

## GERONTOLOGIA

### Necesidades de Adiestramiento en Gerontología y Geriátrica del Personal Que Ofrece Servicios en una Institución de Cuidado Geriátrico

RACHEL BAERGA DUPEROY, MPH; NYDIA CASTRO ROJAS, MPH; BRENDA ORTA RODRIGUEZ, MPH;  
ENID GONZÁLEZ CARABALLO, MPH; ANGEL CRUZ GONZÁLEZ, MPH;  
JOSÉ VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, MPH; MARLÉN OLIVER VÁZQUEZ, EdD

**Objetivo.** Identificar las necesidades básicas de adiestramiento en campo de la gerontología y geriátrica del personal que trabaja en una institución de cuidado geriátrico.

**Metodología.** Investigación de tipo exploratoria y cualitativa. Se identificaron las necesidades de adiestramiento, en términos de cualidades y características que debe tener el personal, conocimientos y destrezas básicas en el campo de la gerontología y geriátrica, necesarias para trabajar con la población de edad avanzada institucionalizada. Se utilizó la técnica grupos focales para entrevistar al personal interdisciplinario de la institución. Se llevaron a cabo dos grupos focales constituidos empleados y uno constituido por de adultos de edad avanzada residentes de la institución. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas, y sometidas a un análisis de contenido.

**Resultados.** Tanto los empleados como los residentes entrevistados enfatizaron aquellas cualidades

relacionadas con atención diligente y afectuosa, educación y buenos modales; y necesidad de conocimientos sobre condiciones de salud de la persona de edad mayor y de las particularidades de específicas de cada caso. El grupo de empleadas expresó la necesidad de refinar destrezas técnicas relacionadas al manejo del paciente geriátrico. Además, expresaron comentarios indicativos de actitudes negativas y estereotipos de la vejez. El grupo de ancianos institucionalizados, reclamó una atención individualizada, basada en conocimiento de cada caso en todas sus dimensiones, que el personal los reconozca como seres humanos pensantes, que los orienten acerca de su salud y que les brinden el trato respetuoso que merecen.

**Conclusión.** La mayoría del personal encuestado carece del conocimiento mínimo básico en gerontología y geriátrica, necesario para brindar servicios efectivos a ancianos institucionalizados.

**Palabras clave:** Adiestramiento a personal, Gerontología y Geriátrica, Instituciones para ancianos

En la segunda mitad del siglo 20, Puerto Rico experimentó cambios dramáticos en la composición de la población. Uno de los más significativos fue el aumento acelerado de la población de edad avanzada que comprende aquellos adultos de 65 años y mayores (1). Para la década del 1950, el porcentaje de la población total que tenía 65 años o más era de 3.9. En el 1990, esta cifra aumentó a un 9.7% (2). Según el perfil de características demográficas del Censo de Población del

2000, esta cifra alcanzó el 11.2% de la población total (3). Se estima que para el 2020 esta población aumente a un 18 por ciento (4).

El grupo de adultos de 65 años o más, ha demostrado un incremento anual considerablemente mayor al de la población en general. Este incremento es aún mayor en el segmento de adultos mas viejos, o sea aquellos de 75 años o más. De acuerdo a los datos del Censo del 2000, la tasa anual de crecimiento para la población en general fue de 0.79%, mientras que para los adultos de 65 años o más fue de 2.23%. Al dividir este segmento poblacional por edades, para la década de 1990-2000 el grupo de 65 a 74 años creció a un ritmo de 1.90%, mientras que el grupo de edad de 75 años o más, a un ritmo de 2.67% (3).

Las características particulares del grupo de 75 años o más, son indicativas de una mayor susceptibilidad a enfermedades crónicas e incapacitantes (429% aproximadamente) (5) y a una mayor dependencia funcional

Del Programa de Maestría en Salud Pública con especialidad en Gerontología, Departamento de Desarrollo Humano, Escuela Graduada de Salud Pública, Recinto de Ciencias Médicas, Universidad de Puerto Rico, San Juan.

Dirigir correspondencia a: Marlén Oliver Vázquez, EdD, Programa de Gerontología, Departamento de Desarrollo Humano, Escuela Graduada de Salud Pública, Recinto de Ciencias Médicas, Universidad de Puerto Rico, PO Box 365067, San Juan, Puerto Rico, 00936-5067. Moliver@rcm.upr.edu

(6). Estudios en Puerto Rico, indican un 30% de dependencia funcional de para los adultos de 65 años o más. La dependencia se duplica en el grupo de 75 (43%) o más, al compararlo con el de 65 a 74 años (21%). Este índice de dependencia funcional tiene un impacto en la carga de cuidado en las instituciones de apoyo informal, como lo es la familia (6) y sugiere un aumento en la demanda de servicios médicos y sociales para este segmento de la población, por lo que crea la necesidad de identificar alternativas como lo es la institucionalización (7).

El personal que brinda servicios de salud a los adultos viejos institucionalizados, que es un grupo que presenta dependencia funcional, varios problemas de salud y necesidades urgentes simultáneamente, requiere desarrollar conocimientos, destrezas y actitudes para poder lidiar con una población de edad avanzada altamente demandante. La tolerancia, la paciencia y el desarrollo de una relación de confianza con sus pacientes es necesaria para brindar un servicio efectivo (8). Sin embargo, estudios recientes evidencian la falta de preparación en el campo de la gerontología y geriatría que tiene el personal que trabaja en instituciones de cuidado geriátrico en Puerto Rico (9). Además, la Ley número 94 del 22 de junio de 1977, para el licenciamiento de establecimientos para el cuidado de ancianos, no especifica la preparación académica mínima que debe poseer el personal que presta servicio a esta población, ni requiere preparación específica en el área de gerontología y geriatría (9).

La evidencia empírica concluye que los profesionales encargados del cuidado directo de los ancianos, a menudo incurrir en maltrato asociado al desconocimiento del proceso de envejecimiento y de la vejez (10) y a los estereotipos y actitudes negativas que éstos exhiben (10,11). Existe una falta de entendimiento acerca de lo heterogéneo y complejo que es este grupo poblacional, así como de los conocimientos y destrezas que se requieren para proveerle un servicio efectivo a los adultos de edad mayor (12). La necesidad de evaluar y adiestrar al personal que trabaja en estas instituciones es determinante si se quiere mejorar la calidad de servicios que recibe este grupo poblacional (11).

En esta investigación, se identificaron las necesidades básicas de adiestramiento en el campo de gerontología y geriatría del personal que trabaja en una institución de cuidado geriátrico, en términos de conocimientos y destrezas necesarias para brindar un servicio efectivo a adultos viejos institucionalizados. La información recopilada se utilizó para planificar una serie de adiestramientos dirigidos a capacitar a este personal con los conocimientos y destrezas necesarios para promover una mejor calidad de servicios en instituciones de cuidado geriátrico.

## Metodología

Se utilizó la técnica de los grupos focales para entrevistar una muestra de 18 personas que brindaron servicios en una institución de cuidado geriátrico durante el primer trimestre de 2002, en un pueblo del noreste de Puerto Rico. El grupo focal es una técnica de investigación cualitativa que conlleva una cuidadosa planificación de una discusión grupal encaminada a indagar acerca de ideas y opiniones de los entrevistados sobre diversos temas (13). Se utiliza para llevar a cabo estudios exploratorios que clarifiquen la relación entre ciertas variables y el desarrollo de nuevos modelos conceptuales e hipótesis de investigación (14).

Se llevaron a cabo en tres grupos focales: dos constituidos por personal de la institución y uno compuesto por residentes de la misma. Los criterios de inclusión para el personal fueron: llevar seis meses o más trabajando en la institución, tener contacto directo en el servicio con los adultos mayores y aceptar voluntariamente participar en la investigación. Los criterios de inclusión para los adultos de edad avanzada fueron: participar voluntariamente y realizar satisfactoriamente una versión de la prueba de "minimal", la cual determinaba su capacidad mental para participar en la entrevista.

Se administró una hoja para recopilar información sociodemográfica y se utilizó una serie de preguntas abiertas para guiar la discusión de los grupos focales. Las preguntas trataban sobre aspectos tales como, características y cualidades que debe tener el personal que trabaja con adultos de edad avanzada, destrezas y conocimientos necesarios para trabajar con las personas de edad avanzada institucionalizadas, y recomendaciones de temas de adiestramiento sobre aspectos de la gerontología y el cuidado geriátrico que puedan contribuir a mejorar el servicio ofrecido. Los procedimientos de investigación fueron aprobados por el Comité de Derechos Humanos del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico.

Cada grupo focal fue dirigido por un moderador y contó con un observador y anotador del proceso. La discusión de los grupos focales fue grabada en cinta audio magnetofónica y transcrita en una hoja diseñada para estos propósitos. Las transcripciones fueron analizadas de acuerdo a las necesidades de conocimiento y destrezas expresadas por los participantes en la discusión de los grupos focales. Se analizaron los temas expresados por la mayoría y se clasificaron en los dominios generales de la gerontología: aspectos biológicos, clínicos, sociales y psicológicos.

Los datos se utilizaron para el diseño de una serie de adiestramientos dirigidos al personal que labora en la

institución de cuidado geriátrico con el propósito de promover una mejor calidad de servicio a las personas de edad mayor residentes de la institución.

## Resultados

Se entrevistó un total de 18 personas, 12 empleadas y seis residentes de la institución. La escolaridad de 10 de las empleadas participantes era igual o menor a duodécimo grado y dos de ellas contaban con el grado de enfermera. Ninguna de las empleadas expresó tener preparación académica en el área de Gerontología o Geriatria. Dos de ellas informaron haber tomado algún curso relacionado a las personas de edad avanzada. En cuanto a los años de experiencia, 10 de las 12 empleadas tenían cinco años o menos en servicio con personas de edad avanzada. En relación a los participantes residentes de la institución, la mayoría eran mujeres, mayores de 75 años y con un nivel de escolaridad entre escuela superior y universidad.

Los participantes de ambos grupos focales utilizaron una variedad de adjetivos y frases para expresar las cualidades o características que debe poseer una persona que trabaje con adultos viejos institucionalizados. Algunas de las contestaciones de las empleadas fueron: "el personal debe ser responsable", "amoroso", "honrado", "cariñoso", "atentos," "comprender sus necesidades", "saber tratar bien a las personas", "ser pacientes y saber escuchar", "tener vocación", "conocer su expediente y a los familiares", "tener buena comunicación con los familiares y saber todo lo relacionado a ellos desde afuera hasta que llegan aquí", "tratarlos como niños porque ellos han vuelto a ser niños", "repetirles las cosas como 20 veces". Por su parte, los residentes expresaron lo siguiente: "conocer bien a la persona a quien se atiende", "que tenga modales adecuados en su trabajo", "que se me reconozca mi experiencia y preparación", "que se refiera a mí como don o doña porque yo tengo títulos y he estudiado." Entre las cualidades mencionadas indicaron el respeto, atención diligente, buena educación y buen carácter.

En cuanto a qué conocimientos generales debe tener el personal para trabajar efectivamente con la población de adultos viejos, las empleadas respondieron lo siguiente: "saber identificar la condición del paciente", "reconocer los estados de ánimo", "conocer las características de cada paciente", "saber prestar la ayuda que requieran, especialmente en cuanto a las diferentes condiciones de salud", "evitar caídas", "trabajar con situaciones de emergencia", "conocer sobre medicamentos y la función de éstos", "cómo administrar los medicamentos". Por su parte, los residentes expresaron "tener el don de ayudar a los demás", "tener conocimientos relacionados con los

del lugar", "de las condiciones físicas de las personas", "instrucción suficiente para atender a estas personas".

Las empleadas de la institución se expresaron sobre las destrezas generales que en su opinión debía tener el personal para trabajar efectivamente con la población de adultos viejos institucionalizada. Respondieron lo siguiente: "Ser rápido para cualquier emergencia", "poder mantener la calma en una emergencia", "poseer buena comunicación, saber expresarse", "atento", "responsable en la administración de medicamentos", "primeros auxilios", "conocimiento de movilidad de la cama y transferencia". En cuanto a este tema, los residentes participantes contestaron lo siguiente: "tener paciencia", "educación", "que no vengan a hacerme chistes, ni vengan a cantarme canciones, si no que me hagan unas preguntas que tenga que ver con lo que yo tengo. Por ejemplo, con esta rodilla que me duele tanto, vamos a hablar de los huesos, vamos a hablar sobre la formación de la pierna, vamos a hablar sobre la condición que tengo en el cuerpo", "que orienten a uno".

Finalmente, cuando se les preguntó acerca de qué temas para adiestramiento recomendarían para mejorar la labor del personal que ofrece un servicios a adultos viejos institucionalizados, los temas expresados por las empleadas fueron los siguientes: proceso de envejecimiento, servicios disponibles, CPR, tomar signos vitales, cuidado del paciente en baño, cuidado de las úlceras, movilidad y transferencia, cuidado en etapa terminal, Alzheimer, diabetes y Parkinson, recreación. Los residentes por su parte, contestaron lo siguiente: "cuando se habla con una persona debe tratarse con gratitud por esas personas que están por mí, con cariño al paciente", "saber como tratar a las personas mayores", "alimentación, como ha de ser de acuerdo a los hábitos alimentarios", "sobre lo que es personalidad, quien es esa persona a la que atiende, que el personal se entere de sus problemas antes de llegar a las personas, porque esta allí, como llegó allí, eso es una necesidad, que haya un retrato completo de la gente".

## Discusión

Al interpretar los resultados, se encontraron coincidencias en las contestaciones de ambos grupos focales, empleadas y residentes, en términos de las cualidades y características que debería tener el personal que atiende a la población de edad mayor institucionalizada para ofrecer un servicio efectivo. Enfatizaron aquellas cualidades relacionadas con la atención diligente y afectuosa, la educación y los buenos modales; y aquellos conocimientos en términos de condiciones de salud de la persona de edad mayor y de

las particularidades de específicas de cada caso. El grupo de empleadas expresó además, comentarios que son indicativos de actitudes negativas y estereotipos de la vejez, tales como, que los viejos son como niños, que hay que repetirle las cosas para que entiendan. Estos datos apoyan estudios previos en Puerto Rico en cuanto a la existencia de actitudes estereotipadas en el personal que trabaja en instituciones para ancianos (11).

El grupo de ancianos institucionalizados, por su parte, reclamó una atención individualizada, basada en conocimiento de cada caso en todas sus dimensiones. Además, expresaron la necesidad de que el personal los reconozca como seres humanos pensantes, que los orienten acerca de su salud y que les brinden el trato respetuoso que merecen. Este dato apoya estudios previos en cuanto la percepción de ancianos institucionalizados de la calidad del servicio recibido. El trato respetuoso e individualizado es un indicador prioritario para los ancianos institucionalizados (15).

En términos de conocimientos y destrezas requeridas para ofrecer un servicio efectivo a ancianos institucionalizados, las necesidades de adiestramiento expresadas por las empleadas participantes enfatizaron en aspectos relacionados con la comunicación y relaciones interpersonales con sus clientes, la identificación y manejo de condiciones de salud, y en destrezas técnicas instrumentales para la provisión del servicio. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Glass y Todd-Atkinson en un estudio de las necesidades de educación continuada de enfermeras empleadas en asilos de ancianos (16).

Los hallazgos de este estudio, confirman estudios previos en cuanto a la falta de preparación en el campo de la gerontología y geriatría que tiene el personal que trabaja en instituciones de cuidado geriátrico(9). La totalidad del personal entrevistado expresó no tener preparación en el área de gerontología ni de geriatría lo cual evidencia una necesidad genuina de adiestramiento en términos de destrezas y conocimientos básicos en el área de gerontología y geriatría para ofrecer servicios a las personas de edad avanzada institucionalizadas. La necesidad de reevaluar los estatutos de ley que otorgan licenciamiento a las instituciones de cuidado geriátrico (Ley 94 de 22 de junio de 1977), para incorporar el requisito de preparación en el campo de gerontología y geriatría en la contratación de personal también quedó evidenciada.

A partir del análisis de los grupos focales, se diseñó un adiestramiento para el personal de la institución con el propósito principal de desarrollar conocimientos y destrezas que resulten en un servicio efectivo a los adultos viejos institucionalizados. Los temas incluidos fueron los siguientes: Mitos y realidades de la vejez, cambios

normales del envejecimiento, aspectos psicosociales identificación y condiciones de salud mas comunes prevención de caídas, manejo de medicamentos ; polifarmacia, técnicas para el manejo y transferencia de adulto viejo, prevención y manejo de la depresión y e maltrato, y servicios disponibles para los adultos de edad avanzada.

## Abstract

The purpose of this qualitative study was to explore and identify the basic training needs of nursing home staff, in terms of attitudes, knowledge and skills required to work effectively with geriatric patients. Three focus groups were performed, two groups of employees, and a group of elderly residents of the institution, in order to explore issues pertaining to the following topics: personal attributes required to work with geriatric patients, basic knowledge and skills needed to provide effective services. Group discussions were transcribed and themes were extracted through consensus reached by the investigators. Results indicated that the interviewed staff lack of formal preparation or continuing education in gerontology or geriatrics. Needs identified were the following: the aging process, caring behaviors, management of common health conditions, administration of medications, transference and mobility of residents, among others. Finding were use to design an educational program aimed in assisting nursing home staff in providing an effective service to their geriatric patients.

## Referencias

1. Vázquez Calzada J. Aspectos demográficos y socioeconómicos de la población de edad avanzada en Puerto Rico. En Padovani de Calderón, Archilla de Ortiz, ed. Memorias de la Conferencia Conmemorativa Dorothy Bourne, Universidad de Puerto Rico, 1984.
2. Junta de Planificación, Negociado del Censo, Censo de población y vivienda, Puerto Rico, Censo de 1990.
3. Junta de Planificación, Negociado del Censo, Censo de población y vivienda, Puerto Rico, Censo de 2000.
4. Junta de Planificación por edad y sexo; años 1990-2025, Municipios de Puerto Rico, 1990.
5. Departamento de Salud de Puerto Rico. Informe de datos de morbilidad crónica: muestra básica 1992, Oficina de Estadísticas de Salud, 1997.
6. Oliver Vázquez M. Suárez Pérez E. De Andino R. Descripción del estado de salud y la capacidad funcional de la población de 65 años o más residente en la Región Universitaria de Salud. P R Health Sci J 1999;18:369-376.
7. Anzola E. Alternativas a la Institucionalización de los ancianos en América Latina. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. 1991.
8. Quinn M. Ebersole P. The frail elderly in gerontological nursing, 4<sup>th</sup> edition, St. Louis: Mosby; 1994.

9. OGAVE. Estudio de Características de Establecimientos de Cuidado de Larga Duración, Oficina de Asuntos de la Vejez, Estado Libre Asociada de Puerto Rico, 1997.
  10. Ramos H. Indicadores de maltrato en la población de hombres y mujeres viejos en los Centros de Cuidado Prolongado y Centros de Cuidado Diurno en la ciudad de Ponce. Publicación de Tesis Doctoral. Instituto Caribeño de Estudios Postgraduados, 1991.
  11. Rodríguez R. Actitudes hacia los envejecientes del personal que trabaja en las instituciones para ancianos de las regiones de San Juan y Carolina. Publicación de Tesis de Maestría. Colección Puertorriqueña. Recinto de Ciencias Médicas, Universidad de Puerto Rico, 1987.
  12. Scharlach A, Robinson B, Damron-Rodríguez J, Feldman R. Optimizing Gerontological Social Work Education. (1997) Información obtenida en internet: <http://cssr.berkeley.edu/aging/projects/optimizing.html>
  13. Basch C. Focus group interview: An underutilized research technique for improving theory and practice in health education. *Health Educ Q* 1987;14:411-418.
  14. Gray-Vickery P. Gerontological research use and application of focus groups. *J Geront Nurs* 1993;19:21-27.
  15. Marini B. Institutionalized older adults' perceptions of nursing care behaviors. *J Geront Nurs* 1999;25:11-16.
  16. Glass JC, Todd-Atkinson S. Continuing education needs of nurses employed in nursing facilities. *J Contin Educ Nurs* 1999;30:219-228.
-