

?Quan cuidar és com ser de la família

?Vull viure molts anys i que la Lorena em continuï cuidant?, explica en Luis, persona usuària del servei d'atenció domiciliària



En Luis comenta les fotos de l'àlbum familiar amb la Lorena | Adrià Costa

En Luis Meseguer acaba de celebrar el seu 84è aniversari. Viu en un pis dels Habitatges amb Serveis per a la Gent Gran (<https://www.accent-social.cat/serveis/habitatges-serveis-gent-gran-tutelats/>) del camí Antic de València, un carrer de vianants a tocar del parc Central del Poblenou. Hi és des de fa dos anys i assegura que té molt bona relació amb els veïns. Però amb qui major vincle és amb la Lorena Andrea López, una treballadora del servei d'atenció domiciliària (<https://www.accent-social.cat/serveis/atencio-domiciliaria/>) que ja és quasi com de la família.

[noitext]

?Vull que em continuï cuidant molts anys?

En Luis va néixer a Sant Adrià de Besòs i de ben jove va seguir els passos del seu pare, d'origen murcià. Va aprendre la tasca d'impressor i, posteriorment, va liderar la petita empresa familiar. Ara, ja jubilat, viu en un dels 76 Habitatges amb Serveis, un edifici municipal del barri de Poblenou que gestiona l'entitat Accent Social (<https://www.accent-social.cat>) .

A banda dels treballadors de l'equipament, en Luis rep la visita tres vegades a la setmana de la Lorena, una treballadora familiar del servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Barcelona, gestionat per Accent Social. És xilena i al seu país treballava de traductora i infermera. Després de quasi dos anys amb ell, el vincle és notable. ?Vull viure molts anys i que la Lorena em continuï cuidant?, assegura.



La Lorena, amb en Luis, al seu pis dels Habitatges amb Serveis del Poblenou. Foto: Adrià Costa

Un nou model d'atenció domiciliària

Barcelona ha assajat els darrers anys un nou model d'atenció domiciliària, les denominades superilles. Es tracta d'ajuntar un grup d'illes de cases d'un barri i gestionar conjuntament totes les persones usuàries d'aquest servei.

El Poblenou és un dels quatre barris de la ciutat on s'han començat a provar les superilles. El 2017 es va activar la primera i enguany la segona. Sumen en total 120 persones i la coordinació va a càrrec de Lorena Vargas, treballadora social d'Accent Social. Un dels canvis de l'actual model és que les treballadores s'autoorganitzen al màxim i coneixen la pràctica totalitat de les persones usuàries, siguin o no atesos directament per elles. ?Hi ha major autoorganització, menor dispersió i un tracte molt més directe?, resumeix Vargas.



La Lorena penja una camisa d'en Luis mentre ell acaba d'esmorzar. Foto: Adrià Costa

¿Aquesta nova manera de treballar ens genera molt menys estrès?, assegura la Lorena. En aquest sentit, la treballadora familiar destaca la reducció de desplaçaments com la principal millora. A més, s'adapten els horaris dels treballadors a les necessitats de la persona usuària. I qualsevol canvi, sigui causat per les persones cuidades o pels cuidadors, es gestiona de manera ràpida a través d'un grup intern de missatgeria instantània.

Des de l'entitat també es valora molt positivament aquesta nova manera de treballar. ¿És un model innovador que ha augmentat la satisfacció de les persones usuàries i ha generat una major confiança en els equips de treball?, argumenta Sònia Ibáñez, responsable d'Innovació Tècnica d'Accent Social (<https://www.accent-social.cat/innovant-amb-tu/>). ¿La sostenibilitat social i econòmica serà clau per mantenir i ampliar aquest nou model?, conclou.



La Lorena ajuda en Luis a caminar fins la butaca. Foto: Adrià Costa

Més contacte amb la família

Un dels canvis que han portat les superilles a l'atenció domiciliària és un major contacte entre els cuidadors i la família. ¿Parlo regularment amb el seu fill i la seva filla. Compartim el seu dia a dia i les seves necessitats?, explica la Lorena. Abans, qualsevol contacte es feia a través de l'empresa i cap de les parts podia tenir el telèfon de l'altre.

En el cas de la Lorena i el Luis, la seva relació va més enllà dels tres dies que marca el servei d'atenció domiciliària. De fet, la treballadora familiar aprofita quan va a altres pisos dels Habitatges amb Serveis per saludar-lo i interessar-se pel seu estat. ¿Entro per veure si s'ha despertat i ha esmorzat a una hora raonable?, explica. ¿Està molt per mi?, reconeix agraït en Luis.

[despiece]**Sònia Ibáñez: «L'ètica de la cura posa les persones al centre de l'atenció»**

Accent Social és una empresa que gestiona (<https://www.accent-social.cat/serveis/atencio-domiciliaria/>), entre altres, part del servei d'atenció domiciliària de Barcelona. Atén 5.200 persones i dona feina a 1.400 treballadors, la majoria dones però cada vegada més homes. ¿Cuidadors ho som tots?, assenyalen.

Darrerament, han integrat en la seva tasca l'enfocament de l'ètica de la cura, on les persones se situen al centre de l'atenció. En parlem amb Sònia Ibáñez, responsable d'Innovació Tècnica d'Accent Social

- Què significa l'ètica de la cura per Accent Social?

- La cura té a veure en ocupar-se? i cuidar des de les preferències i les necessitats personals de cada persona. Des d'aquesta perspectiva passem del què fem al com ho fem, passem de ser

prescriptors a facilitadors, el que requereix una empatia i no prejudicar per poder acompanyar i esdevenir un facilitador perquè algú altre assoleixi el seu projecte de vida o fites, o simplement seguir fent el que vol fer, però el que pot suposar a vegades un xoc amb les pròpies creences i valors plantejant dilemes ètics.

Durant la nostra vida tots hem estat cuidats o hem cuidats, donem i rebem cura, i també existeix l'autocura. L'ètica de la cura en definitiva posa les persones al centre de l'atenció.

- Tradicionalment es pensava amb la persona que és cuidada. Però l'ètica de la cura també aborda el cuidador. Com es planteja des de l'empresa la cura de qui cuida?

- L'autocura es fonamental per poder tenir cura dels altres. Es fa necessari escoltar als professionals i donar eines per que desenvolupin les competències necessàries per afrontar les seves tasques diàries i evitar una sobre càrrega. Han d'existir espais on tots els equips puguin exposar dubtes, plantejar casos, reflexionar sobre la pràctica diària i trobar l'equilibri entre la pràctica professional i el benestar emocional. Molts dels nostres professionals treballen sols, per exemple a un domicili, però es vital que sentin que formen part d'un equip.

"Cal trobar l'equilibri entre la pràctica professional i el benestar emocional"

- Els cuidadors tenen dilemes i dubtes en el seu dia a dia. De quin tipus?

- L'atenció i cura a persones en molts casos vulnerables, pot provocar dilemes i dubtes quan s'enfronten a situacions íntimes i de proximitat. L'atenció posa al centre la persona i som coneixedors de les necessitats, preferències i vida quotidiana per poder-la acompanyar en el seu pla vital, però tot això pot convertir-se en un conflicte quan les creences, els valors i decisions no s'ajusten a la nostra pròpia realitat.

Són dilemes de tot tipus: persones que prefereixen menjar el que volen tot i tenir restriccions mèdiques, que decideixen no seguir una medicació, donar més valor al que diu un fill que al professional, obstinació terapèutica en processos de final de vida, no respecte a la informació privada, sospites de maltractament, ingressos involuntaris, entre altres.

- Per què Accent Social ha acabat creant un comitè d'ètica. És habitual en aquest tipus d'empreses?

- Accent Social creu que és necessari adquirir un compromís per tal d'oferir un suport als equips que tenen cura de persones. Espais de reflexió on poder exposar dilemes i resoldre'ls des d'una perspectiva ètica i seguint els seus principis (autonomia, beneficència, no maleficència i justícia). Un pas endavant en aquest compromís es la creació del comitè assistencial ètic d'Accent Social (CAEAS): té com a objectiu donar resposta i suport així com fomentar el bon tracte, les bones practiques i fer-les extensives a tota l'entitat.

"Estem convençuts que ser de les primeres entitats amb un comitè d'ètica ens donarà molts bons resultats en la pràctica diària"

Cada vegada és més habitual trobar espais de reflexió ètica al sector, malgrat que els comitès encara no són massa habituals. Estem convençuts que ser de les primeres entitats que es comprometen amb un comitè ens donarà molts bons resultats en la pràctica diària, posant a les persones al centre de l'atenció i a més ens permetrà humanitzar els processos de cura i ampliar les bones pràctiques.

- A Barcelona s'ha provat treballar l'atenció domiciliària amb superilles. Des de la perspectiva de l'ètica de la cura és un model positiu? Per què?

- És un model positiu ja que posa la persona al centre i fa que els vincles relacionals i de cura s'enforteixin. La persona usuària exerceix la seva autonomia amb una prestació de servei que s'ajusta a les seves necessitats, els professionals del treball familiar poden treballar en equip i crear vincles relacionals que sota un altre format serien més escassos. A més, comparteixen espais per descansar entre serveis i posar en comú el pla de treball, les incidències i, sobretot, les bones pràctiques que s'aconsegueixen. En definitiva, és un bon punt d'inici per començar a treballar els espais de reflexió ètica.



[despiece]
Accent Social gestiona els Habitatges amb Serveis per a Gent Gran del Poblenou. Foto: Adrià Costa