

## Introducción

La implantación del Modelo de Atención Centrado en la Persona (Modelo ACP) en los Centros Gerontológicos requiere de una formación intensa por parte de los y las profesionales implicados/as en la atención. Además de la formación, es necesario un asesoramiento y una supervisión continuada en el tiempo a estos/as profesionales, de la mano de asesores/as expertos/as que den respuesta a las dudas y necesidades planteadas en el día a día, lejos de los planteamientos teóricos. Se trata por tanto de abordar dificultades reales y específicas que ocurren en cada centro. El proyecto SIM-ACP, subvencionado por el Gobierno Vasco y cofinanciado a través del Fondo Europa de Desarrollo Regional (fondos FEDER de la Unión Europea), pretende crear un juego serio como apoyo para la implantación del Modelo ACP en Centros Gerontológicos.

## Participantes y métodos

Para la consecución de los objetivos descritos previamente, se realizó en primer lugar un grupo de discusión con profesionales del Centro Gerontológico Lamourous Zubiaurre de diverso perfil profesional. La muestra estaba compuesta por 5 mujeres y 2 hombres, de edades comprendidas entre los 33 y los 56 años ( $\bar{X}=44$ ,  $DT=46$ ). Todos ellos con más de 10 años de experiencia en el trabajo con personas mayores. En cuanto al tiempo de experiencia en el Modelo, todos afirmaron llevar 4 años y haber participado mucho o bastante en los cambios relacionados con el nuevo Modelo.

Los temas tratados en este grupo de discusión fueron, por un lado, la idoneidad del diseño de un juego serio para apoyar la formación de los profesionales en el Modelo ACP, y por otro, los requisitos generales del mismo (quiénes serían los usuarios más beneficiados, cuánto tiempo podrían utilizarlo y con qué frecuencia, qué dispositivo sería el idóneo y los contenidos a desarrollar).

En la segunda mitad del grupo de discusión se cumplimentó un Mapa Emocional donde se recogió el grado de satisfacción de las personas que viven en un Centro Gerontológico comparando el modelo de atención tradicional con el Modelo ACP. En la ilustración 1 se muestra el esquema resultante.



Ilustración 1. Mapa emocional.

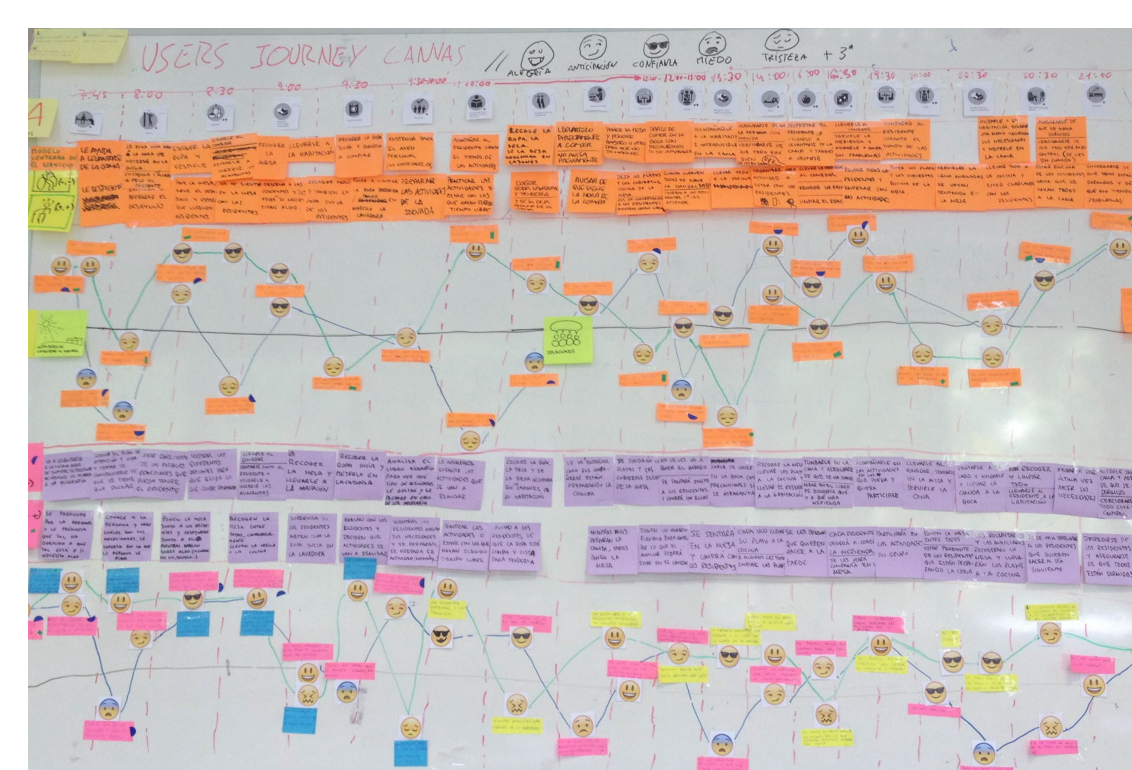


Ilustración 2. User Journey Map.

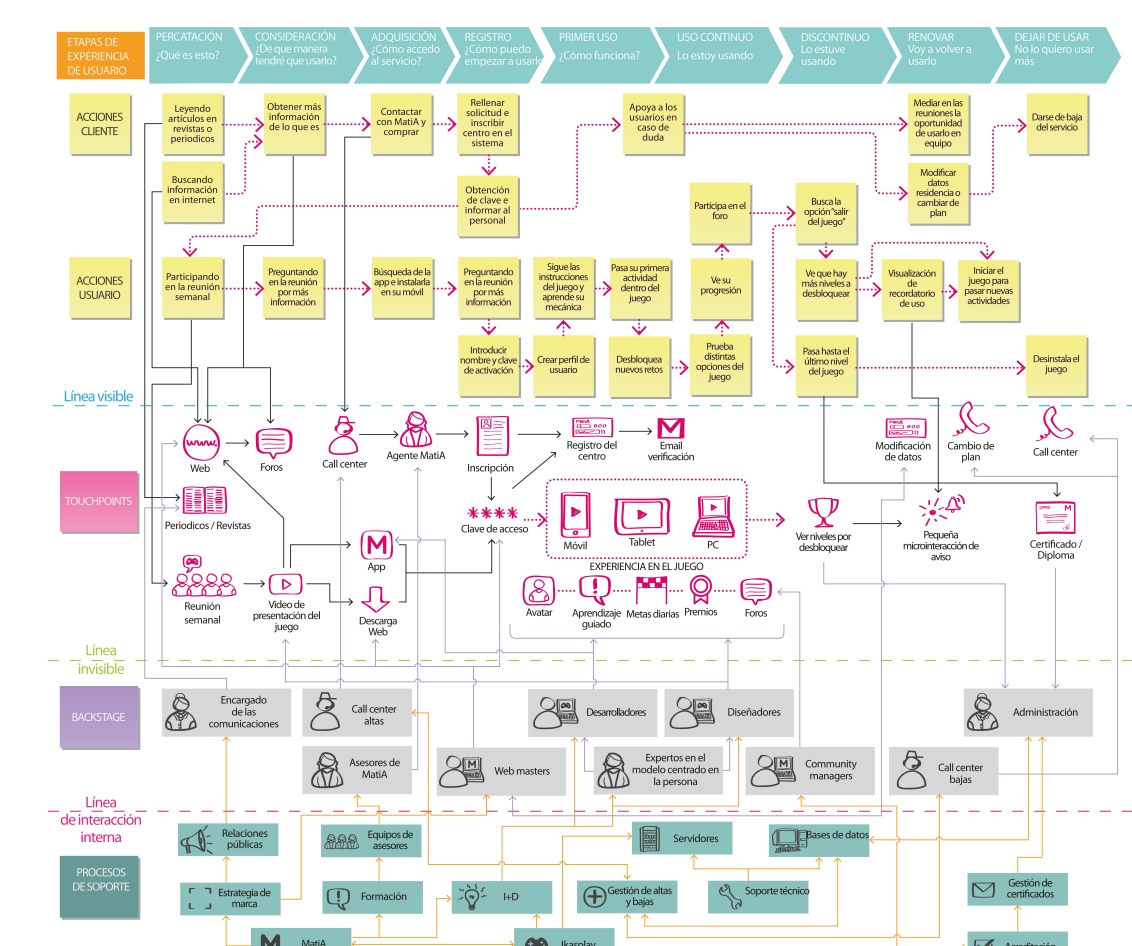


Ilustración 3. Service Blueprint.

Posteriormente, se realizaron entrevistas a personal de atención directa y se completó un User Journey Map comparando el día a día de estos profesionales en el modelo tradicional y en el Modelo ACP, para identificar en qué momentos del día podría servir de ayuda el juego serio, qué tipo de contenidos se podrían incluir y en qué formatos (ver ilustración 2).

Además, todos los profesionales cumplimentaron un cuestionario creado al efecto. Tanto el Mapa Emocional como el User Journey Map son adaptaciones de la herramienta llamada Customer Journey Map<sup>1</sup>, que permite plasmar el recorrido emocional de una persona frente a un servicio en sus diferentes puntos de contacto. Con esta herramienta, se identifican necesidades difíciles de visualizar en un mapa de procesos.

Finalmente, y una vez definidos los requisitos principales del juego serio, se describió también el mapa de procesos del servicio necesario para implementar y lanzarlo al mercado. El esquema del servicio, incluyendo los recursos humanos y tecnológicos necesarios para cada proceso, se plasma en un Service Blueprint (ver ilustración 3). El Service Blueprint<sup>2</sup> es una técnica utilizada para el diseño de servicios, pero también se aplica para diagnosticar problemas de eficiencia operacional y puede usarse para conceptualizar cambios estructurales.

## Objetivos

Este trabajo pretende identificar las necesidades formativas de profesionales que trabajan en centros residenciales en relación al Modelo ACP, que surgen de situaciones cotidianas con las personas mayores y con otros/as profesionales con los que están en continuo contacto. Asimismo, se pretende conocer las necesidades y preferencias de los y las profesionales en relación al diseño y funcionalidad de un juego serio que, de manera lúdica, favorezca el conocimiento y la aplicación del Modelo.

## Resultados

Los datos recabados gracias a la consecución de las diversas técnicas previamente expuestas, indican que:

- El perfil profesional que más necesidades formativas pueda presentar en relación al Modelo son las **auxiliares**, ya que son las que están todo el día en contacto directo con las personas mayores y sus familiares, por lo que **el juego debe dirigirse a ellas**.
- Las auxiliares pueden partir de un nivel desigual en relación al conocimiento del Modelo y su aplicación, por ello, el juego **debe adaptarse a diversos niveles de experiencia y conocimiento**.
- La formación debe enmarcarse en **escenarios y situaciones cotidianas del día a día**, en ningún caso debe reflejar situaciones ideales.
- Las situaciones cotidianas suelen tener más de una solución, por lo que la formación debe suscitar el debate para consensuar la **solución que más se adapte a cada centro, equipo profesional, y persona**. En este sentido, el juego **debe permitir compartir dudas con el equipo**; dudas que surgen en momento puntuales y que de lo contrario se acaban olvidando.
- Además de la formación individual, es importante que las decisiones importantes sean consensuadas y nazcan de la reflexión grupal, por lo que la aplicación del juego puede ser **tanto individual** (los 5 primeros minutos de la jornada laboral) **como grupal** (en reuniones de equipo).
- No todos los Centros Gerontológicos son iguales ni tienen las mismas características, por lo que la aplicación del Modelo **variará de un centro a otro**. En este sentido, el juego debe ser **flexible y dinámico**.

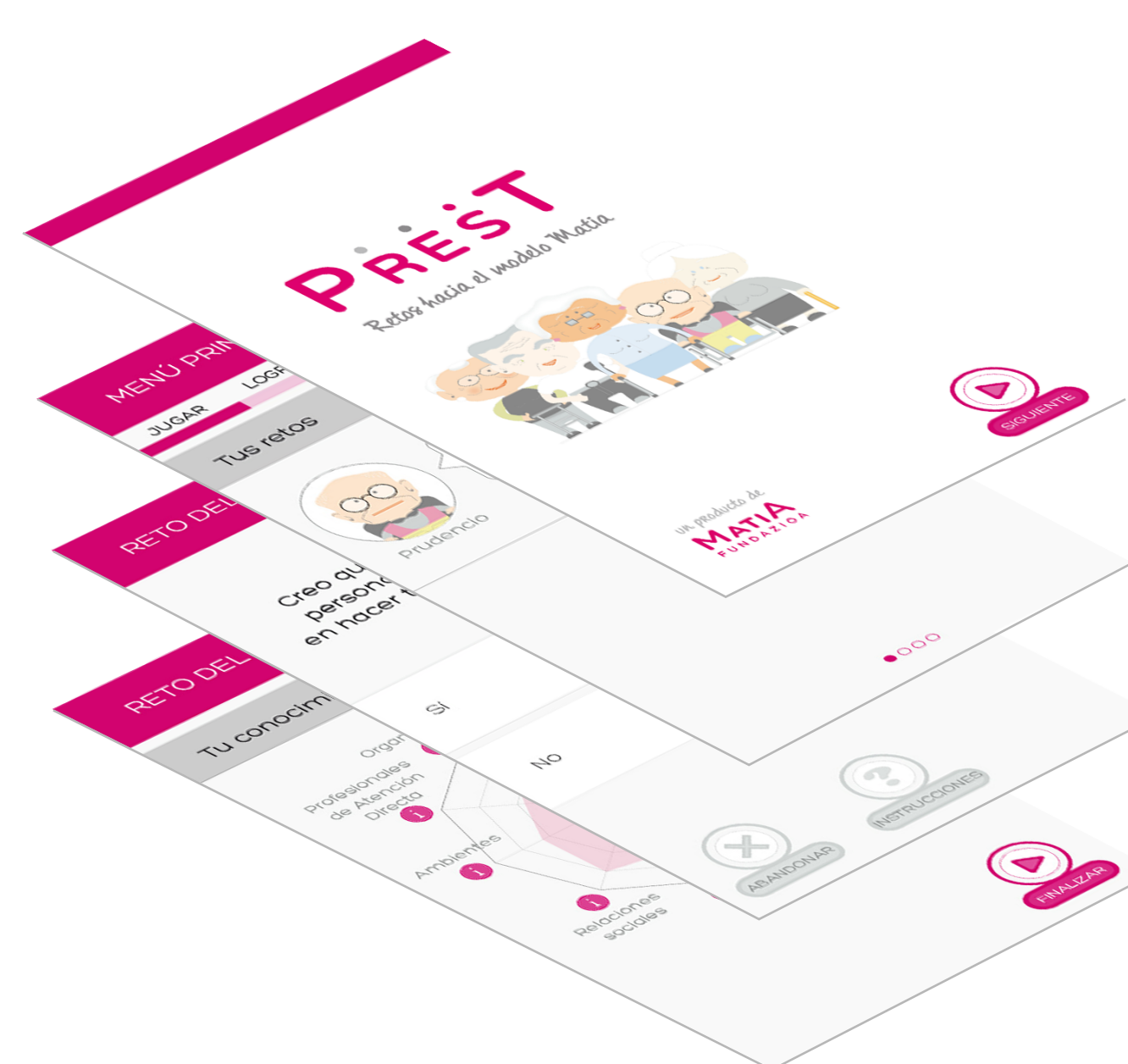
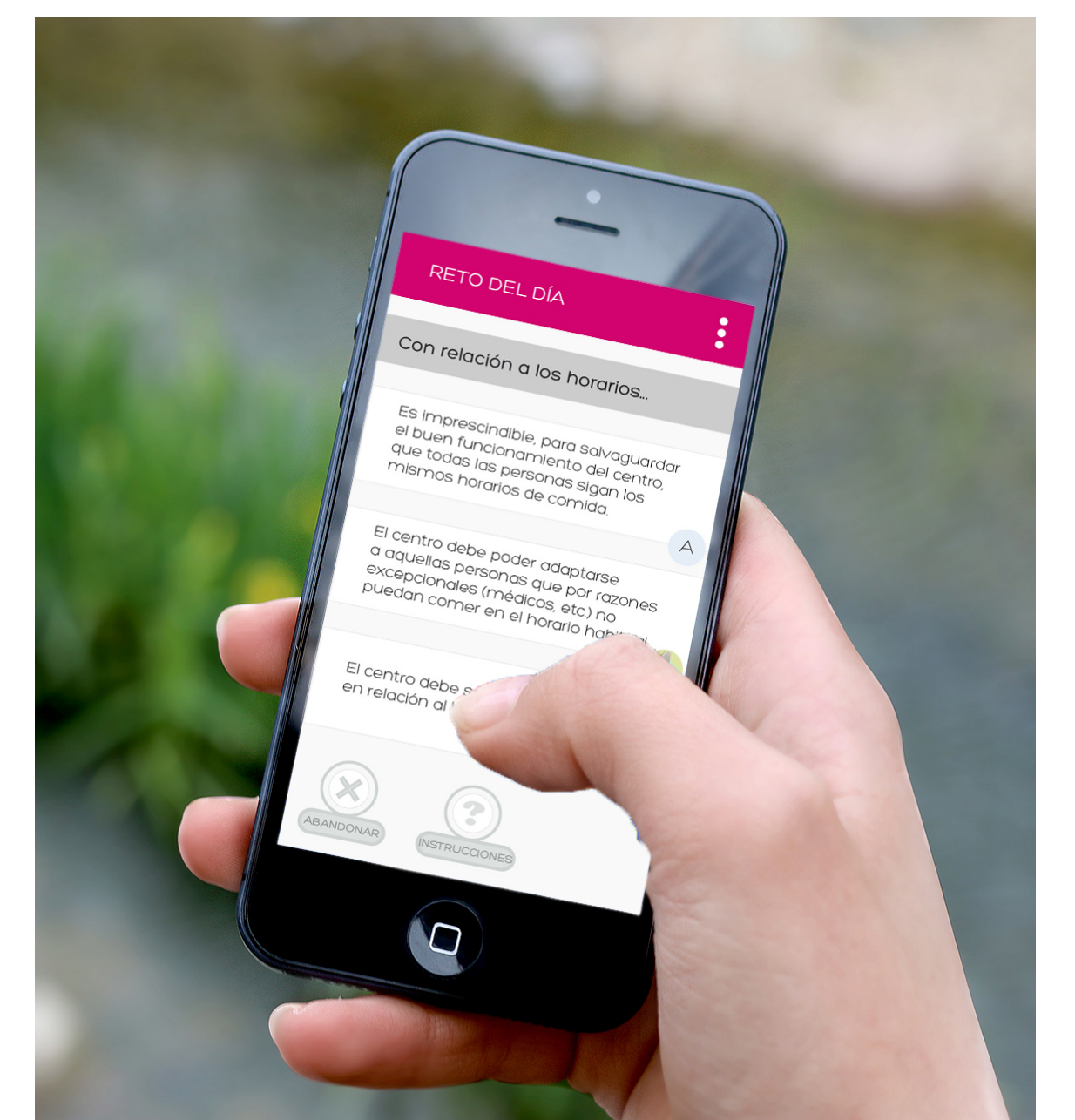


Ilustración 4. Resultado final.



## Conclusiones

La combinación de diversas técnicas para la detección de necesidades ha permitido la definición de los requisitos de usuario de cara al desarrollo del juego serio. El diseño centrado en los requisitos expuestos por los/as profesionales, permitirá una mayor aceptación del juego por parte de estos, contribuyendo así a un mayor conocimiento y aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona.

## Referencias

- Koivisto, M. (2009). Frameworks for Structuring Services and Customer Experiences. [1]  
Leen Shostack, G. (1984). Design Services That Deliver. [2]