

La vida en una residencia queda sometida a una serie de condicionantes que vienen dados por las necesidades de convivencia y de organización y por la convergencia de intereses muy diversos: los de las personas residentes, sin duda, pero también los de la institución, los de la dirección, los del personal y los de las familias. En un lugar en el que conviven muchas personas y en el que trabajan otras muchas, deben, indiscutiblemente, establecerse unas reglas que hagan posible el funcionamiento del conjunto. Ahora bien, definir un marco de convivencia no debe significar regular absolutamente todos los aspectos de la vida residencial y aplicar a todas las personas residentes idénticas pautas de atención y formas de vida, sino que tiene que dar cabida a una atención personalizada, centrada en la individualidad de las personas, en sus diferentes necesidades, capacidades y preferencias, y respetuosa de sus derechos.

En efecto, garantizar una atención de calidad en las residencias requiere que la organización y el funcionamiento residencial respeten los derechos básicos de las personas residentes. Ello implica que, antes de establecer cualquier pauta de atención o de organización, deba considerarse a qué derechos podría afectar y cuál es la mejor forma de llevarla a la práctica sin dejar de respetar esos derechos.

Es pues necesario alcanzar un equilibrio entre necesidades y condicionantes organizativos de la estructura residencial y necesidades y preferencias individuales de las personas que allí viven. Y no siempre es fácil. En este folleto, se recogen algunas recomendaciones que pueden ayudar a alcanzar ese equilibrio. Al ser recomendaciones, tienen un carácter meramente orientativo y, por lo tanto, pueden interpretarse y adaptarse con cierta flexibilidad, en función de las personas, de los contextos y de las circunstancias, con el fin de garantizar al máximo la personalización de la atención.

DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS RESIDENTES

3

Dignidad Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, independientemente de cuáles sean sus circunstancias, respetando su individualidad y sus necesidades personales, y mostrando, en todo momento, un trato respetuoso.

Privacidad Derecho de las personas a no sufrir repetidas intromisiones en sus asuntos personales, a no ser molestadas y a poder estar solas si ese es su deseo.

Autodeterminación Posibilidad de actuar o de tomar decisiones con toda independencia, incluso cuando dichas decisiones conlleven la asunción de ciertos niveles de riesgo razonable y calculado.

Elección Posibilidad de elegir libremente entre diversas opciones.

Satisfacción y realización personal Realización de las aspiraciones personales y desarrollo de las capacidades propias en todos los aspectos de la vida cotidiana.

Protección, conocimiento y defensa de los derechos Conservación de todos los derechos inherentes a la condición de persona y a la ciudadanía y oportunidad real de ejercerlos.

RECOMENDACIONES PARA PRESERVAR EL DERECHO A LA **DIGNIDAD**

4.
 1. Las instalaciones de la residencia deben encontrarse en buenas condiciones de accesibilidad, temperatura, iluminación, limpieza y conservación, y conviene que su diseño y su mobiliario conformen un entorno agradable y acogedor.
 2. El ambiente en la residencia debe ser tranquilo y sosegado y debe apreciarse una relación de respeto mutuo entre residentes, entre profesionales y entre residentes y profesionales.
 3. Debe tratarse de respetar, en todo lo posible, las formas de vida que, de acuerdo con su personalidad, sus costumbres y sus preferencias, desean llevar las personas residentes.
 4. Es importante que las y los profesionales escuchen con atención a las personas usuarias cuando éstas les hablan y que respondan a sus inquietudes. También es importante que se dirijan a ellas de la forma que cada una prefiera: algunas personas prefieren que les hablen de usted, otras de tú; algunas prefieren que se dirijan a ellas por su nombre de pila, otras que lo hagan de un modo más formal.
 5. Las y los profesionales deben tratar a las personas mayores como lo que son, personas adultas de edad avanzada, sin utilizar ni términos, ni formas de hablar infantilizantes.
 6. La atención debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a la individualidad de las personas usuarias y, por lo tanto, a sus diferencias, así como a la evolución de sus necesidades y, en lo posible, de sus preferencias.
 7. La ayuda que se presta a las personas usuarias para realizar las actividades diarias más básicas –levantarse, acostarse, asearse, vestirse, peinarse, etc.– debe ajustarse bien a sus capacidades y a sus necesidades. Además, debe basarse siempre en la conveniencia de fomentar al máximo su autonomía.

8. El personal de la residencia debe respetar, sin impacientarse, el ritmo vital de las personas mayores en sus razonamientos, en sus desplazamientos y en la realización de las actividades diarias.
9. Es fundamental cuidar de que las personas residentes presenten buen aspecto: de que su higiene personal sea adecuada; de que la ropa que lleven puesta esté limpia y sea la adecuada para la temperatura ambiente y para la época del año; de que la lleven puesta del derecho; de que no esté estropeada.
10. Se debe cuidar la alimentación de las personas residentes, ofreciendo, en cantidad suficiente, dietas equilibradas y bien adaptadas a las capacidades de masticación y deglución. Es necesario, además, que el personal está atento a las cantidades que realmente ingieren las personas usuarias, para asegurarse de que comen en cantidad suficiente para cubrir sus necesidades nutricionales.



RECOMENDACIONES PARA PRESERVAR EL DERECHO A LA PRIVACIDAD

- 6
11. Cada residente debe disponer de un espacio propio, de uso privado, ubicado en una habitación individual o en una habitación doble. Si lo desea, tiene que tener la posibilidad de personalizar ese espacio: decorarlo a su gusto, colocar algunos enseres propios (por ejemplo, unas fotografías, unos cojines, una colcha) e incluso traer algún pequeño mueble (un sillón o una cómoda, por ejemplo), en función del espacio disponible.
 12. Es importante que las personas residentes puedan utilizar su habitación con libertad y permanecer en ella siempre que lo deseen, en lugar de utilizarla sólo como dormitorio; cuando la habitación es doble, conviene que las dos personas que la ocupan se pongan de acuerdo para que ambas puedan hacer uso de la habitación durante el día, sin molestarte mutuamente.
 13. Debe respetarse la privacidad de las personas residentes en las actividades básicas cotidianas –vestirse y desvestirse, asearse, utilizar el servicio–:
 - cerrar la puerta de la habitación, del baño o del servicio cuando se ayuda a una persona;
 - permitir que las personas residentes que no necesitan ayuda para esas actividades cierren la puerta para preservar su intimidad, siempre que cuenten con movilidad suficiente y con capacidad mental para tomar decisiones y siempre que, de acuerdo con su plan de atención personalizada, dicha práctica represente un riesgo asumible para ellas;
 - si la persona necesita ayuda para realizar las actividades básicas cotidianas, procurar que le ayude una sola persona, siempre que eso sea suficiente para prestar la ayuda necesaria en condiciones de seguridad;
 - en las habitaciones dobles, colocar algún elemento separador –una cortina, por ejemplo– que permita, en los casos en los que sea necesario asear a alguna de las personas en la cama, hacerlo en condiciones de privacidad.

14. Los miembros del personal deben respetar la privacidad de los espacios de uso privado y acostumbrarse, como pauta general, a llamar a la puerta y a esperar a que se les invite a entrar.
15. Deben respetarse las necesidades sexuales de las personas residentes y las relaciones que, consentidamente, establezcan entre sí.
16. Es fundamental que las y los profesionales traten los asuntos de las personas residentes con mucha discreción y eviten comentar, delante de otras, cuestiones personales e íntimas.
17. Deben adoptarse medidas que garanticen la confidencialidad de la información referida a cada residente y que permitan conservar la documentación que les concierne en condiciones de seguridad.

RECOMENDACIONES PARA PRESERVAR EL DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN

- 8
18. La residencia debe ser accesible para personas con problemas de movilidad y debe contar con el equipamiento idóneo para que las personas con dificultades de movilidad puedan desenvolverse con la mayor autonomía posible y en condiciones de seguridad. También es importante que la residencia y sus alrededores cuenten con una iluminación suficiente y adecuada, que permita desplazarse en condiciones de seguridad.
 19. Los baños y los servicios tienen que tener espacio suficiente para que las personas con dificultades de movilidad que utilizan andadores o sillas de ruedas puedan entrar, cerrar la puerta y desenvolverse cómodamente en el interior. Deben, además, contar con el equipamiento adaptado: silla de ducha o asiento de baño, asiento de WC, barras de sujeción, piso antideslizante.
 20. Las y los profesionales deben tratar de que las personas residentes mantengan al máximo la autonomía que conservan y para ello es importante que sólo les ayuden en los gestos de la vida cotidiana en los que realmente requieren apoyo o supervisión, y que dejen que las propias personas usuarias hagan por sí mismas, y a su propio ritmo, todas las actividades en las que no necesiten apoyo, aunque requieran más tiempo para ello.

21. Debe diseñarse para cada persona residente un plan de atención personalizada, en el que se indiquen, en función de sus necesidades, sus capacidades y, en lo posible, de sus preferencias, las pautas de atención que mejor se ajustan a ellas y los principales objetivos de la atención. Es necesario que la persona residente participe, por sí misma o a través de otra persona de su confianza que le represente, en la elaboración de ese plan y en las decisiones que se adopten en el mismo en relación con su forma de vida y con las pautas de atención.
22. Es importante que se respeten las decisiones que adopten las personas que tienen capacidad para decidir por sí mismas, aunque a veces esa decisión conlleve, como en la vida fuera de la residencia, la asunción de cierto nivel de riesgo calculado y razonable. Conviene que dicha posibilidad conste en el plan de atención personalizada, con el fin de que todas las personas que intervienen en su elaboración –las y los profesionales, la persona residente y el o los familiares de referencia– tengan la oportunidad de valorar y sopesar previamente las ventajas y los riesgos que conlleva.



RECOMENDACIONES PARA PRESERVAR EL DERECHO DE ELECCIÓN

- 10
- 23. Es esencial que, al ingresar en la residencia, las personas mayores tengan la posibilidad de conservar los rasgos característicos de su identidad y de su personalidad, y que no se vean forzadas a renunciar a todos los aspectos que, hasta entonces, han caracterizado su estilo de vida.
 - 24. Es importante que, al ingresar en la residencia, las personas residentes no se vean forzadas a renunciar al tipo de ropa que siempre les ha gustado vestir o a su estilo personal. Conviene que tengan la posibilidad de elegir, a diario, la ropa que se quieren poner.
 - 25. Conviene ofrecer ciertas posibilidades de elección a la hora de la comida, previendo siempre dos menús diferentes pero equivalentes en nutrientes, o previendo, por lo menos, la existencia de algunas alternativas fijas, para el caso de las personas a quienes no guste un determinado plato.
 - 26. Conviene que las personas residentes puedan participar o ser consultadas en la programación de los menús o, por lo menos, que puedan sugerir una comida un poco especial, en domingos y días festivos, o en otras fechas señaladas.
 - 27. Es recomendable aplicar cierto margen de flexibilidad en los horarios (hora de levantarse y acostarse, hora del desayuno, turnos de comida y cena), con el fin de respetar, en la medida de lo posible, las costumbres y preferencias personales.

28. Conviene que existan diversos espacios –salas de estar, comedores, salas de actividades, salas TV, vestíbulo, etc.–, con distintos ambientes, que permitan a las personas relacionarse con otras afines, elegir entre permanecer solas o estar en compañía, alejarse de las actividades en las que no desean tomar parte, o recibir visitas.
29. Es necesario consultar a las personas residentes sobre sus preferencias en la programación de las actividades que se desarrollan en la residencia o que se organizan desde la residencia para desarrollarse en el exterior (excursiones, visitas culturales, por ejemplo).
30. El personal de la residencia debe respetar las preferencias de cada residente en sus relaciones con los demás, sin forzar situaciones ni imponer compañías no deseadas.

PAUTAS PARA PRESERVAR EL DERECHO A LA SATISFACCIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL

- 12
31. Las y los profesionales deben tratar de estimular la participación en actividades:
 - organizar actividades interesantes, variadas y en número suficiente;
 - organizar los domingos y días festivos actividades distintas de las del resto de la semana;
 - consultar a las personas residentes sobre sus preferencias en la programación de las actividades que se desarrollen en la residencia o fuera de ella;
 - animar a las personas usuarias a mantener las aficiones que tenían con anterioridad a su ingreso;
 - ayudarles a participar en las actividades que deseen realizar, cuando requieran ayuda para ello.
 32. No debe obligarse a las personas residentes a participar en actividades que no les gustan, ni hacerles sentirse en la obligación de hacerlo.
 33. Conviene que haya, a disposición de las personas residentes, suficientes periódicos, revistas, libros, así como un aparato de TV, un lector de DVD, un aparato de música, y otros equipamientos de ocio. En las habitaciones, conviene que haya conexión a la antena de TV para que, si lo desean, instalen un televisor y lo utilicen cuando les apetece ver algún programa sin estar en la sala común.
 34. Es necesario que las y los profesionales fomenten, respeten y protejan las relaciones de amistad que surgen en la residencia. Es importante también que favorezcan la continuidad de las relaciones personales existentes antes del ingreso y que contribuyan a crear condiciones que permitan el desarrollo de otras nuevas.

35. El horario de visitas debe ser lo suficientemente amplio para adaptarse al máximo a las posibilidades de visita que tienen familiares y amigos.
36. Es conveniente ofrecer a las personas residentes la posibilidad de invitar de vez en cuando a comer a familiares o amigos. También interesa que exista una cafetería o máquinas expendedoras de bebidas calientes y frías y de algunos aperitivos o snacks, que les permita invitar a un café a familiares o amigos.
37. Es importante celebrar los cumpleaños y las fechas señaladas.



RECOMENDACIONES PARA PRESERVAR EL DERECHO A LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS

- 14
- 38. Los miembros del personal deben ofrecer un trato respetuoso y digno a las personas residentes, sea cual sea su grado de dependencia.
 - 39. El personal debe velar por que no se den habitualmente situaciones conflictivas o situaciones en las que unas personas residentes se vean forzadas a resignarse sistemáticamente a la voluntad de otras o a ceder ante ellas, por evitar conflictos.
 - 40. Cuando se observe que una persona residente no se encuentra en condiciones de tomar decisiones por sí misma con pleno conocimiento de lo que dichas decisiones implican, es necesario comunicárselo a la persona que actúe como familiar referente o, en su defecto, a la fiscalía, para que considere el recurso a las medidas de protección jurídica que correspondan.
 - 41. En los casos en los que la persona residente presente una conducta problemática que requiera algún tipo de contención física o farmacológica, se debe recurrir al tipo de contención que resulte menos restrictiva de entre todas las susceptibles de garantizar la protección requerida y nunca durante más tiempo del estrictamente necesario. La posibilidad de recurrir a esta forma de contención debe estar prevista en el plan de atención personalizada, y contar con el consentimiento de la persona residente o de su representante. También cabe la posibilidad de recurrir a esta vía, aunque no esté prevista en el plan de atención personalizada, en situaciones de crisis en las que la conducta pueda constituir un riesgo para sí misma o para otras personas.
 - 42. Debe haber, a disposición de residentes y familiares, un buzón sugerencias y quejas, así como formularios para su presentación.
 - 43. La residencia debe contar con un reglamento interno que establezca los derechos y las obligaciones de las personas residentes y profesionales y fije las normas de convivencia.

44. Deben entregarse a las personas residentes y a sus familiares los siguientes folletos informativos:
- un folleto sobre los aspectos básicos del funcionamiento y de la organización de la residencia y de su reglamento;
 - un folleto sobre los derechos de las personas residentes;
 - un folleto que explique la función protectora del procedimiento de incapacitación legal, de las situaciones en las que conviene recurrir a él y de los cauces que deben seguirse para iniciarlo.
45. Deben existir cauces colectivos de participación –juntas representativas, asambleas de residentes y asamblea de familiares–, que constituyan vías reales y efectivas de intervención en la vida residencial.
46. La residencia debe contar con los dispositivos necesarios para limitar los riesgos y garantizar la seguridad de las personas residentes:
- timbres de alarma fácilmente accesibles tanto en las zonas de uso común (salas de estar, comedores, baños, aseos, WC, pasillos y escaleras), como en las habitaciones, que permitan pedir ayuda en caso de necesidad;
 - dispositivos de protección contra incendios: detectores de humo, extintores, mangueras, sistemas de alarma, puertas cortafuegos, luces de emergencia, pictogramas orientativos, etc.
47. Periódicamente, debe realizarse un simulacro de evacuación de la residencia, para que tanto profesionales como residentes estén familiarizados con los pasos a seguir y con las medidas de seguridad que es necesario respetar en esas circunstancias.



Autoría



Edición

Fundación Eguía-Careaga

Ilustraciones

Antton Olariaga

Diseño

Estudio Lanzagorta

Maquetación

Concetta Probanza

Impresión

Gráficas Michelena S.A.

Depósito Legal: 55/1.461-2009



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. Queda autorizada la reproducción parcial de esta publicación, cuando la misma se haga con fines didácticos, informativos o divulgativos, no tenga ánimo de lucro y sea realizada por una entidad pública o privada sin ánimo de lucro. En caso de reproducción deberá referirse la fuente original, con indicación del título de la Guía, del autor y del editor.