

## ACOGIDA



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad

### PÁG. 2

Personal que interviene.  
Población diana.

### PÁG. 3

Descripción del proceso.

### PÁG. 4

Actuaciones.

### PÁG. 7

Recomendaciones clave.

### Autoría

Isabel Verdugo Recio.  
Rafael Pareja Flores.  
Sandra Pinzón Pulido.  
Abel Catela Huertas.  
Carmen Navarro Ibañez.

## OBJETIVOS

El protocolo de acogida busca:

- Garantizar el respeto a la dignidad, la autonomía y el bienestar de la persona mayor a través de una actuación coordinada del equipo técnico durante el proceso de acogida.
- Facilitar que la persona que ingresa y sus familiares y acompañantes puedan expresar sus necesidades y preferencias sobre la atención y cuidados que recibirán en el centro residencial.
- Facilitar que la persona que ingresa se sienta acogida, segura, ubicada y tenga referencias claras respecto a la organización y funcionamiento del centro.
- Ayudar a la persona que ingresa a adaptarse a su nuevo entorno.

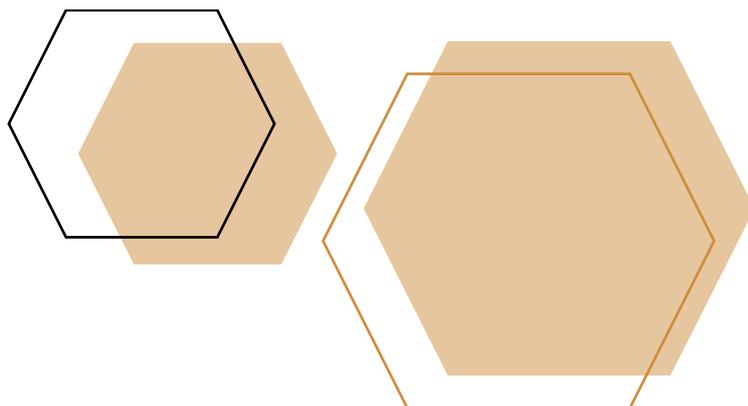


## PERSONAL QUE INTERVIENE

Intervienen en el proceso de acogida:

- Dirección del centro.
- Ordenanza.
- Personal Técnico de Servicios.
- Personal de Limpieza y Alojamiento.
- Coordinación de enfermería.
- Profesionales de medicina y enfermería.
- Auxiliar de enfermería.
- Profesionales de psicología y trabajo social.
- Profesional de referencia que acompaña a la persona en el proceso de acogida e identifica sus necesidades y preferencias en la vida cotidiana.

La persona Profesional de Referencia debería ser parte del equipo de auxiliares que prestan atención directa a la persona mayor. Si la organización no contempla aún esta figura, las funciones serán asumidas por profesionales de Trabajo Social o cualquier otro perfil profesional como Técnico de Referencia.



## POBLACIÓN DIANA

Persona mayor en el momento del ingreso en el centro residencial.

## LÍMITES

### EL PROTOCOLO SE PONE EN MARCHA...

Cuando el centro residencial recibe el documento o resolución que informa del ingreso de la persona mayor.

### EL PROTOCOLO TERMINA ...

Cuando la persona mayor se ha adaptado a las rutinas de su vida cotidiana en el centro residencial, aunque esté en el proceso de Valoración Integral y elaboración de su Programa de Atención Individual.

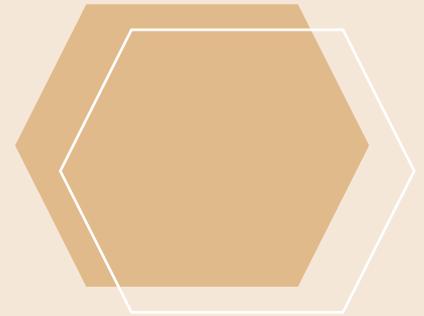
### ESTE PROTOCOLO NO INCLUYE...

- La Valoración integral.
- El Programa de Atención Individual.

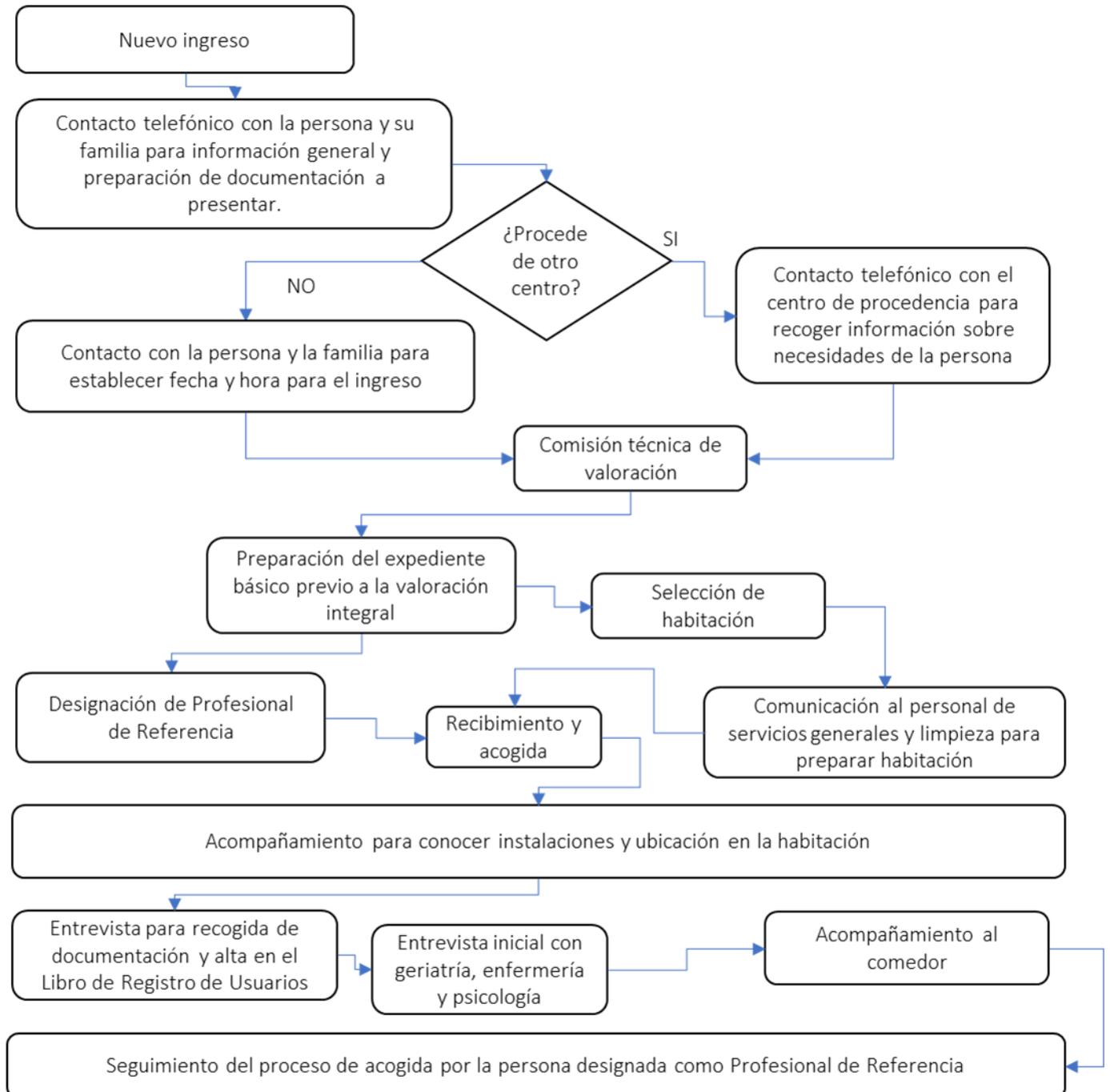
Los procesos de servicios generales, cocina y limpieza para preparar y adaptar los espacios privados (dormitorio y cuarto de baño) y los espacios comunes (sala de estar y comedor) a las necesidades de la persona mayor que ingresa en el centro residencial.

# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Preparar el ingreso y la acogida.
2. Designar a la persona Profesional de Referencia.
3. Recibir y acompañar a la persona en sus primeros días.
4. Hacer el seguimiento a la adaptación.



Acogida



# 1. PREPARAR EL INGRESO Y LA ACOGIDA

## DIRECCIÓN DEL CENTRO, PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y EQUIPO TÉCNICO

### CONTACTO TELEFÓNICO

Después de recibir el documento o resolución que avisa del ingreso de una persona mayor en el centro, profesionales de trabajo social llamarán por teléfono a la persona interesada y a sus familiares o referentes para resolver sus dudas, pedirles información general y comentarles los documentos que deben preparar.

También acordarán la fecha del ingreso. Si la persona viene de otro centro, se debe hablar con los responsables del mismo para pedirles información que ayude a preparar la acogida y garantice la continuidad asistencial para la persona mayor.

Si la persona proviene de otro centro, se debe establecer contacto con el centro de procedencia para conocer las necesidades específicas de la persona que ingresa en el centro.

### COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN

La dirección del centro organizará una reunión de la Comisión Técnica de Valoración compuesta por profesionales de medicina, enfermería, psicología, trabajo social, fisioterapia y terapia ocupacional.

En la reunión de preacogida se planificará la acogida de manera preliminar (modificándola según nuevas informaciones) en cuanto a cuidados iniciales y necesidades organizativas (dormitorio, dieta, cuidados sanitarios, capacidades cognitivas, etc.).



Cada profesional en función de la información preliminar podrá planificar aspectos específicos de valoración y de intervención. Trabajo Social preparará el expediente básico para el equipo técnico.

# 2. DESIGNAR A LA PROFESIONAL DE REFERENCIA

## PROFESIONALES DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN

### DESIGNACIÓN

En la reunión, la Comisión Técnica de Valoración elegirá a la persona que será su Profesional de Referencia. Esta función debería ser desempeñada por personal auxiliar de atención directa, pero si esta figura no se ha implantado en el centro, se puede asignar este papel a profesionales del equipo técnico.

### FUNCIONES

Cuando la Comisión Técnica confirme la fecha y hora del ingreso, la persona Profesional de Referencia se pondrá en contacto con la persona mayor y su familia para recoger información sobre sus necesidades y preferencias en relación con su vida cotidiana. Esta información se estructura en 6 apartados (Anexo 1).

En cada uno de estos apartados se describe la rutina, la necesidad de apoyo, las oportunidades de recuperación funcional o cognitiva, las necesidades no cubiertas y la planificación de otros cuidados.

La persona Profesional de Referencia dará esta información a quienes deben preparar el dormitorio y el cuarto de baño de acuerdo con las necesidades y gustos de la persona mayor.

También debe preparar los apoyos necesarios para ayudarle a mantener sus capacidades funcionales y su autonomía durante las comidas.

### 3. RECIBIR Y ACOMPAÑAR A LA PERSONA

#### PROFESIONAL DE REFERENCIA Y PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL, ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA

##### RECIBIMIENTO

Después conocer a la persona que esté en la recepción, se acompañará a la persona mayor, familiares y acompañantes a la sala de reunión para darles la bienvenida por parte de la dirección del centro y de la persona Profesional de Referencia.

Sus enseres personales depositados en la zona de Conserjería se llevarán a la habitación adjudicada. Se informará a todo el personal del nuevo ingreso a través de los canales de comunicación habituales del centro.

##### ACOMPAÑAMIENTO

La persona Profesional de Referencia acompañará a la persona, su familia y acompañantes en un recorrido para que conozcan las principales zonas del centro, finalizando el recorrido en su habitación.

Si la habitación no es individual, se presentará a la persona mayor con la que compartirá habitación, a quien pedirá que facilite en la medida de sus posibilidades la adaptación de la persona al centro.

##### VALORACIÓN INICIAL

A partir de la acogida, cada profesional del equipo técnico efectuará una Valoración Inicial de acuerdo con el protocolo de valoración integral establecido.

Esta valoración incluirá las necesidades habitacionales, comedor y dieta, asistenciales, clínicas, funcionales, cognitivas, emocionales y comportamentales, sociales, relacionales, familiares y ocupacionales.

Cada centro especificará al personal técnico encargado de la valoración de cada una de estas áreas.

##### ENTREVISTA SOCIAL BÁSICA



Trabajo Social se reunirá con la persona y la familia para pedirles los documentos y la información necesaria para crear la ficha social. Durante la entrevista se les informará sobre:

- El Reglamento de Régimen Interior del centro.
- La Hoja Informativa de Servicios.
- El sistema de pago de recibos y servicios.
- El consentimiento para el uso de imágenes, etc.

Se debe utilizar un lenguaje comprensible y con los apoyos necesarios para que la persona y la familia puedan comprenderla.

Además, podrán aclarar todas sus dudas a través de la persona Profesional de Referencia.

Profesionales de Trabajo Social darán de alta a la persona en el Libro de Registro de Usuarios y en el programa informático del centro.

##### ENTREVISTA CLÍNICA Y PSICOLÓGICA BÁSICA

Profesionales de atención médica, enfermería y psicología harán una entrevista clínica básica para:

- Identificar condiciones de salud que requieran una atención específica.
- Revisar los medicamentos que la persona está tomando.
- Garantizar su continuidad asistencial en tanto se inicia el proceso de Valoración Integral.

De acuerdo con la información recogida en esta entrevista, la persona Profesional de Referencia hablará con el personal técnico del servicio y con la dirección de cocina para garantizar la atención y los cuidados adecuados a las necesidades de la persona





## LA HABITACIÓN

La familia y la persona Profesional de Referencia ayudarán a la persona a instalarse en su habitación y a colocar sus objetos personales.

Lo primero es personalizar la puerta de la habitación para ayudar a la persona a orientarse y recordarle que entra a su espacio personal e íntimo.

Se debe proponer a la persona y a la familia que traigan el mobiliario y otros elementos significativos pertenecientes a la persona. Una mesilla de noche, una cómoda, un escritorio o cualquier otro mueble que tenga sentido para la persona, así como algunos objetos personales como cuadros, fotografías, figuras, etc.

Se deben tener en cuenta los tiempos y los ritmos que necesita cada persona para este proceso. Si no es posible terminar por la mañana, se seguirá por la tarde o en los días siguientes al ingreso.

## EL COMEDOR

La Profesional de Referencia se encargará de:

- Acompañará a la persona al comedor e identificar sus necesidades de apoyo y sus preferencias a la hora de comida.
- Le ayudará a elegir una mesa donde sentarse a comer el primer día.
- Le presentará a las personas con las que compartirá ese momento de la comida.

Es importante ofrecer alternativas para elegir la mesa en el comedor y respetar su decisión si prefiere comer sola o acompañada. También hay que ofrecer alternativas para la que la persona elija dónde pasar los momentos de descanso a lo largo del día tanto en las salas de estar como en su habitación.



# 4. HACER EL SEGUIMIENTO A LA ADAPTACIÓN

## PROFESIONAL DE REFERENCIA

La persona Profesional de Referencia debe hacer un seguimiento personalizado y establecer una relación de confianza con la persona que ingresa en el centro.

Además, organizará las reuniones con el equipo técnico para la Valoración Integral y la elaboración del Programa de Atención Individual.

Esta profesional será el enlace con la familia y con el resto de profesionales del equipo técnico.

Si en el centro no se ha implantado la figura de Profesional de Referencia, estas funciones serán asumidas por profesionales de Trabajo Social o quien fuera designado como Técnico de Referencia.

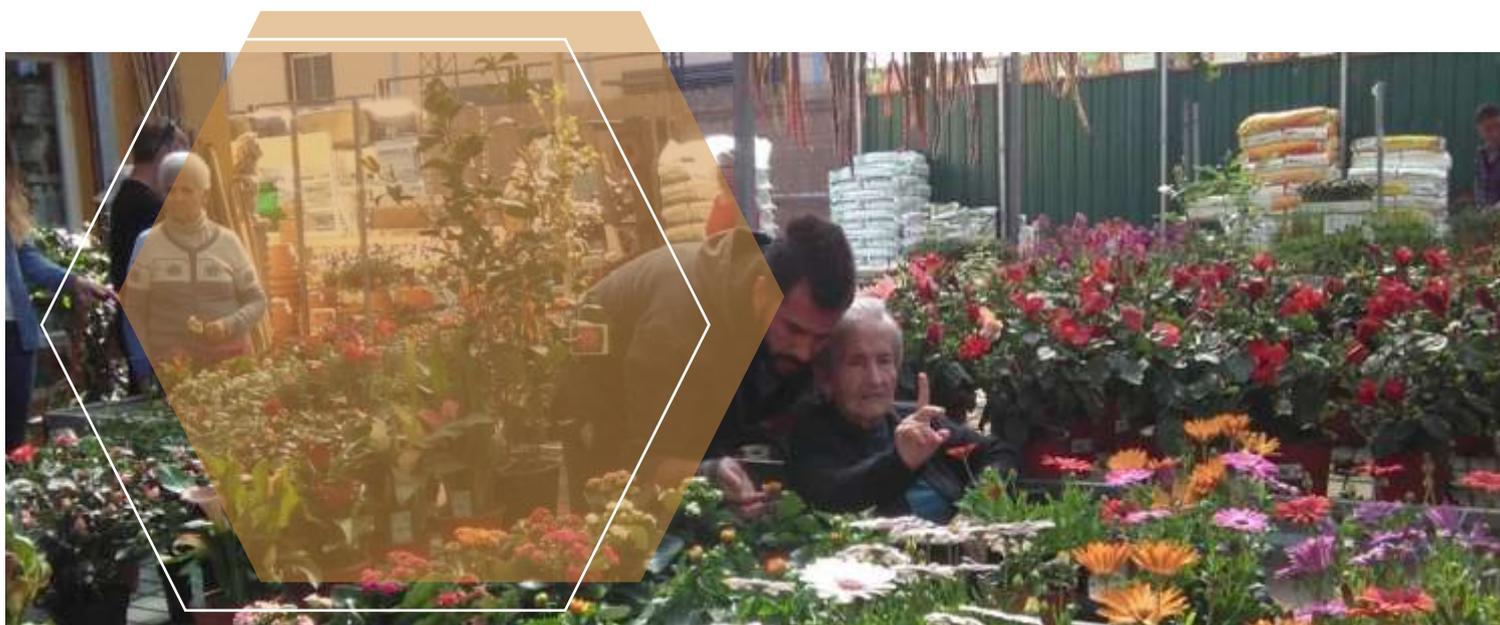




## RECOMENDACIONES CLAVE

### PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- El proceso de acogida permite a los equipos profesionales conocer a la persona mayor que ingresa en el centro residencial y establecer la relación con la familia y personas allegadas para involucrarlas en la atención y cuidados que se prestan a la persona mayor en el centro residencial.
- Es fundamental recoger y compartir la información relativa a los gustos y preferencias de la persona en su vida cotidiana para flexibilizar la organización de los cuidados, el acompañamiento y el apoyo respetando su dignidad y promoviendo su autonomía y su bienestar.
- La figura de Profesional de Referencia juega un papel clave en el proceso de acogida. Su función de enlace entre la persona, la familia y los equipos profesionales del centro facilita la adaptación al centro residencial.
- Durante el proceso de acogida se debe trabajar con la persona y su familia en las posibilidades de adaptación ambiental de los espacios privados (dormitorio y cuarto de baño) y de los espacios comunes (sala de estar y comedor) para su personalización.



# **ANEXOS**

# ANEXO 1 DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN SOBRE GUSTOS Y PREFERENCIAS

El modelo de recogida de información sobre gustos y preferencias de la persona mayor se ha diseñado a partir del instrumento "Cómo Quiero" de Matia Fundazioa <https://www.matiainstituto.net/es/publicaciones/el-como-quiero>

<b>FORMULARIO SOBRE GUSTOS Y PREFERENCIAS DE LA PERSONA EN CADA MOMENTO DEL DÍA</b>		Fotografía reciente
Nombre y Apellidos		
Cómo quiero que me llamen		
Profesional de Referencia		

**Para comunicarte conmigo es importante:**

*En este apartado anotamos información relevante para la comunicación con la persona. Aquí describimos en detalle cómo debemos dirigirnos a la persona para garantizar la comunicación, especialmente cuando hay problemas de audición, de visión, de comprensión o de manera de hablar.*

## MOMENTOS

### Cómo quiero empezar el día

- **Mi rutina a la hora de empezar el día es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a .....** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando..... Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos** *(Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos).*

### Cómo quiero pasar el día

- **Mi rutina durante el día es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a .....** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando..... Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos** *(Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos).*

### Cómo quiero comer

- **Mi rutina a la hora de comer es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a .....** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando..... Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos** *(Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos).*

### Cómo quiero acostarme

- **Mi rutina a la hora de acostarme es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a .....** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando..... Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos**  
*Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos.*

### Cómo quiero pasar la noche

- **Mi rutina a la hora de pasar la noche es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a \_\_\_\_\_.** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando.....** **Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos**  
*Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos.*

### Cómo quiero hacer otras cosas importantes para mí

- **Mi rutina a la hora de hacer otras cosas importantes para mí es .....**  
*Reflejamos cuál es la rutina de la persona en este momento del día, sus costumbres y sus preferencias.*
- **Necesito apoyo en .....**  
*Se indican los apoyos y cuidados que necesita la persona para la actividad.*
- **Anímame a \_\_\_\_\_.** *Anotamos aquí aquello en lo que necesita que se le anime para favorecer que mantenga sus capacidades y autonomía.*
- **Me.....** (enfado, irrito, agito...) **cuando.....** **Me puedes ayudar .....**  
*Solo cuando es necesario reflejamos si la persona tiene algún comportamiento que nos reta y que puede derivarse de una necesidad no cubierta que debemos conocer para ese momento del día.*
- **Otros cuidados:**  
*Información a tener en cuenta cuando vamos a prestar apoyo a la persona en ese momento del día.*
- **Riesgos**  
*Riesgos que debemos conocer y las acciones para reducirlos.*

Si la persona tiene deterioro cognitivo o demencia, esta información se debe recoger con ayuda de la familia y personas allegadas que conozcan a la persona mayor.

**FIRMADO POR:**

--

Profesional de Referencia

## Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada

### Entidades colaboradoras



#### FOTOGRAFÍA

Las fotografías utilizadas en este protocolo se han descargado bajo licencia de Freepik (<https://www.freepik.es/>) o han sido compartidas por el Centro Residencial de Personas Mayores El Buen Samaritano (Málaga) para este uso.