

¿Cómo es el sector residencial de personas mayores de Ontario y el Quebec?

La *Associació Catalana de Recursos Assistencials* (ACRA) organiza cada año un viaje con la finalidad de conocer la organización y la gestión de equipamientos, centros y servicios dirigidos a las personas mayores. Este año, el país escogido fue Canadá, más concretamente las provincias de Ontario y Quebec.

Conocer una realidad diferente ayuda a descubrir otras formas de intervenir, modelos de gestión diferentes, filosofías de vida y de organización distintas. Es por este motivo que un viaje profesional ofrece la oportunidad de ampliar horizontes, adquirir conocimientos, ver otras filosofías y metodologías de trabajo. El objetivo del siguiente texto es transmitir vivencias e impresiones del viaje profesional.

Justo es decir que tendemos a pensar que los países con un mayor desarrollo económico ofrecen a sus residentes, a las familias o bien a la propia comunidad, unas intervenciones más originales y una gestión más eficaz e innovadora. No negaremos que existen diferencias significativas entre los centros residenciales canadienses y los catalanes porque el contexto y el *modus vivendi* de la ciudadanía también lo son. No obstante, el rasgo más diferenciador entre los dos estados con referencia al sector residencial de las personas mayores son las políticas sociales y su expresión legislativa.

La *Canada Health Act* es la ley federal que garantiza a todos los canadienses y residentes permanentes el acceso gratuito a los servicios sanitarios y de salud. Los gobiernos provinciales tienen la misión de proveer los servicios médicos y de hospitalización a sus territorios. La atención a las personas con dependencia es un derecho universal en Canadá. Un apunte de interés es que los profesionales de la salud son contratados por la administración provincial y los centros residenciales que atienden a personas con alta dependencia, sea cual sea su titularidad, gozan de la atención de unos profesionales sanitarios de forma gratuita ya que el Estado es el único proveedor de los servicios de salud.

La familia no ha quedado excluida de la dinámica de la residencia, muy al contrario

Un segundo punto a señalar del viaje profesional fue conocer otros modelos de intervención familiar. La familia es un agente clave en la organización del centro residencial y se concibe como un sistema protagonista en la vida del residente. Por consiguiente, la familia no ha quedado excluida de la dinámica de la residencia, muy al contrario. La familia participa en las reuniones del centro, en las comisiones de la dinamización y a tomar decisiones cuando la persona mayor no puede. Las ganas de los gestores canadienses para hacer intervenir la familia se materializa en un espacio físico, es decir, un gran número de los centros disponen de un piso para que la familia, sobre todo la que vive lejos, pueda visitar a su familiar y estar unos días cerca de él en el mismo recinto institucional. Una experiencia curiosa de un país que tiene unas grandes extensiones de terreno y desea vertebrar el sistema familiar.

La sociedad canadiense se caracteriza por ser una comunidad concienciada para defender los derechos de las personas vulnerables. Esta sensibilización no únicamente queda reflejada en la Declaración de Toronto, año 2002, en la que se explicita la necesidad de los gobiernos para tener cuidado de las personas mayores frágiles sino que los principios rectores de la defensa de los derechos forman parte de la misión institucional de un alto porcentaje de los centros visitados. Algunas de las acciones orientadas a su alcance que descubrimos:

- *La residencia como medio de vida.* Se entiende por medio de vida como una filosofía de intervención basada en la continuidad. La persona, independientemente de si vive en su domicilio o en un centro, tiene un proyecto vital y una forma de entender y vivir la vida. Según los gestores canadienses, la institucionalización no debe conllevar una ruptura para adaptarse a la nueva situación sino que la filosofía de medio de vida precisamente plantea que sea la institución la que se adecue a la persona a través de un trabajo de individualización y no al contrario. Es por esto que si la residencia es el nuevo hogar del residente, sus estancias tienen que estar abiertas para que pueda acceder libremente. La cocina no es un recinto restringido para los residentes sino un espacio más.
- *La cultura del sí.* La sociedad canadiense se autodefine como abierta, tolerante, multicultural y que tiende a aceptar y respetar las diferencias culturales. Esta forma de ser rezuma en la calle y es visible en sus manifestaciones artísticas, culturales, sociales e incluso políticas. Los centros residenciales de personas mayores no quedan excluidos y con la finalidad de no coartar las voluntades y las diferenciales individuales, los gestores han adoptado lo que denominan *la cultura del sí*. Las peticiones y las sugerencias que la persona mayor realiza a su familiar ya sea en el momento de ingreso o en su estancia se tienen en cuenta por dirección. Esto significa que ante una demanda, el gestor no aplica directamente la negación sino que analiza la viabilidad de la propuesta. Según los directores canadienses, esta forma de hacer y de ser no se contradice con los principios institucionales, ya que la negativa sistemática de forma explícita o implícita vulnera los principios del centro y refuerza la indefensión del residente
- *La filosofía de la privacidad.* La privacidad es un principio de un gran número de los centros visitados. Las personas necesitamos saber que disponemos de un espacio propio en el que nos sentimos cómodos, tranquilos y seguros ya sea yendo acompañados o bien solos. La privacidad se vive como una necesidad de seguridad y resulta de capital importancia cuando la persona reside en una institución. La vida pública y personal confluyen en el mismo espacio temporal y físico, hecho que conlleva que la persona busque en la privacidad la intimidad. La habitación del centro es el lugar ideal para resguardarse. Los profesionales de los centros residenciales canadienses, sensibles a las necesidades de seguridad de las personas mayores institucionalizadas, entienden que los pasillos de los centros son como las calles de una ciudad y las habitaciones se convierten en las casas de los residentes; de manera que los profesionales tienen la obligación de llamar antes de entrar a la habitación.

- La promoción de la autonomía y la toma de decisiones por parte del residente son los dos máximos exponentes de los centros residenciales canadienses. Una buena muestra de esta filosofía es el *Centre St. Vicent Marie* de Montreal, el primer centro que dispone de una carta de los derechos y deberes de los residentes confeccionada por ellos mismos junto con el soporte de agentes externos al centro. Los profesionales y la dirección del centro no participaron en su elaboración y redacción, para no condicionar, a pesar de que han de velar por su cumplimiento.
- *La individualización como rasgo diferencial.* Es un hecho habitual ver escrito en la puerta de las habitaciones de las residencias los nombres de las personas que allí viven pero al que no estamos acostumbrados es que las personas mayores institucionalizadas se presenten en función de lo que les gusta hacer o ser. Concretamente, algunos de los centros residenciales canadienses que visitamos disponen de un pequeño espacio al lado de las habitaciones en donde la persona mayor, sola, con la ayuda de profesionales o familiares se define. Un cartel de la película preferida, la partitura de una canción, el tique del cine, una fotografía, un canasto de mimbre o unos péucos de lana confeccionados por el propio residente... son algunos de los elementos con los que las personas mayores se presentan. La idea nos gustó sobre todo porque, en un mundo en el que no le atribuimos un rol a la vejez, y la institucionalización agrava más esta pérdida social, la idea resulta ser atractiva y reconfortante ya que la persona mayor puede expresar con libertad quién es y cómo le gusta ser presentada públicamente en el presente.
- *Los uniformes como barrera mental.* El uso de uniformes por parte de los profesionales puede ser estrategia de protección. La vulnerabilidad, la proximidad con el dolor, el sufrimiento humano y la muerte, la difícil o la improbable recuperación en las personas mayores... impacta emocionalmente en el trabajador de los centros residenciales de personas mayores. Su salud mental se resiente y el uniforme constituye una herramienta que proporciona seguridad. Ahora bien, los centros residenciales canadienses para personas mayores, ya sea atendiendo a personas con autonomía o un alto grado de dependencia, los profesionales no llevan uniformes blancos. La barrera mental imaginaria de exposición parece más alta pero, al mismo tiempo, la ausencia puede favorecer que el profesional y el equipo encuentren otras estrategias para salvaguardarse de la salud mental laboral y romper la distancia profesional que proporciona este tipo de vestimenta con el residente o la familia. Una anécdota interesante del viaje con referencia a esta cuestión fue descubrir que en el Centro Carpe Diem, los trabajadores de noche usan el pijama como uniforme con la finalidad de minimizar la alteración sueño y vigilia de las personas que sufren la enfermedad de Alzheimer a través de una estrategia paradójica

En resumen, el viaje ha permitido conocer servicios residenciales para personas mayores en las provincias de Ontario y Quebec y descubrir otras formas de intervenir en un escenario y actores distintos, hecho que puede ayudar a diversificar nuestra filosofía de intervención, organización y gestión.

Cristina Vidal Martí	<p>Educadora social, psicóloga y jefa del departamento de Personas Mayores Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés Carolines, 10 08012 Barcelona Teléfono: 93 410 16 02 Fax: 93 439 45 15 E-mail: cvidal@peretarres.org</p>
M. Montserrat Llopis	<p>Gerente de la Associació Catalana de Recursos Assistencials Travessera de Gràcia, 40 pral 2ª 08021 Barcelona Telèfon: 93 414 75 52 Fax: 93 414 65 26 E-mail: acra@acra.es</p>