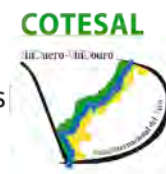




Sistema Integral
de Servicios Múltiples
a la Infancia y Mayores
del Medio Rural

¿Cómo te puedo ayudar?





Índice

Justificación	2
Descripción	3
Objetivos	4
Finalidad	5
Perfil del personal de atención directa	5
Prestaciones	6
Planificación	6

Justificación

Este Manual tiene su origen en el establecimiento de una *“Red de Proximidad Individualizada para Nuestros Mayores”*.

Se trata no sólo de dar respuesta a las demandas que soliciten las personas mayores, sino también, detectar otras necesidades, también, aptas de intervención, como consecuencia de la práctica diaria del servicio, favoreciendo un *Servicio Inclusivo de Calidad*; fomentando el desarrollo de habilidades sociales para potenciar la autonomía personal de este colectivo, evitando generar situaciones de dependencia; y en consecuencia, garantizando el bienestar social de nuestros mayores en su mismo territorio, el medio rural.

Por lo tanto, esta Red busca *crear puntos de acceso* a este servicio a través de *instituciones del territorio* habituadas a desarrollar y dirigir su actividad con nuestros mayores.

Estas instituciones (Ayuntamientos, Centros de Día, Residencias, Asociaciones de Mujeres, Hogares de Jubilados, Centros Ocupacionales...) *actuarán como puerta de entrada y primera toma de contacto a este Servicio*, donde las personas mayores podrán dirigirse a solicitar su demanda.

De esta manera, la Asociación Vindouero-Vindouero conectará en Red a este tipo de instituciones mediante una plataforma virtual similar a una intranet, en la que todas aquellas entidades que formen parte de este servicio podrán tener acceso al formulario de inscripción, usuarios registrados, demandas y alertas solicitadas; así como al cronograma de actuaciones a desarrollar por el personal de atención directa que llevará a cabo este servicio; donde se especificará la actividad a desarrollar, días y horario de intervención, asociado a cada solicitud.

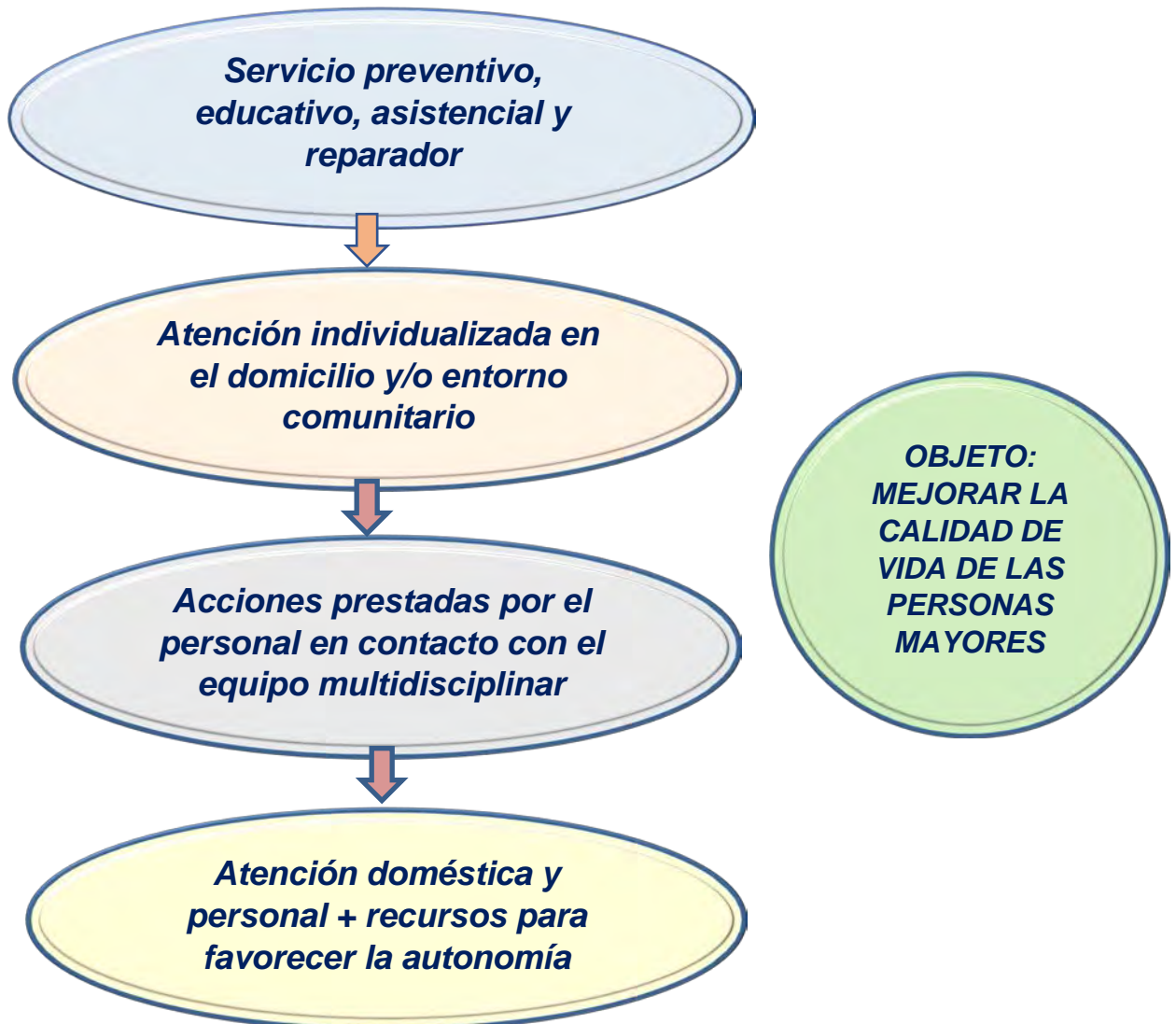
La atención a nuestros mayores se desarrollará en el propio territorio rural, a través de los trabajadores contratados para este propósito, que a su vez, estarán coordinados por el equipo interdisciplinar de la Asociación, con el fin de intercambiar información y experiencias de las acciones llevadas a cabo y poder evaluar la atención prestada de forma constante y periódica, estableciendo la posibilidad de incorporar nuevos planteamientos, en caso de necesario.

Dadas las peculiaridades que ofrecen los municipios rurales ámbito de actuación del proyecto, ubicados en las provincias de Zamora y Salamanca, entre las que se encuentra el elevado envejecimiento de su población, hace imprescindible la implantación de una serie de acciones comunitarias destinadas a mejorar el día a día de las personas mayores, haciendo sus labores cotidianas más fáciles y amenas, tareas domésticas y/o de atención personal, *mediante la gestión de un Programa Individualizado*, intentando respetar el control de su propia vida.

Cabe decir que los espacios rurales que cubren estas provincias se caracterizan por una fuerte carencia de servicios destinados a la ayuda a domicilio en su propio entorno; a lo que hay que añadir la importancia de desarrollar actuaciones formativas dirigidas a la interiorización de ciertas habilidades sociales necesarias en el trato con las personas, que deben poseer todo el personal que en su práctica laboral realiza actuaciones dirigidas a colectivos sociales, y en especial a las personas mayores.

Esta es la razón, por la que esta prestación no es sólo un servicio en sí de atención directa, sino que su práctica va a más allá y persigue objetivos transversales indirectos, en definitiva, integra en su praxis, *acciones preventivas, educativas, asistenciales y reparadoras*.

Descripción



Objetivos

Generales

- Mejorar el día a día de las personas mayores en su ámbito rural, a través de un servicio de atención directa de calidad basado en la prestación y apoyo de tareas que este colectivo no puede desarrollar por sí sólo, basado en un modelo de satisfacción personal individualizado, integrando las necesidades de este colectivo y consensuando con ellos mismos las acciones a desarrollar. Además, como complemento, este servicio persigue (en base a potenciar las capacidades personales de estas personas) dotar a este grupo objeto, de aquellas habilidades y competencias necesarias para fomentar su seguridad, autoestima y autonomía, evitando considerablemente su dependencia.

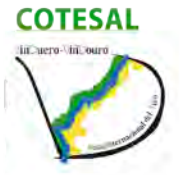
Específicos

Con el usuario:

- Favorecer el desarrollo de relaciones interpersonales entre el personal que desarrolla el servicio y el usuario, que promuevan a su vez valores de solidaridad, cooperación y comunicación.
- Impulsar actitudes positivas, proactivas y cambios conductuales ante la vida.
- Fomentar el desarrollo de hábitos saludables.
- Paliar situaciones de soledad y abandono social.
- Posibilitar la creación de un marco institucional de trabajo comunitario.
- Inculcar valores igualitarios asociados a uno y otro género, sobre todo lo que respecta en aquellas actividades relacionadas con el trabajo doméstico.
- Posibilitar la inclusión social de este colectivo.
- Asesorar en la detección de nuevas necesidades, a través de dotación recursos oportunos de intervención.
- Fomentar acciones de intercambio generacional como un cúmulo de desarrollo de experiencias comunitarias.

Con la comunidad social, en la que se desarrolla la vida diaria del usuario (grupo de atención principal: cuidadores directos, familia, grupos de iguales...):

- Impulsar buenas relaciones personales entre el usuario y las personas que habitualmente tienen un contacto directo con el mismo.
- Mantener informado a este grupo de atención principal, de los avances y evolución de las personas mayores atendidas, favoreciendo situaciones de respiro familiar.



Finalidad

Articular una *estructura de intervención social directa, planificada y organizada*, a través de la gestión de diversas actividades demandadas por los usuarios que conforman esta Red.

Perfil del Personal de Atención Directa

NOMBRE Y APELLIDOS	PERFIL PROFESIONAL	ACTUACIÓN TERRITORIAL	ATENCIÓN A PRESTAR	PREVISIÓN DE USUARIOS RECEPTORES
JESUS BORREGO VICENTE	PEÓN	ITINERANTE TRABANCA	ATENCIÓN DOMÉSTICA ATENCIÓN PERSONAL	10
MARIA VICTORIA GARCIA ESTEBAN	AUX.GERIATRÍA	ITINERANTE ZAMORA (Robleda Cervantes, Manzanal de Arriba y sus pedanías)	ATENCIÓN DOMÉSTICA ATENCIÓN PERSONAL	20
MARIA INES GARCIA SIMON	PEÓN	ITINERANTE ZAMORA	ATENCIÓN DOMÉSTICA ATENCIÓN PERSONAL	20
JOSE FERNANDEZ ALVAREZ	MONITOR	ITINERANTE ZAMORA Y SALAMANCA	ATENCIÓN PERSONAL	10
NICOLAS GARCIA CENTENO	PEÓN	ITINERANTE ZAMORA SALAMANCA TRABANCA	ATENCIÓN DOMÉSTICA ATENCIÓN PERSONAL	10

Este personal coordinado por el equipo multidisciplinar de la Asociación, realizará su trabajo en base a una plantilla laboral en la que se detallará los días, horas y municipios de atención con carácter semanal, en función de las necesidades y demandas comunicadas por los usuarios inscritos en el servicio, adecuando los conocimientos y experiencia de dichos profesionales a la ejecución de las funciones y tareas a realizar.

Prestaciones

ATENCIÓN DOMÉSTICA: mantenimiento del hogar: cambiar una bombilla, reponer una bombona de butano, arreglar algún electrodoméstico estropeado, limpieza de vivienda, organización del hogar, realizar labores de jardinería, atender huerto, transportar leña, pintar una pared, arreglar una puerta, etc.

ATENCIÓN PERSONAL: realizar la compra, elaborar comidas, pedir cita médica, visitas, controles médicos, recogida de recetas u otros documentos administrativos, peluquería, higiene personal, apoyo en movilización dentro y fuera del hogar, asesoramiento sobre realización de actividades cotidianas, acompañamientos en actividades de ocio y tiempo libre (incluyendo acciones intergeneracionales), fomento de habilidades sociales y competencias personales.

Planificación del Servicio

1) *Concreción de la "Red de Proximidad Individualizada para Nuestros Mayores"*

Elaboración del Plan de Trabajo

Lo que implica realizar un análisis DAFO del ámbito de actuación territorial, identificar posibles necesidades y demandas del colectivo de mayores, opciones de respuesta y situaciones de riesgo que pueden afectar al servicio, para establecer medidas alternativas que exijan un replanteamiento del mismo y/o la búsqueda de soluciones no contempladas en un primer momento.

Con ello, pretendemos ofrecer un servicio de calidad y recoger también, este tipo de incidencias, incorporándolas al plan de trabajo individualizado (como puede ser situaciones de extrema dependencia y /o abandono familiar, que conlleven dar respuesta a otras alternativas de intervención por parte de otro tipo de profesionales, incluyendo la puesta en conocimiento y derivación a los Servicios Sociales.

Determinación de las entidades “comunicadoras” y “facilitadoras” adheridas a la Red

Para identificar e incorporar a este sistema, de colaboración interna, las instituciones que formarán parte del mismo, primero hay que determinar la tipología de los centros más adecuados a los que las personas mayores habitualmente acceden a solicitar determinadas actividades (como puede ser alojamiento, restauración, lavandería, limpieza, servicio médico, fisioterapia, atención psicológica, terapia ocupacional, atención social, actividades socio-culturales, voluntariado social, etc.).

Posteriormente, es necesario formalizar esta colaboración a través de un acuerdo entre las partes, detallando las obligaciones e implicaciones por parte de dichas entidades, que no es más que actuar como nexo de unión entre el ciudadano y este Servicio, promovido por la Asociación.

Elo, exige un trabajo de campo previo que incluye visitas “in situ” al territorio ámbito de actuación, llamadas de teléfono y reuniones con representantes municipales, directivos, técnicos de las instituciones del territorio, para explicar el programa de trabajo y detallar la colaboración institucional.

Tramitación del Servicio: plataforma virtual (intranet).

Una vez tengamos incorporadas las entidades colaboradoras a la Red y formalizados los acuerdos de colaboración, se dará forma a una plataforma virtual donde todas las entidades adscritas a esta estructura podrán acceder para consultar y descargar la documentación necesaria que entregar a los usuarios que demanden el servicio, entre las que se encontrarán las fichas de inscripción; así como tendrán la posibilidad de colgar cualquier dato de interés de los usuarios registrados.

De esta forma, se hace accesible esta información a todas las entidades colaboradoras al mismo tiempo, permitiendo actualizar contenidos de forma ágil y rápida. Pudiendo controlar la Asociación Vindouero-Vindouero, todos los registros realizados y organizar el cronograma de trabajo del personal asignado a cada usuario y en cada municipio.

Por lo que, el sistema de gestión de esta Red implica un compromiso previo y constante por parte de las instituciones que actuarán como “puente” entre el usuario y los profesionales al servicio de nuestros mayores; que paliarán las necesidades de este colectivo de forma eficaz y eficiente.

Determinación del registro de usuarios inscritos, demandantes del Servicio.

Este registro, que se formalizará a través de la cumplimentación de la ficha de inscripción, se realizará a través de entidades, con las que habitualmente las personas mayores tienen un mayor contacto en su vida diaria; es decir, Ayuntamientos del municipio, Hogares de Jubilados, Residencias, Asociaciones de mayores...; a través de un sistema virtual interno,

como hemos comentado anteriormente, al que tendrán acceso las instituciones que quieran apoyar esta ambiciosa iniciativa.

Cualquier persona mayor que se encuentre ubicada en los municipios ámbito de actuación del proyecto, puede ser usuaria del servicio a través de la cumplimentación de este documento destinado a tal fin, en el que además, de facilitar sus datos personales tienen que dejar constancia de la necesidad demandada, indicando semanalmente tipo de actividad solicitada, así como día/s y hora/s de atención requeridas.

El perfil de este usuario será personas a partir de 60-65 años, mayoritariamente personas solteras, viudas, divorciadas que no dispongan de familiares a su cargo que puedan encargarse de este tipo de tareas solicitadas.

Adecuación y calendarización de la atención individualizada

Posteriormente a la recepción de la solicitud del servicio, un equipo multidisciplinar estudiará la demandada solicitada con el fin de organizar el programa de trabajo periódicamente, en un cronograma de forma estructurada, dando respuesta a todas las demandas posibles y tratando de optimizar recursos de forma adecuada y razonable.

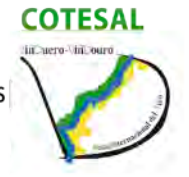
Cabe decir que en este servicio prima favorecer la autonomía de las personas mayores, por lo que lleva consigo acciones derivadas de la propia atención y también otras complementarias destinadas a facilitar información y asesoramiento suficiente; con el objetivo de ofrecer herramientas y estrategias detalladas que ayuden al mismo usuario a desarrollar con apoyo dichas acciones, evitando situaciones de grave dependencia, potenciando en consecuencia, el uso y mantenimiento de su independencia personal.

Atención directa por parte del personal encargado de ofrecer cobertura a este servicio

Este personal además de poseer experiencia y capacidades en determinadas labores profesionales, deberá tener ciertas habilidades sociales para ofrecer al usuario un servicio de calidad.

Por lo que, es muy conveniente que posea nociones y conocimientos referentes a los siguientes aspectos:

- Comunicación efectiva.
- Escucha activa.
- Empatía.
- Compresión y solución de problemas.
- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.



- Actitud proactiva.
- Comportamiento ético.
- Aceptación de cambios

Para ello, este personal recibirá un *Curso Básico en Habilidades Sociales y Competencias Profesionales* relacionadas con los contenidos expuestos, con el fin de garantizar el buen desarrollo del servicio, sobre todo, en lo que respecta a conceptos generales del trato con personas, como puede ser habilidades de comunicación en situaciones conflictivas, desarrollo y crecimiento personal, resolución de conflictos, etc.

En base a ello, queremos mencionar que los trabajadores de la Asociación reciben una formación inicial que incluye presentación de la entidad, visión, valores; así como formación básica requerida con su puesto de trabajo.

Incorporación de nuevas demandas de usuarios ya registrados

Una vez que un usuario requiere nuevas demandas, pero ya se encuentra inscrito en el servicio, no es necesario que remita otra solicitud, sino sólo informar de una nueva demanda a través del *"Sistema de Alertas de Atención"*, por distintas vías de acceso:

- Presencial: a través del contacto directo.
- Telefónico: a través de la realización de llamadas, envío de SMS, mensajes por wasap.
- Virtual: a través de envío de emails, llamadas por Skype.

El tipo de vía de atención lo marca el propio usuario del servicio, dadas las capacidades y habilidades que tenga con uno de los medios de comunicación descritos.

Detección de necesidades susceptibles de derivación a otros servicios, por parte del personal de atención directa

El servicio *"Red de Proximidad Individualizada para Nuestros Mayores"* contiene la gestión de demandas solicitadas por el mismo usuario y otras necesidades, a mayores, que el mismo personal puede detectar en las personas mayores atendidas, pero que este colectivo a simple vista no identifica como una necesidad principal. Para ello, se establece una *búsqueda de mejores recursos y/o la posible derivación a otras entidades pertinentes* responsables de su intervención, *identificando conjuntamente otros lazos potenciales de colaboración.*

Es aquí donde la *familia* juega un papel principal, como *interlocutor y agente de apoyo* en este tipo de actuaciones. Nuestra experiencia nos sugiere que es mucho más práctico concretar este tipo de situaciones a través de una persona que diariamente/semanalmente pasa unas horas con este colectivo, que pueden ayudar en gran medida a evitar la dependencia de estas personas y satisfacer un mayor número de necesidades vitales.



Por otro lado, el *grupo de iguales* es otro *agente de apoyo* importante, que podemos sumar a estas acciones. De forma complementaria, el “Banco del Tiempo” juega un papel similar, en esta misma línea, y no es otro que arrastrar a vecinos, amigos, conocidos... para colaborar en este ambicioso proyecto y que todos nuestros mayores aprendan a sentirse útiles en la sociedad rural, desde un *enfoque inclusivo, abierto y flexible*, sintiéndoles protagonistas de estos espacios, a través de la participación de grupos informales, *como un valor añadido de gran importancia e impacto social, necesario para el mantenimiento de esta Red a corto y medio plazo.*

Por lo tanto, se trata de un servicio reparador también, que actúa proporcionando situaciones de *respiro familiar*.

Se trata de centrar encarecidamente la necesidad de apoyo “en”, “por” y “para” la persona y realizar adaptaciones en caso necesario, potenciando su autonomía y adaptación social al medio rural, revisando el plan de actuación de forma periódica con el fin de establecer mejoras considerables de ser estudiadas, en base a optimizar la calidad de vida de los mayores.

2) Evaluación del servicio:

Esta evaluación estará regulada mediante el análisis de entrevistas, encuestas, cuestionarios de satisfacción (vía telefónica, escrita y virtual) que se pasarán a los usuarios que hayan disfrutado del servicio, así como a través de reuniones mensuales entre el personal de atención directa y el equipo multidisciplinar a cargo de la Asociación Vindouero-Vindouro.

También, se hará uso de las redes sociales y la propia web del proyecto para medir la calidad del servicio, valorar cualquier aspecto a modificar, con el fin de reconducir el proceso en caso necesario y establecer cualquier mejora que se considere oportuna, garantizando la buena calidad del servicio.

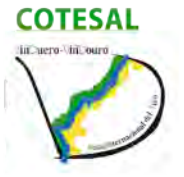
3) Gestión del servicio:

Para asegurar una buena gestión del servicio debemos tener en cuenta los siguientes detalles:

- Personas potenciales de utilizar el servicio.
- Registro de usuarios atendidos y alertas de atención.
- Identificación de protocolos de actuación adaptados a las necesidades de cada usuario.
- Descripción de actuaciones a desarrollar y personal responsable de cada una de ellas (asignación de funciones y tareas individualizadas).
- Periodicidad de cada una de las actuaciones a desarrollar en un cronograma de trabajo coordinado por el equipo multidisciplinar de la Asociación Vindouero-Vindouro.

¿ Cómo te puedo ayudar ?

Sistema Integral de Servicios
a la Infancia y Mayores
del Medio Rural



- Inspección y seguimiento de actividades realizadas: análisis de acciones llevadas a cabo y evaluación de resultados, de forma constante y periódica por parte de los usuarios del servicio, personal al cargo y equipo de la Asociación.
- Incorporación de posibles cambios en la gestión del servicio, para evaluar y solucionar posibles incidencias, a través de visitas de seguimiento, llamadas telefónicas, cuestionarios de opinión, estableciendo un sistema de satisfacción y mejora del servicio. Esto se valorará a través de indicadores de calidad y reuniones de coordinación entre personal y profesionales de la entidad.