

# Cuidado Centrado en las Relaciones en residencias para personas mayores

CONCEPTO Y PASOS CLAVE  
PARA SU IMPLEMENTACIÓN

# ACKNOWLEDGEMENTS



**FILIPA MAIA**

Responsable de Educación, Investigación y Participación Comunitaria; Nightingale Hammerson



**MARIANO SÁNCHEZ**

Director, Cátedra Macrosad de Estudios Intergeneracionales; Universidad de Granada



**NUNO SANTOS LOPES**

Director de Investigación, Innovación y Participación Comunitaria; Nightingale Hammerson



**THESSA VERWOLF**

Coordinadora de Cuidados Centrado en las Relaciones; Nightingale Hammerson



**ALICIA CARRILLO**

Directora General; Macrosad



**ANA PERANDRÉS-GÓMEZ**

Jefa del Departamento de I+D; Fundación Ageing Social Lab



## REACH BY NIGHTINGALE HAMMERSON

Reach es una plataforma digital que ofrece a las personas, y a quienes cuidan de ellas, asesoramiento práctico y herramientas gratuitas para envejecer bien. Nuestra orientación experta se centra en mejorar la salud y las conexiones sociales.



## NIGHTINGALE HAMMERSON

Organización benéfica de referencia que ofrece cuidados residenciales, asistenciales, de respiro, para personas con demencia y cuidados paliativos. Al servicio de la comunidad judía desde 1840.



## MACROSAD

Grupo español especializado en servicios de cuidados, salud y educación para las personas, que conecta generaciones de forma transparente y cercana.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO PONER EN MARCHA ESTE TIPO DE PROGRAMA, CONTACTA CON:

**Reach By Nightingale Hammerson**  
reach@nightingalehammerson.org

**Macrosad**  
catedramacrosad@ugr.es

# INTRODUCCIÓN

---

Cuando una persona se traslada a una residencia para personas mayores por primera vez es probable que lo haga tras haber vivido durante años en su propio hogar. A menudo, en esos años la persona se ha movido dentro de un círculo limitado de familiares, amigos y amigas, vecinos y vecinas, y compañeras y compañeros de trabajo que orbitaban alrededor del entorno privado de su hogar. Sin embargo, al llegar a la residencia, en su unidad de convivencia necesitará compartir espacio y tiempo con 15 o más personas que no conoce y relacionarse con un grupo considerable de profesionales del cuidado. Además del impacto físico que esto puede tener en la vida de la persona, trasladarse a una residencia también conlleva impactos psicológicos, sociales y espirituales que deben considerarse.

El concepto de Cuidado Centrado en las Relaciones (CCR) – a veces conocido como Cuidado Basado en las Relaciones – pretende abordar los retos que supone vivir en una nueva comunidad de cuidados, y lo hace promoviendo sentimientos en torno a las relaciones de pertenencia, conexión, intimidad, control y propiedad, de modo que la persona pueda sentir, fuera de su anterior hogar, el tipo de entorno relacional propio de un hogar. ¿Por qué esta importancia de las relaciones? Porque, como dijo el psiquiatra George Vaillant, “la clave para un envejecimiento saludable son las relaciones, las relaciones, las relaciones” (Vaillant, 2017).

Al mismo tiempo el CCR se preocupa por las relaciones entre todas las personas involucradas en la red de relaciones de cuidado de la que forman parte, por ejemplo, las relaciones entre el personal y la familia. Por tanto, el CCR se distingue por interesarse por todas las relaciones que son significativas para cada persona dentro de dicha red.



# CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Las relaciones que experimentan las personas residentes pueden variar dependiendo de si son entre residentes, de residentes con el personal, de residentes con familiares, de personal con familiares, de residentes con visitantes, de personal con visitantes, de familiares con visitantes, etc. También somos conscientes de que el entorno en el que ocurren estas relaciones influye en la forma en que se dan las interacciones, sea espontáneamente o de manera planificada.

Los ejemplos de interacciones intencionadas y planificadas que encajan bien con la prioridad del CCR de facilitar y fomentar relaciones auténticas y afectuosas incluyen actividades organizadas para personas residentes, como, por ejemplo, prácticas intergeneracionales en las que esas personas, las niñas y niños de una escuela infantil y el personal jueguen, canten o bailen juntos. También podemos pensar en un concierto de música en el que participe gente de la comunidad que visite la residencia e interactúe con las personas residentes, los familiares y el personal. No obstante, al final son las relaciones (y no las actividades ni las meras interacciones) el verdadero corazón del CCR.

Es importante destacar que los encuentros espontáneos también son esenciales en el desarrollo de un enfoque de cuidado centrado en las relaciones. Por ejemplo, la interacción de una persona residente con el familiar de otra persona residente puede convertirse en una rutina que involucre a dos familias distintas. Aunque nadie lo hubiese previsto, el entorno de vida compartido a menudo facilita orgánicamente la generación de nuevas relaciones dentro de las cuales se puede adquirir un sentido de pertenencia, compromiso y significatividad.



# CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Para que el CCR se establezca en una organización es necesario seguir algunos pasos clave.

El primer paso es que la cultura relacional y el estilo de liderazgo del CCR estén profundamente arraigados en toda la organización. La aceptación y comprensión del CCR por parte de los y las líderes de la organización es fundamental para garantizar que haya una estrategia real, un grado de compromiso y el apoyo necesarios para implementar este enfoque. Cuando las relaciones son el verdadero centro del cuidado no debería haber ningún área en la organización en la que no se hubiese instalado una cultura relacional. ¿Por qué? Porque las relaciones se basan en fomentar los vínculos, el entre, y cuando se dan las condiciones adecuadas – respeto, confianza, aprecio, inclusión... –, es de esperar que las relaciones generen nuevas relaciones que se expandan sin límites. Dicho de otro modo, el CCR no puede ser sectorial ni aplicarse solo en algunas áreas de la organización.

Este enfoque organizacional integral del CCR es esencial para que, por ejemplo, un o una auxiliar reconozca la importancia de las interacciones espontáneas entre personas residentes, familiares y amistades de otras personas residentes y cree el espacio para que estas interacciones ocurran de manera orgánica. Así, las vías hacia nuevas relaciones de cuidado se van construyendo permanentemente.

Dentro de este marco de cultura del CCR en una organización, el reconocimiento de las personas integrantes del equipo como líderes en la implementación del CCR es una forma práctica de darle visibilidad. Por ejemplo, incluir “Promotor/a del CCR” en la tarjeta identificativa de un miembro del equipo puede otorgarle un rol de liderazgo e influencia sobre su equipo como persona en la primera línea de implementación estratégica del CCR.



# CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Otro paso fundamental, según investigaciones recientes de la Open University (Larkin et al., 2023), es la creación de un ambiente de respeto, confianza e inclusión. ¿Cómo lograrlo?

- Todas las personas involucradas en la red de CCR deben estar adecuadamente informadas sobre los planes de atención y tratamiento.
- Las decisiones sobre el tratamiento, el entorno de atención y las relaciones se toman a través de un diálogo abierto y honesto, y dentro de un marco de relaciones genuinas y de confianza.
- La entidad proveedora del cuidado reconoce, respeta y pone en el centro del CCR la historia, los intereses y las preferencias de las personas residentes.



# CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Un tercer paso para establecer el CCR es la creación de múltiples y diversas oportunidades para fomentar un estilo de vida basado en las relaciones en todas las direcciones posibles. Por ejemplo, facilitando relaciones entre:

- Personas residentes: fomentando oportunidades para que se apoyen mutuamente y desarrollen amistades.
- Personas residentes y personal: haciendo actividades conjuntas; habilitando cauces para que las personas residentes participen en la toma de decisiones; orientando a las personas residentes que tienen dificultades de comunicación.
- El personal: logrando un sentimiento de pertenencia a un equipo; posibilitando que se sienta respetado y acogido; con un ambiente de trabajo cálido y respetuoso.
- Personal y dirección: buen equilibrio entre vida laboral y personal; sensación de reconocimiento y respeto; puertas abiertas para comunicarse con la alta dirección.
- La residencia y las familias: fomentando relaciones personales de las personas residentes con familiares, amistades y mascotas.
- La residencia y la comunidad: facilitando el acceso de la comunidad a la residencia mediante la organización de eventos y oportunidades para participar; celebrando fechas significativas (por ejemplo, festividades).



# CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Otro paso interesante consiste en crear un entorno adecuado que permita construir relaciones sin perder la autonomía de la persona residente. Algunas iniciativas en esta dirección serían:

- Contar con habitaciones con espacios privados y compartidos.
- Presencia de objetos significativos y áreas para actividades.
- Oportunidades para comunicarse con el equipo directivo.
- Disponer de áreas privadas para el personal.
- Entornos adaptados para las personas con deterioro cognitivo que cuenten con estímulos sensoriales, colores apropiados y mobiliario y enseres accesibles.

La naturaleza de las relaciones entre todas las personas involucradas en el cuidado influirá en el alcance y la calidad del cuidado brindado. Asimismo, para lograr relaciones significativas hay que tener en cuenta algunos factores como que el personal conozca el historial médico y social de la persona residente o que se desarrolle un plan de cuidados con participación de dicha persona y de su familia.

Vale la pena señalar que puede haber momentos en los que la conexión no se produzca, y que es importante prestar atención al nivel adecuado de implicación con las personas residentes que las personas profesionales y el personal de atención deben tener. Los protocolos son fundamentales para establecer en qué pueden prestar apoyo los

miembros del equipo, pero también para poder contar con un abanico de opciones en su intento de conseguir una buena participación de las personas residentes.

Fomentar relaciones que son significativas para las personas conduce, en última instancia, a un mejor cuidado porque un buen cuidado requiere de buenas relaciones, es decir, de cualquier tipo de relación que la persona considere importante para su bienestar en la vida.

Por lo tanto, el CCR no solo abarca las relaciones más evidentes dentro de una residencia, como las que existen entre el personal de atención y las personas residentes, sino también las relaciones familiares intergeneracionales, por poner un ejemplo. En este sentido, el CCR está vinculado al cuidado intergeneracional, que crea oportunidades para que las distintas generaciones pasen tiempo juntas. Contamos con evidencias de que las buenas prácticas intergeneracionales son efectivas para prevenir la soledad y la monotonía, además de para transportar a las personas residentes a momentos en los que jugaban con sus hijos e hijas o nietos y nietas.



## CONCEPTOS Y PASOS CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

Sin embargo, lo más valioso en la implementación del CCR es realizar un trabajo intencionado para que las relaciones – y, por ende, el cuidado – fluyan en un ambiente de respeto, igualdad, confianza, sentido de control, inclusión y pertenencia. De esta manera, las relaciones pueden ser auténticas: no condicionadas, no forzadas ni ficticias, y no institucionalizadas. Esto también contribuirá a mejorar el entorno laboral del personal de atención.

En conclusión, construir relaciones requiere tiempo y esfuerzo, por lo que las personas profesionales debemos trabajar con sensibilidad y adoptar un enfoque que haga sostenibles los cuidados a largo plazo. Esto se puede lograr mediante el uso de enfoques biográficos y de curso vital que nos permitan comprender y valorar la historia personal y las necesidades cambiantes de cada persona con el tiempo. Conocer a la persona y mostrar interés por su historia de vida nos coloca en una mejor posición para facilitarle conexiones significativas. Por lo tanto, el CCR, en lugar de ser un producto institucionalizado, es una práctica basada en el cuidado, el respeto, el sentido de pertenencia y la responsabilidad en favor del bienestar, pero dentro de un flujo relacional con esa persona.

Por ello, es importante que los centros residenciales se distancien de un entorno similar al de un hospital y preparen profesionales para este tipo de atención relacional. Dado que la construcción de relaciones implica múltiples niveles y factores, debe existir una estrecha colaboración entre los diferentes departamentos del centro residencial, así como actividades de equipo específicas para el CCR.



## REFERENCIAS

---

-  Larkin, M., Gopinath, M., Kartupelis, J., & Wilson, A. (2023). Making every relationship matter: a practitioner toolkit for relational care with older people. The Open University.
-  Nightingale Hammerson. (2024). Nightingale Hammerson's Relationship Centred Care Strategy. Providing High Quality Care to the Jewish Community since 1840. Nightingale Hammerson.
-  Vaillant, G, as cited in L. Mineo (2017). Over nearly 80 years, Harvard study has been showing how to live a healthy and happy life. Harvard Gazette. Available online: [Over nearly 80 years, Harvard study has been showing how to live a healthy and happy life — Harvard Gazette](#)

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO PONER EN MARCHA ESTE TIPO DE PROGRAMA, CONTACTA CON:

**Reach By Nightingale Hammerson**  
reach@nightingalehammerson.org

**Macrosad**  
catedramacrosad@ugr.es



Reach by Nightingale Hammerson



Reach by Nightingale Hammerson



nightingalehammerson.org



@nightingalehammerson1840



@macrosad



@macrosad



www.macrosad.com



@macrosad\_