

CONOCIENDO LAS NECESIDADES DE PERSONAS MAYORES: ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES DE UN CENTRO SOCIOSANITARIO

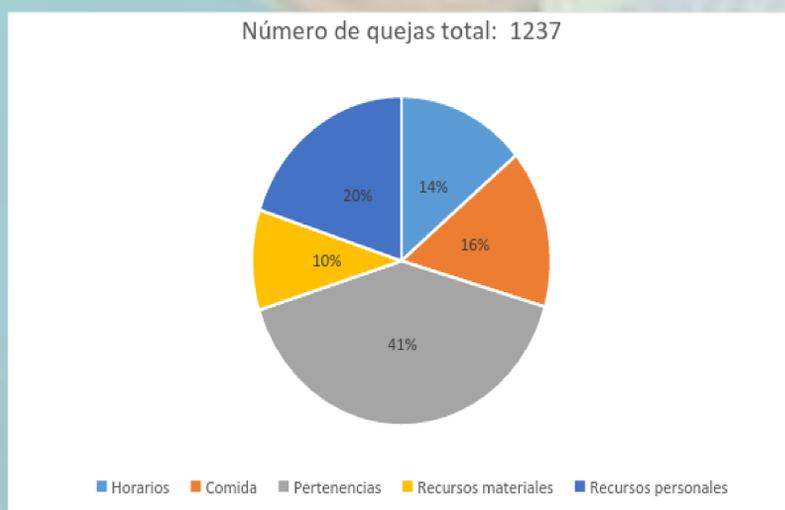
Autores: Chiachío Aljarilla Ana Belén; Onecha González Elena; Martínez Amigo Paloma; Alfaro Felipe Sandra; Arenas Arenas Esther; Sastre Serna Natalia; Hernández Aldehuela Javier; Recio Fernández De Sevilla Josefa

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población es consecuencia directa de cambios socioeconómicos que permiten una mayor supervivencia generacional. Esa longevidad debe verse complementada con una buena calidad de vida. Históricamente el cuidado de las personas mayores estaba ligado a la familia en el ámbito del domicilio, pero en la actualidad, debido a los cambios sociales que ha experimentado nuestra sociedad, existe un recurso necesario que es el medio residencial, que profesionaliza el cuidado del anciano. Supone para el anciano un enorme cambio en su forma de vida, que requiere un proceso de adaptación. La inadaptación al centro supone que se ejecuten ciertas reclamaciones enfocadas a la asistencia o a los recursos, con la carga subjetiva de la percepción de su propia calidad de vida.

OBJETIVOS

- Objetivo principal: conocer los principales motivos de queja de los mayores con respecto a los centros sociosanitarios.
- Objetivo secundario: Identificar qué áreas son más criticadas.



MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio observacional en el que se analizan las reclamaciones recibidas en el año 2016 en una residencia privada de la Comunidad de Madrid con 152 usuarios. Las quejas fueron recogidas y contabilizadas en una tabla de Excel, en función del motivo. Se agruparon en: Horarios, Comida, Pertenencias, Recursos materiales, recursos personales.

RESULTADOS

La queja más presentada estaba relacionada con las pertenencias, seguida de los recursos personales y la comida. El área donde hubo menos incidencias fue en los recursos materiales.



CONCLUSIONES

El hecho de la adaptación al centro sociosanitario, donde se despoja al mayor de su entorno habitual, pasando a formar parte de un ambiente más hostil, teniendo que acatar nuevas normas, alejado del que ha sido su hogar, supone un episodio de estrés que hace que estas personas estén más irascibles e incómodas, pudiendo llegar a ejecutar ciertas reclamaciones relacionadas con el nuevo entorno en el que se hayan.

BIBLIOGRAFÍA

- 1, Gómez LE, Verdugo Alonso MA, Arias B, Navas Macho P. Evaluación de la calidad de vida en personas mayores y con discapacidad: La Escala FUMAT. Psychosocial Intervention. 2008; 17 (2): 189-200. Disponible en: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas_4.pdf
- 2, Florez Lozano JA, Cachero Ortiz E, San José Suarez N, Martínez Braga S, Farpón Muñiz E, Martínez Alvarez E et al. Programa de adaptación para ancianos en medio residencial.