l'ICASS

diu que "la satisfacció amb les respostes que dona el centre davant els dubtes o consultes formulats és molt elevada".

Igualment, en l'apartat de "Valoracions espontànies dels aspectes positius i negatius del centre", cal destacar el següent:

L'aspecte més important pels familiars és el referent a les relacions humanes, enteses com a relacions entre el centre i la família.

*Com a factor de bon funcionament l'ha citat el 75.4 % de les famílies.
El més alt de tots.*

*Com a factor que genera malestar l'ha citat el 20.6% de les famílies.
El segon més alt dels aspectes negatius.*

PROPÒSITS

Davant d'aquests resultats, i d'una forma gradual, van sorgir algunes qüestions que

van donar peu a la constitució d'un grup de treball sobre el tema, alenat des de la Comissió Permanent de Tècnics de la Coordinadora, i obert a diferents tipus de professionals, en representació dels centres dels quals provenien, i que ja han estat esmentats anteriorment.

Nomenarem algunes.

Primera: La contradicció del resultat de l'enquesta. Per una banda, les relacions humanes amb els centres, (en les que estan íntimament implicades les famílies) constitueixen el principal factor de bon funcionament dels centres, a l'hora que també són el segon factor d'entre els que reben pitjor valoració. ¿Com s'explica?

Segona qüestió: Des de la perspectiva dels centres, ¿seria possible estudiar quins elements poden ser identificats com els principals contribuents en aquesta dualitat de satisfacció/insatisfacció, per incrementar els uns i disminuir els altres?

Tercera: Per sobre dels elements anteriors, ¿seria possible arribar a identificar determinats models com a productors de satisfacció familiar?

En quart lloc: Més enllà de l'existència o no de diferents models, ¿Com són viscudes des de les direccions dels centres aquestes relacions amb les famílies? ¿Per a les direccions hi ha models més satisfactoris que d'altres?

Finalment: Com a producte d'alguns o de tots els factors anteriors, ¿seria possible arribar a conclusions que poguessin aportar valor afegit a la tasca de l'atenció directa en la seva relació amb les famílies, en el dia a dia de cada centre?

Tal com s'haurà pogut sospitar, un cúmulo tan dens de bones intencions no podia aspirar a tenir un bon resultat sense comptar, en la fase final, amb la participació del personal d'atenció directa.

Es el que esperem.