

El Atenció a la Tercera Edat: Un Compromís Administratiu

Autors: Seijo Solino, M^a Rita; Baulies Romero, Hèlia; Gomes Paíno, Angélica Begoña; Granados Gomes, Yago;
Montserrat Gala, Lorena; Sans Ordoñez, Roser
Lloc de treball: Vall d'Hebron Barcelona Hospital Campus

INTRODUCCIÓ

L'esperança de vida cada vegada és més llarga, una gran part de la població són persones amb edat avançada. Això fa que sigui habitual que un nombre elevat de pacients, en la seva gran majoria en consultes mèdiques o hospitalàries de qualsevol especialitat, estigui format per aquest col·lectiu, i que el personal administratiu atén.

RESULTATS

1. Atendre adequadament aquest grup de persones promou la inclusió i garanteix que els seus drets siguin respectats, cosa que contribueix a una societat més equitativa.
2. Millora la satisfacció del pacient.
3. Fomenta la confiança i la lleialtat en les institucions.
4. Creació d'una comunitat més saludable i solidària.

OBJECTIU

- *"Cada persona gran mereix ser escoltada i atesa amb respecte"* Aquesta deferència no només els brinda dignitat sinó que humanitza la feina de l'administratiu a la vegada que ens enriqueix a nivell personal.
- Garantir el principi d'accessibilitat a la salut i proporcionar equitat en el seu accés, ja que la població gran té unes necessitats específiques (tenen una vida plena d'experiències i saviesa per compartir) que requereixen un enfocament adaptat, ja sigui en serveis de salut, assistència social o programes de benestar.

MATERIAL I MÈTODE

- Tenir un taulell amb personal administratiu que rebi els pacients amb un somriure, que ofereixi una salutació afectiva i efectiva, genera un ambient agradable per a la comunicació:
- La importància d'una primera impressió càlida.
 - Parlar a poc a poc i amb claredat usant un llenguatge senzill
 - Ser empàtica, resolutiva amb alt grau de paciència.
 - Gestió de Cites: organitzar, recordar, per evitar confusions.
 - Assessorament: Coneixement sobre recursos per la tercera edat.
 - Proveir informació clara sobre serveis disponibles.
 - Escoltar i atendre les inquietuds dels adults grans.
 - Oferir assistència física, si cal (per exemple; ajudar a seure, un suc pel mareig... etc)

Seijo Solino, M^a Rita (2025) Fotografia propia. "Tercera Edat".

CONCLUSIONS

És molt important el compromís en el tracte i educar al personal administratiu en l'atenció a gent d'edat avançada ja que, d'alguna manera, aquesta atenció assistencial no és només un treball, sinó és com una vocació.