

INFORME

2Dakota del Norte **Grupo de enfoque**

España

Proyecto:

Contra la violencia en el cuidado de personas mayores (AVEC)

2020-1-CZ01-KA2020-0783321

septiembre 2021

LARES (España)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



El 1 de septiembre de 2021 se llevaron a cabo dos focus groups en Lares (España) dentro del proyecto AVEC: uno dirigido a empresarios, directivos y directores de residencias de Lares, y otro al personal técnico de dichas residencias.

2 Dakota del Norte Grupo Focal - Gerentes y Directores

Fecha y hora

1 de septiembre de 2021, 11:30 – 13:20 CET

Reunión en línea

Vía Zoom en este [enlace](#) . Registro por vídeo disponible [aquí](#) .

Participantes

Los siguientes participantes trabajan como directores o en el equipo directivo de residencias de ancianos de Lares. El grupo está feliz de participar en la investigación y ansioso por aprender y colaborar.

- manuel nevado Profesor, AVEC Investigador principal (Madrid)
- Begoña De León Responsable de proyecto Lares, Investigador AVEC (Madrid) ABHAL Residencia, (Asturias)
- Goretti Fernández Fundación Patronato de San José (Asturias)
- Pilar González Bascones Residencia de Ochagavía, (Navarra) Residencia Muro de Alcoy (Comunidad Valenciana) Residencia de Ochagavía, (Navarra)
- Elvira Ruiz Recalde Residencia Ancianos Hogar Betania (Extremadura)
- Inmaculada Vilar Fundació Albà. Res. Hospital de Sant Miquel (Cataluña)
- Nerea Recalde Residencia El Buen Samaritano (Andalucía)
- M. Angélica Residencia Verdeja (Asturias)
- Alfons Cordomi Residencia Flora Tristán (Andalucía)
- Patricio Fuentes Fundación Miranda (Euskadi)
- Cristina Abad Pérez Directora de la Residencia San Eugenio (Andalucía)
- María Luisa Blázquez Gómez Residencia Santa Teresa (Cataluña)
- Celia Gómez Poveda Fundación Federico Ozanam
- María Victoria Usero Fuentes Fundación Pérez de Gotor (Aragón)
- Mireia Flaviá
- Yolanda Rodríguez
- María Pilar Celimendiz Lamuela

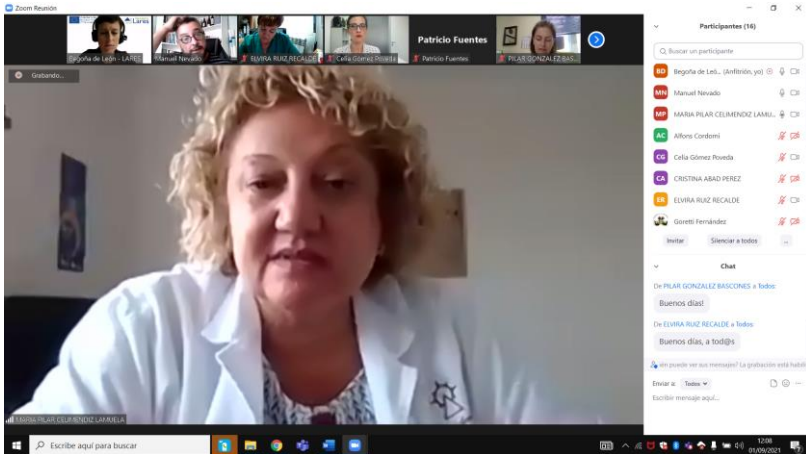
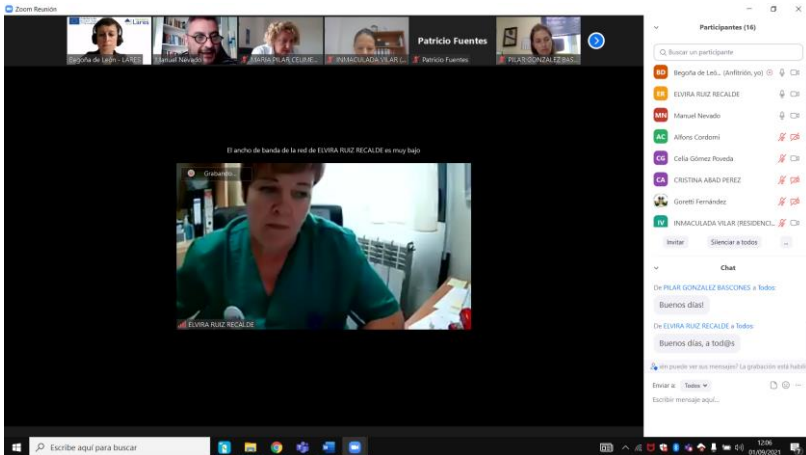
Principales resultados

- Tanto los encuestados como los participantes del Focus Group coinciden en que en sus residencias actualmente existensin **protocolos** para la detección y prevención de la violencia.
- **Los directivos no han realizado planes de formación específicos sobre violencia.** Algunos directivos están empezando a trabajar en la detección de malos tratos, especialmente enfocados a personas con **demencia**. Otros ofrecían formación en cuidados centrados en la persona, manejo de conductas agresivas y eliminación de restricciones físicas y farmacológicas, pero sin un programa específico, sin objetivos claros ni continuidad en el tiempo.
- Se considera que existe una **falta de los conocimientos necesarios** para poder afrontar situaciones de violencia en el interior de las residencias.
- **Violencia vs Tratamiento Inapropiado.** Algunos participantes encuentran la palabra "violencia" muy agresiva, por lo que preferirían hablar de trato inadecuado. Es difícil para los participantes asumir que cometen violencia hacia las personas mayores. Sin embargo, los participantes residentes del estado pueden reconocer que están siendo tratados de manera inapropiada.
- Detección de "**micro abuso**": pequeñas acciones integradas en la rutina diaria que tienen un impacto negativo, o incluso humillante, hacia las personas mayores. Este tema fue ampliamente discutido entre los participantes.
- **Objetivo del programa de formación:** cuidadores, usuarios/clientes y familiares. Hay acuerdo en la importancia de formar a todas aquellas personas que participan activamente en la vida de la residencia, especialmente los residentes y familiares.
- Los gerentes deben recibir **Formación específica sobre violencia frente a otros trabajadores**, para poder diseñar entrenamientos y protocolos personalizados para su centro.
- Es necesario poder tener un **diagnóstico previo** de la situación de residencia para poder desarrollar acciones formativas individualizadas y adaptadas a las necesidades reales.
- **Formato:** la formación debe ser eminentemente **práctico**. La mayoría prefiere un formato híbrido: una parte que incluya sesiones conjuntas para todas las categorías profesionales implicadas, y otra parte específica para cada categoría (directores y personal técnico). La formación también debe organizarse por niveles (básico, intermedio, avanzado).

- **Contenidos del programa de formación ideal tanto para directivos como para el personal.** Los participantes coinciden en cuatro bloques temáticos principales:
 - a. Causas de la violencia
 - b. Diferentes tipos de abuso
 - c. Cómo detectar y cómo intervenir sobre cada uno de los tipos de maltrato
 - d. Cómo analizar problemas de conducta y desarrollar planes de intervención
- Según los resultados de la encuesta, a continuación se muestran los **temas** que deben incluirse en el programa de formación, ordenados de mayor a menor importancia:
 - a. Comportamiento violento de los empleados hacia los residentes.
 - b. Comportamiento violento de un residente hacia otro residente.
 - c. Conocimientos y habilidades en la detección de conductas violentas.
 - d. Conocimientos y habilidades sobre cómo manejar casos de violencia.
 - e. Comportamiento violento de un residente hacia un miembro del personal
 - f. Comportamientos violentos de un familiar de un residente hacia otro residente y/o un empleado
 - g. Violencia física y mental.
 - h. Técnicas de autodefensa para permitir a los trabajadores protegerse de la violencia física por parte de otros.
 - i. Consecuencias jurídicas del comportamiento violento. Responsabilidad jurídica del autor, de los empleados y del lugar de trabajo.
 - j. Otros temas (respuesta libre): Formación en resolución de problemas.
- Los directores no se ponen de acuerdo sobre el **número de horas de formación** necesario. Coinciden en la dificultad de compaginar formación y trabajo y optan por sesiones cortas (menos de 5 horas) y compaginar la presencial y online. En lo que sí coinciden es en que es fundamental formar a su personal en materia de violencia.

Capturas de pantalla de la sesión





2 Dakota del Norte Grupo focal – Empleados

Fecha y hora

1 calle Septiembre de 2021, 17:00 – 18:20 CET

Reunión en línea

Vía Zoom en este [enlace](#) . Registro por vídeo disponible [aquí](#) .

Participantes

Los siguientes participantes trabajan como personal técnico en las residencias de ancianos de Lares. Aunque en este grupo focal participaron más personas que en el de los directores, sólo unos pocos participantes participaron y compartieron sus puntos de vista.

- manuel nevado Profesor, AVEC Investigador principal Responsable del proyecto Lares, investigador AVEC Asistente
- Begoña De León geriátrico, turno de noche (Andalucía) Trabajador social (Cataluña)
- Paqui Álvarez Álvarez Enfermera (Asturias)
- Nuria González Psicóloga, Fundación Basílica de Colmenar Viejo (Madrid)
- María Del Carmen Alejandro Auxiliar de geriatría (Asturias)
- Sara Martínez De Pedro Auxiliar geriátrico (Asturias)
- María Ángeles Santamarina Terapeuta ocupacional, Fundación Miranda (Euskadi)
- Conchita Núñez Auxiliar geriátrico, Residencia ABHAL (Asturias) Auxiliar geriátrico (Cantabria)
- Leire Acha Auxiliar geriátrico (Asturias)
- Cristina Aguirre Muñiz Fisioterapeuta, Fundación Basílica de Colmenar Viejo (Madrid)
- Goretti Fernández Terapeuta ocupacional (Andalucía)
- Honorina Balbín García Psicóloga, Fundación Miranda (Euskadi)
- José Ignacio Val De Santos Fisioterapeuta, Fundació Albà - Hospital Sant Miquel (Cataluña)
- Isabel Bernal Lares
- Iván Llorente
- María Toboso Gregori
- Paloma Ramos
- Noelia Rodriguez
- Clara Bueno

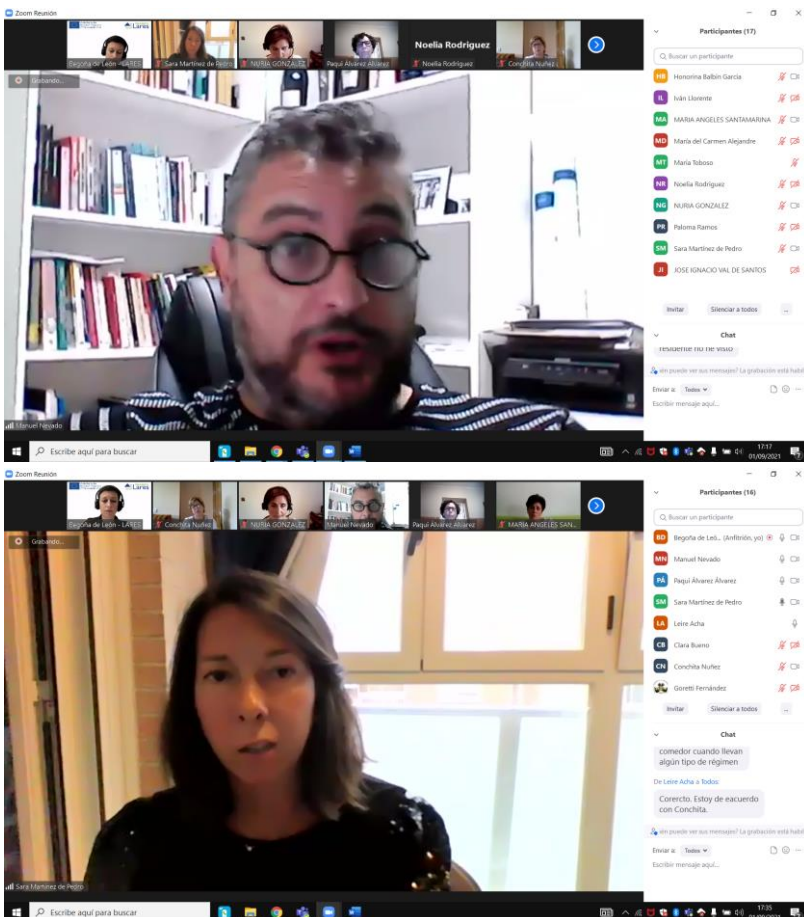


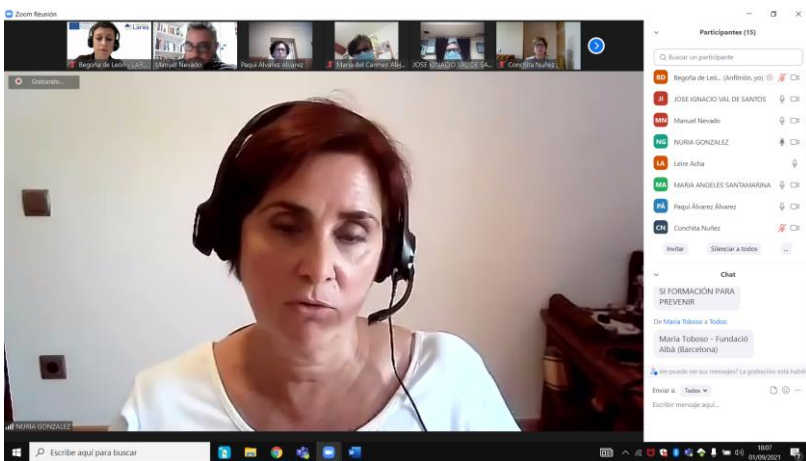
Principales resultados

- Los empleados identifican **violencia de los residentes hacia los trabajadores** como el tipo de violencia que más prevalece en su rutina laboral.
- Los empleados lo encuentran **Es difícil hablar de situaciones de violencia de los trabajadores hacia los residentes.**, no se sienten cómodos con este tema.
- Hay **sin directrices reguladas** para la intervención en situaciones de violencia en residencias de mayores.
- Como no existen protocolos, **Los empleados no están seguros de cómo intervenir.** en caso de detectar posibles situaciones de violencia, con independencia de que sean provocadas por la familia, el residente o los trabajadores.
- Los empleados consideran que **si cuentan con el apoyo de la organización** y sus compañeros en caso de sufrir situaciones de violencia.
- Los participantes consideran que sería **importante tener una figura destacada** quien les coordina y les proporciona pautas de actuación y gestión ante situaciones de violencia.
- Los empleados creen que es **esencial tener reuniones de equipo** donde puedan hablar libremente sobre situaciones de violencia.
- Los empleados están de acuerdo con el **necesidad de entrenamientos** sobre cómo afrontar situaciones de violencia.
- Respecto a la violencia, coinciden en la diferencia entre **violencia de alta intensidad** (agresión, lesiones...) y **violencia de baja intensidad** (problemas de intimidad, comunicación, mejora del trato o gestión del tiempo para evitar reacciones violentas por parte de los residentes).
- Respecto al programa de formación, debe contener lo siguiente **temas**, en orden de mayor a menos importante:
 - a. Tipos y causas de nuestra propia conducta violenta y cómo gestionarla.
 - b. Cómo prevenir o reducir el riesgo de conflictos violentos en el lugar de trabajo
 - c. Cómo actuar en un conflicto cuando el usuario/residente empieza a comportarse violentamente contigo
 - d. Cómo afrontar el comportamiento violento de un compañero de trabajo hacia un cliente/residente mi. El impacto de la edad y el estado de salud del usuario en su comportamiento y, en caso de tendencia a un comportamiento violento, cómo mitigar este comportamiento.
 - f. Cómo afrontar el comportamiento violento de un familiar de un usuario/residente hacia ese usuario/residente

- gramo. Cómo proporcionar la ayuda y el apoyo necesarios a las víctimas de conflictos violentos.
- h. La violencia desde un punto de vista ético
- i. Cómo reconocer situaciones de riesgo violentas
- j. Técnicas de comunicación que pueden ayudar a reducir y afrontar conductas violentas.
- k. ¿Cuáles son mis responsabilidades si soy testigo o participo en un conflicto violento?
- l. Lugar de trabajo y contexto delictivo de conductas violentas. Responsabilidad legal del autor, de los empleados y del lugar de trabajo.
- metro. Aproximación al problema de la violencia en los cuidados de larga duración y tipos de violencia en este contexto.
- norte. ¿Cuáles son mis responsabilidades si presencio o participo en un conflicto violento, cómo denunciarlo?
- o. ¿Cuál es el abordaje profesional correcto en materia de violencia?
- pag. Recomendaciones de buenas prácticas

Capturas de pantalla de la sesión





Recomendaciones y conclusiones

1. **Necesidad de crear protocolos** para la detección, evaluación e intervención en situaciones de violencia.
2. **Necesidad de desarrollar registros adecuados** analizar y dar seguimiento a los casos de violencia detectados.
3. **Necesidad de formación específica en situaciones de maltrato** de forma independiente a los recibidos en cursos de formación similares como el ACP.
4. **Necesidad del diseño de acciones formativas comunes** sobre violencia en las residencias LARES.
5. **Necesidad de aumentar las reuniones de equipo** (incluidos los profesionales de atención directa) para intercambiar opiniones y acciones en casos de violencia.
6. **Necesidad de conocimientos previos sobre el “microabuso”** o, como dijo Thomas Kitwood, más formación en *Psicología Social Maligna*.
7. **Necesidad de directrices claras y firmes sobre cómo actuar en caso de detectar situaciones de violencia** de un trabajador hacia un residente.
8. **Necesito saber** en mayor profundidad **cómo comunicarse con las familias**.
9. **Necesidad de formación en deterioro cognitivo** en directrices para la comunicación y gestión en **demencia**.
10. **Necesidad de formar a todo el personal e incluir formación específica** para residentes y familiares sobre cómo actuar y prevenir episodios de violencia.

Propuesta de formación de Lares

Con base en los resultados tanto de la encuesta como de los grupos focales, Lares ha elaborado la siguiente propuesta de programa de capacitación.

CURSO PARA DIRECTIVOS Y EQUIPO TÉCNICO (10 horas)

- Buen trato y maltrato.
- Tipos de maltrato
- Detección de malos tratos
- Protocolos de intervención
- Responsabilidades éticas y legales
- Trabajo en equipo
- Radiografía y análisis del centro.

CURSO PARA TODO EL PERSONAL (FORMACIÓN PARA TODO EL PERSONAL) (60 horas) - Formación semipresencial y online

1. Características del deterioro cognitivo

10h

- Tipos de demencia
- Alteraciones psiquiátricas
- Cambios de comportamiento en las personas mayores.

2. Gestión conductual y comunicación con los residentes.

20h

- Comunicación,
- Pautas de intervención
- Manejo de situaciones de conflicto.
- Planes de intervención, evaluación y análisis comportamental

3. Trabajar con familias

10h

- Sobrecarga familiar
- Relaciones anteriores
- Lineamientos de comunicación, climas de confianza y referencia,
- Gestión de admisión y adaptación al centro
- Resolución de situaciones difíciles y gestión del día a día.

4. Maltrato a los residentes

20h

4.1. Tipos de maltrato

- Físico
- sexuales
- Económico
- Psicológico
- Otro



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



4.2. Abuso de baja intensidad

- Control de privacidad
- Derechos
- Calidad de vida
- Autodeterminación

4.3. Promoviendo el buen trato

- Buenas practicas
- Identificación de detractores/automatismos
- Elaboración de materiales de sensibilización.

4.4. Protocolos de intervención para la detección de abusos

- Identificar situaciones
- Evite convertirse en cómplice
- Proceso de presentación de informes
- Responsabilidades penales

ASOCIACIÓN DE LARES

Contactos del Proyecto AVEC

Maritza Brizuela: programasyproyectos@lares.org.es

Begoña de León: proyectos3@lares.org.es



C/ Ríos Rosas 11. 4º Of · 28003 Madrid
T. 91 442 22 25

lares.org.es 



@lares.org.es



@Laresmayores



@Lares Federacion



@larescuídamayores



Lares Comunicación