

Perfil del Director de un Hogar Geriátrico

Cecilia Villamizar

Trabajadora Social

Directora del Hogar Geriátrico LA CASA

Agradecimientos, saludos

Con esta presentación compartiré mi experiencia de 14 años en el Hogar geriátrico “LA CASA”. Sé perfectamente que las personas que aquí nos encontramos somos directores de hogares geriátricos de características muy distintas: fundaciones, entidades sin ánimo de lucro, entidades públicas financiadas por la nación, el departamento o el municipio, privados, entidades con ánimo de lucro financiadas por mensualidades que se cobran a sus residentes. Trataré de ser lo más general posible teniendo en cuenta todas estas características.

Desde el punto de vista organizacional debe existir un organigrama con definición de funciones en todos los estamentos: administrativo, servicio de salud, servicios generales. En este punto es importante resaltar que la ley 1315 de 2009 con respecto a reglamentación de hogares geriátricos dice en el artículo 6: *...La dirección técnica de estos establecimientos estará a cargo de personal de salud y/o área de ciencias sociales (nivel tecnológico o profesional, de preferencia con capacitación en: gerontología, psicología, trabajo social, fisioterapia, fonoaudiología; quien desarrollará las funciones definidas en el reglamento interno del establecimiento y según la normatividad técnica que para el efecto determine el Ministerio de Protección social.* Al respecto pienso que es muy pertinente, lo cual no quiere decir que cualquier persona con profesión diferente a actividades de servicio de salud puede ser el dueño de un hogar geriátrico, pero tendrá que asignar un director o un asistente con una profesión afín al servicio.

Con quién trabaja directamente un director de hogar geriátrico:

Aparte de los que además deben ocuparse de conseguir recursos, manejar nómina, hacer labores administrativas y en algunos casos constituirse en los toderos de una institución, etc. etc. Están los Residentes, Familiares de los residentes, Funcionarios y profesionales externos.

Residentes

Partimos de la base de que nuestros residentes son seres humanos únicos e irrepetibles que deben ser cuidados y tratados teniendo en cuenta toda la dimensión de su dignidad. El

Director debe estar en permanente contacto con los “viejos”, hablarles y tocarlos es básico, hablar mucho y sobretodo escuchar a los que todavía gozan de lucidez para que se sientan seguros valorados e importantes. Así mismo, el contacto físico permanente con las personas que la han perdido para que a fuerza de repetición recuerden tu figura, tu voz y lo que ella expresa; una sonrisa, un abrazo, una palmadita, muchas palabras de afecto son básicos para ellos.

El Director también debe conocer claramente sus patologías y el manejo médico, farmacológico y terapéutico requerido.

Debe tener conocimiento de su entorno familiar e intervenir hasta donde este lo permita con el único fin de que el “viejo” reciba una atención integral.

Cuidadores

Nosotros como cuidadores ó mejor servidores que hemos aceptado y asumido una gran responsabilidad somos también seres humanos únicos e irrepetibles. Debemos tener unos valores muy arraigados, una manera de ver la vida y una ética precisa y rigurosa.

Debemos tomar siempre como principios rectores el respeto y la verdad.

El respeto se resume en pocas palabras siempre que atendemos a un “viejo” cualquier tipo de atención si pensamos que lo que hacemos con él es lo que nos gustaría que hicieran con nosotros; siempre lo haremos bien, siempre estaremos dando lo mejor de nosotros como servidores, siempre estaremos involucrados, siempre tendremos la satisfacción del deber cumplido y la gratificación de saber que lo que hicimos fue lo mejor que podíamos hacer.

Dentro del respeto está la ausencia total del maltrato, desafortunadamente no me puedo detener a hacer un análisis profundo de esta situación pero si puedo dar unas pautas básicas: Si el viejo te agrede no puedes agredir, si te grita no lo puedes gritar, si te golpea no lo puedes golpear; sin embargo hay ciertas reglas de sentido común acerca de las relaciones cotidianas. Si el viejo te va a pegar y tú alcanzas a detener el golpe no te dejes pegar; si no lo alcanzas a hacer no hay remedio, llegó y llegó. Igualmente si te agrede de palabra con faltas de respeto responde con seriedad, pero también con suavidad y dulzura, interrógalo por qué te trata así, manifiéstale afecto y cuéntale el servicio que le estás prestando y la sorpresa que te causa ese trato descortés. Interrógallo por si hay algo que no le gusta para arreglarlo, si no se llega a un acuerdo y las cosas están subidas de tono llama a un compañero de trabajo que te supla o deja al viejo de tal forma que se asuman los menores riesgos posibles para su integridad, sal del recinto, respira profundo varias veces, camina un poco y regresa.

Dentro del respeto encontramos también la necesidad ineludible de tratar de mantener en el viejo la mayor autonomía posible hasta el fin de sus días.

En un hogar geriátrico no se puede mentir, cuando se habla de verdad hablamos de responsabilidad, de honestidad, de ser transparentes, de libertad, la verdad tiene un precio y es necesario asumirla.

Criterios de selección de cuidadores

- Le deben gustar los viejos y debe sentir agrado al trabajar con ellos y para ellos.
- Debe ser de buen genio, comunicativo, amable, colaborador al máximo, debe sonreír, debe tener un grado de tolerancia muy alto, debe tener alta autoestima, su presentación debe ser impecable, su honradez, veracidad y responsabilidad deben exigirse a máximo grado.

Si a una persona ustedes le ven estas características no duden en recibirla, los conocimientos o la experiencia que tenga del oficio que desempeñará pasa a segundo término, recíbala que lo demás se da por añadidura.

En un hogar geriátrico todos somos servidores unos directos y otros indirectos, el director debe manejar su autoridad la interiorización de los valores y la ética rectora más que decirlos y repetirlos es cuestión de vivenciarlos, en una palabra: dar ejemplo estando involucrado en todo. La función del director es la de hacer que sus empleados crezcan como personas, que desarrollen todas sus potencialidades, que se organicen incluso para crecer económicamente, que amen su trabajo, que sepan que valen por lo que son, que además de su salario sea muy importante la gratificación que reciben por su trabajo y que se atrevan a soñar y se esfuercen para lograr que esos sueños se hagan realidad.

De esta manera logramos gente feliz y si el empleado está bien el abuelo está bien.

Es la cotidianidad, es algo casi imperceptible, el hogar debe funcionar igual estando o no la visita de los familiares. Por ejemplo *“que todo esté muy bien hoy, porque hoy hay muchas visitas...”*, *“avisa que llegó la visita para Don Pacho...”*. Si hay errores (que de hecho existe porque estamos dentro de la condición humana) se afrontan, se asumen responsabilidades.

La comunicación entre el director y los funcionarios de los hogares debe ser permanente individualmente y con reuniones frecuentes, actividades de formación, superación, recreación, etc. Debe tener siempre en cuenta su opinión y la percepción de las situaciones, Debe tomar determinaciones conjuntamente con ellos y debe permitir que cada uno se convierta en un líder dentro de la institución.

Familiares

La decisión de llevar al “viejo” es tan difícil para él como para sus familiares. Por tanto se requiere en primera instancia que el director entienda su ambivalencia porque sienten culpa y simultáneamente alivio basado en la esperanza de que allí va a tener una mejor calidad de vida y va a recibir los cuidados necesarios. Esta ambivalencia la transmite la familia al “viejo y por tanto las primeras semanas son definitivas para la adaptación de las partes. En este período la actitud del director es definitiva y debe transmitir seguridad,

confianza, comprensión a la nueva situación como respuesta a las inquietudes de los familiares.

Si bien el “viejo” es el residente, no se debe excluir a la familia, procurando un contacto permanente con esta. La inclusión de la familia hace parte de una adaptación progresiva y una permanencia exitosa.

El “viejo” debe estar en su diario vivir en las mejores condiciones procurando, independientemente de sus patologías, que tenga la mejor calidad de vida posible. Para su logro la participación de la familia es básica, pues aunque los esfuerzos nuestros sean los mejores y como servidores seamos excelentes no podemos nunca suplir los efectos del afecto y la cercanía de un hijo, un hermano, un nieto, etc.

Hay casos en que la familia está ausente por tanto las personas del hogar debe suplir a esta con el objeto de crear un ambiente familiar.

Qué hace un director

Planear, Organizar, Dirigir, Controlar

Perfil de un director

- Sexo: Hombre ó mujer
- Experiencia: Mínimo 5 años
- Nivel Educativo: Profesional
 - En Ciencias de la Salud
 - En Ciencias Sociales

Perfil de un director

- Gestión:** Creer en lo que hacemos, obtener resultados: lo que se necesita, en el momento que se necesita y en la proporción que se necesita.
- Toma de decisiones:** Capacidad para decidir rápidamente bajo presión. Tener en cuenta el impacto, el alcance y la importancia
- Relaciones interpersonales:** Saber escuchar, interpretar la necesidad del otro (qué, cómo, cuándo, dónde) y conocer el lenguaje afectivo.

Perfil de un director

- Discreción:** Actuar con sensatez, reserva y prudencia, respeto hacia los demás.
- Vitalidad:** Tener energía, movilidad, empuje, fuerza.
- Tolerancia:** Aceptar las diferencias, resistir la frustración, tener mucha paciencia y comprensión de personas y situaciones

Perfil de un director

Liderazgo Robin Sharma

- Comienza con pequeños sobre-esfuerzos
- El verdadero líder no deja de mejorar día a día, no se conforma con la mediocridad
- No es cuestión de prestigio, de poder o estatus, es cuestión de responsabilidad
- Ser un líder no tiene que ver con gustar, tiene que ver con hacer lo correcto
- El líder encuentra equilibrio entre ser tierno y duro, valiente y compasivo, parte guerrero y parte santo, amistoso y firme a la vez