

Comida a domicilio como servicio de proximidad: el programa Xantar na Casa.

MILAGROS NIETO FERNÁNDEZ. Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar.

INTRODUCCIÓN.

1. EL PROGRAMA XANTAR NA CASA.

1.1. Objetivos.

1.2. Desarrollo y puesta en marcha del programa.

2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.

**INNOVACIONES
PARA VIVIR BIEN
EN CASA**

CUANDO LAS PERSONAS
TIENEN UNA SITUACIÓN
DE DEPENDENCIA

INTRODUCCIÓN.

Situándonos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia nos encontramos con las siguientes características propias:

1) Un fenómeno masivo de envejecimiento, que se manifiesta fuertemente y que será más notable en los próximos años. En este sentido, tenemos que hablar de un incremento de edades dentro del colectivo de personas mayores. La esperanza de vida en la CA Gallega se sitúa en los 82 años de edad en el 2011 (mujeres: 85,8 de media y hombres: 79 de media). En general, se considera que España tiene una estructura poblacional envejecida, teniendo en la actualidad una tasa de envejecimiento por encima del 16%, en el caso de la CA Gallega el índice de envejecimiento crece hasta el 23% de la población, lo que supone 7 puntos por encima de la media nacional. Además en Galicia existen unas provincias más envejecidas que otras, con diferencia Lugo y Ourense cuentan con un índice de envejecimiento que se aproxima mucho al 30%. Tenemos que destacar, también, la especial relevancia que tiene esta tendencia al envejecimiento en zonas rurales aisladas.

Cada vez las personas viven más años, por lo que se prevé un aumento de las situaciones de dependencia, así como un debilitamiento de la capacidad de atención por parte de las redes familiares, debido al cambio de roles y modelos familiares.

2) Otro aspecto a tener en cuenta en nuestra Comunidad Autónoma es la elevada dispersión geográfica. Galicia tiene una extensión de unos 30.000 Km² aproximadamente, pero existe una desigualdad importante en la densidad de población (94,5 habitantes/km²). De esta forma, la población gallega se centra principalmente en la costa, a lo largo del eje atlántico: Ferrol, A Coruña, Santiago y Vigo. Existen en Galicia un elevado número de entidades singulares de población con más de 30.000 núcleos de población lo que supone casi un 50% del total de entidades singulares de toda España. Así la población gallega se encuentra dispersa en multitud de pequeños asentamientos que cubre todo el territorio, especialmente en zonas costeras.

3) A esta dispersión geográfica se une una orografía muy complicada lo que dificulta el acceso a determinados lugares y las vías de comunicación, por lo tanto inciden en la ordenación y planificación del sistema de servicios sociales de forma muy importante.

En un contexto con estas peculiaridades poblacionales se hace necesario la aplicación de políticas y servicios homogéneos que permitan el acceso de la población a los recursos sociales en las mismas condiciones independientemente del lugar donde se resida: área urbana, metropolitana, zona rural o de elevada dispersión.

Por otro lado, tenemos que señalar como principales problemáticas de las personas mayores de nuestro entorno las siguientes:

1) Bajos ingresos económicos, con normalidad en esta etapa de vida la principal fuente de ingresos son las pensiones, ya sean contributivas como no contributivas. En Galicia, concretamente, hablamos de pensiones procedentes del régimen especial agrario o de pensiones no contributivas que muchas veces no son suficientes para afrontar los gastos que tienen estas personas.

2) Problemáticas de salud: con el incremento de edad y el envejecimiento secundario, aumentan los problemas de salud. A estas edades aumentan, sobre todo, los procesos crónicos y degenerativos de salud, lo que conlleva un incremento de situaciones de dependencia, y por lo tanto, una mayor necesidad de atención y cuidados especializados. También en este sentido, se deben de tomar medidas para limitar el aumento de personas de edad dependientes, mediante la promoción de un envejecimiento activo y saludable.

3) Personas mayores que viven solas: suelen ser personas solteras o viudas que acaban viviendo solas en su domicilio habitual, lo que provoca en muchos casos problemas psicosociales de soledad y aislamiento. En este punto debemos de distinguir entre soledad, que es la palabra que hace referencia a pocos contactos y ausencia total o parcial de redes sociales; y aislamiento que se refiere a que, aunque existen relaciones sociales, la persona se siente sola.

Son principales intereses de las personas mayores:

- Mantenerse autónomos el máximo tiempo posible y retrasar al máximo el tiempo de depender de otros para poder realizar las actividades de la vida cotidiana. A mayor autonomía mayor capacidad para tomar sus propias decisiones vitales.

- Permanecer en el domicilio propio el mayor tiempo posible, no desean abandonar su domicilio hasta que el internamiento sea inevitable.

1. EL PROGRAMA XANTAR NA CASA.

En este escenario real nace en octubre de 2008 el Programa de atención alimentaria en el domicilio "Xantar na Casa" cuyo número progresivamente se fue ampliando en sucesivas fases de implantación.

Una vez puestas en marcha las dos primeras fases del programa, se estaba prestando el servicio en 121 Ayuntamientos, con un total de 1.000 comidas diarias.

Posteriormente, iniciamos la implantación de la tercera y última fase prevista para el año 2010 y adelantada a Junio de 2009, por cuestiones presupuestarias. En esta situación se les propuso adherirse al programa a los Ayuntamientos restantes de un total de 279 Ayuntamientos consorciados, de éstos entraron 22. Entraron además algunos Ayuntamientos de fases anteriores que decidieron retrasar su entrada hasta este momento por diferentes motivos.

Desde su última fase de implantación en el 2009 el número de Ayuntamientos adheridos al programa se fue ampliando progresivamente, e incluso en la actual situación de crisis existe un pequeño goteo de Ayuntamientos que deciden incorporarse al Programa.

En la actualidad el Programa "Xantar na Casa" está totalmente implantado en el territorio gallego con un total de 162 Ayuntamientos adheridos al Programa y una reserva de 1.500 plazas.

El "Xantar na Casa" surge como un servicio de proximidad de atención alimentaria en el domicilio para personas mayores y/o en situación de especial fragilidad, y está integrado en el sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Gallega. Puede ser complementario de otros recursos sociales como son el servicio de Ayuda a Domicilio o la Teleasistencia.

1.1. OBJETIVOS.

El objetivo general de este programa es mejorar la calidad de vida y de nutrición de las personas mayores y/o dependientes, así como la de sus familias, facilitando la posibilidad de mantenerlas en su entorno habitual y retrasando lo máximo posible la institucionalización.

Se trata de intervenir directamente en la nutrición de las personas mayores y/o en situación de dependencia, de forma que se mejoren sus hábitos alimenticios y, por lo tanto, de forma global mejorará su salud y su calidad de vida. El objetivo del programa no es dar de comer, sino alimentar correctamente a un segmento de la población con hábitos alimentarios poco saludables.

Los objetivos específicos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Proporcionar a los usuarios/as una alimentación de calidad y adecuada a sus necesidades, atendiendo los casos de forma individualizada.
- Evitar el deterioro de la calidad de vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia o exclusión social, debido a una dieta inadecuada.
- Posibilitar la permanencia en el domicilio y retardar al máximo la institucionalización, como deseo y preferencia de las personas adscritas al programa.
- Prevenir situaciones de riesgo doméstico que se pueden producir en el proceso de preparación y elaboración de la comida.
- Facilitar el respiro a las familias y a los/as cuidadores/as, como medida de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral, principalmente de las mujeres.

- Hacer un seguimiento y acompañamiento individualizado de cada usuario/a del servicio por parte de los/as profesionales que acuden a hacer el reparto en el domicilio.

1.2. DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA.

El programa se gestiona a través del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdade e Benestar, entidad pública que aglutina a la Consellería de Traballo e Benestar de la Xunta de Galicia y los Ayuntamientos gallegos que estén consorciados.

La instrucción de los expedientes de los solicitantes del servicio es llevada a cabo por el/la trabajador/a social de cada Ayuntamiento.

Las personas interesadas en entrar en el servicio deberán presentar una solicitud en modelo normalizado en los correspondientes servicios sociales comunitarios, serán estos servicios los que además requieran del solicitante la documentación que consideren pertinente para su correcta valoración. Estos expedientes serán evaluados conforme a los requisitos y baremos establecidos por cada Ayuntamiento. Así el Consorcio Galego será quien recepcionará las propuestas emitidas por los Servicios Sociales básicos comunitarios, una vez realizada la correspondiente valoración.

En estas propuestas se consignarán:

- Nombre y apellidos de la futura persona usuaria.
- Domicilio del usuario y domicilio alternativo.
- Teléfono de contacto.
- Tipo de dieta (según informe médico)
- La necesidad o no de microondas y nevera.

Los expedientes con las solicitudes y la documentación correspondiente quedará en posesión de los Servicios Sociales básicos comunitarios de los Ayuntamientos. Desde que el Ayuntamiento remite la correspondiente propuesta de alta de los/as usuarios/as en el servicio, el Consorcio tiene un plazo de 15 días para realizar la primera visita y el alta efectiva en el programa. El día del alta los agentes de intervención en el domicilio del Consorcio Galego acuden al domicilio de los usuarios para enseñarle el procedimiento correcto de conservación de la comida y preparación de los alimentos. Igualmente les informará y asesorará en todas aquellas cuestiones o dudas que les puedan surgir con respecto al servicio.

Son potenciales usuarios de este programa las personas que residan en alguno de los 162 Ayuntamientos de toda Galicia que tienen firmado el correspondiente convenio de colaboración entre Concello y Consorcio Galego, para la implantación del programa en su territorio; y que además cumplan con los siguientes requisitos:

- Personas mayores de 60 años, que tengan limitada su autonomía personal, y sin redes de apoyo que puedan suplir esta situación.
- Personas dependientes, que carezcan de apoyo familiar, y que requieran de ayuda para la preparación de los alimentos.
- Personas menores de 60 años, en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

El funcionamiento del programa consiste en el suministro de las comidas en el domicilio de las personas usuarias. Estos menús constan de un primer plato, un segundo, postre y pan; en una única entrega semanal. En esta entrega semanal reciben 7 bandejas distintas, cada una con comida para un día de la semana. La distribución de las comidas se organiza en bandejas individuales termoselladas de polipropileno aptas para su regeneración en microondas.

Las personas beneficiarias del programa podrán tener acceso a cualquier tipo de dieta, siempre y cuando esta venga pautada por su médico.

Las dietas básicas del programa son:

- Dieta saludable o normal.
- Dieta de régimen (baja en grasas).
- Dieta diabética.
- Dieta hiposódica.
- Dieta diabética de fácil masticación.
- Dieta de fácil masticación.

Estas dietas son genéricas, aunque en los casos de necesidades alimenticias más concretas podrán ser dietas personalizadas, pero siempre según pauta médica. Contamos además con dietas especiales como pueden ser para personas usuarias de sintrom y celíacos entre otras.

Las dietas adaptadas a las personas mayores deben basarse, principalmente, en productos naturales, variados, equilibrados y simples; evitando condimentos a base de especias, picantes, salados, etc. Además las comidas deben de hacerse con mayor frecuencia y menos copiosas que en otras etapas de la vida. Lo normal serán 5 comidas al día con gran cantidad de líquidos para evitar la deshidratación.

La comida fuerte del día no debe superar un aporte calórico de 1000-1100 kcal, lo que supone el 45% de las necesidades alimenticias diarias de una persona mayor.

En este sentido, tenemos que decir que en la dieta de las personas mayores tan importantes son los alimentos que se ingieren como la forma en que éstos son cocinados. Por lo que se deben de reducir los fritos y usar formas culinarias más simples como son los alimentos a la plancha o

cocidos. Muy importante, en la medida de lo posible, es respetar los gustos y costumbres de las personas mayores así como del entorno en el que residen.

Estos menús consisten en la elaboración de alimentos de V gama, es decir, platos preparados de forma totalmente tradicional y envasados incorporando las tecnologías más avanzadas que permiten la obtención de un producto apto para su consumo directo o después de un proceso de regeneración; lo que en cualquier caso permite mantener estables las características nutricionales y organolépticas. Relacionado con la entrega y conservación de estos menús indicar que la temperatura de almacenamiento, conservación, transporte y distribución de las comidas serán de entre 2º y 4º centígrados. La cadena de frío no se interrumpirá en ningún momento desde la elaboración de las correspondientes barquetas hasta la entrega y colocación por el personal de la empresa en los domicilios de las personas que tiene el programa.

El transporte de los menús hasta el domicilio de las personas usuarias del programa se realiza en vehículos adaptados manteniendo la temperatura imprescindible para la conservación de los alimentos.

Las personas destinatarias del servicio deben disponer de microondas, frigorífico y menaje necesarios para la preparación e ingesta de las comidas. En el supuesto de que los/as usuarios/as no dispongan de microondas y/o frigorífico que se adapte a las necesidades del servicio, el servicio cuenta con estos electrodomésticos para poner a disposición de los mismos en régimen de depósito.

Los agentes de intervención en los domicilios enseñarán a las personas que cuenten con este servicio en su domicilio el procedimiento correcto para preparar los alimentos. Asimismo retirarán las comidas atrasadas y revisarán la temperatura del frigorífico.

El Consorcio Gallego tiene a disposición de las personas usuarias del programa o sus familiares un teléfono habilitado para resolver dudas o incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio. Este teléfono está operativo las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Se trata de un programa social que hace mucho más que repartir comida adaptada a las necesidades de los/as usuarios/as del programa. Los profesionales encargados de la intervención en domicilios están específicamente formados para trabajar en el campo de atención a las personas mayores y/o en situación de dependencia. Cuentan con formación específica en el campo de los servicios sociales y atención a personas mayores o en situación de necesidad. A través de los repartidores del "Xantar na Casa" se detectan las distintas problemáticas sociales, si las hubiera, y son ellos los que nos informan de cualquiera incidencia que pudiese darse a nivel psicosocial o ambiental. Con cada entrega estos profesionales recogen la información que corresponda, atendiendo a las pautas del personal técnico y siguiendo sus indicaciones. Esta información llega diariamente a la responsable del "Xantar na Casa" en el Consorcio Gallego. Una vez

esta información es analizada por esta responsable en el Consorcio todos los días se informa a los responsables del programa en los Ayuntamientos para que puedan tener constancia de las incidencias o problemáticas que se detecten durante el servicio con el fin de que éstos puedan planificar las intervenciones necesarias.

En este trámite es de vital importancia que la información llegue a los Servicios Sociales Comunitarios de los Ayuntamientos a la mayor brevedad.

Así desde el Consorcio se hace un seguimiento en colaboración con los responsables en los Ayuntamientos para mejorar la situación, en la medida de lo posible, con especial interés en aquellos casos de usuarios que se encuentran en riesgo o en situación de exclusión/marginación social. En este sentido es muy importante una correcta coordinación entre los responsables del programa en los Servicios Centrales del Consorcio y los trabajadores/as sociales de los Ayuntamientos, para poder conseguir satisfactoriamente la finalidad del programa.

Como ya señalamos anteriormente, este programa supone un apoyo en la alimentación para los que lo reciben, pero también es un respiro para los familiares que debido a él pueden conciliar vida familiar y laboral. Los cuidadores tienen una mayor tranquilidad ya que saben que sus familiares reciben una correcta alimentación acorde con sus necesidades nutricionales y un seguimiento individualizado por parte de los profesionales del reparto. Todo esto repercute, mejorando de forma general, en la calidad de vida de las personas usuarias, familiares e incluso de sus vecinos.

En esta línea de atención a domicilio estamos hablando de un programa que puede ser complementario de otros como son el Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia domiciliaria.

En el financiamiento del “Xantar na Casa” participan el Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, el Ayuntamiento en el que se presta el servicio y la persona usuaria. Los/as usuarios/as del servicio colaboran con el 26,67% del coste de la comida, el Ayuntamiento colabora con otro 26,67% y el Consorcio Galego aporta el 46,66% restante. La parte correspondiente al Consorcio Galego está financiada con cargo a una transferencia para tal fin de la Xunta de Galicia.

El coste máximo de cada menú diario (para el año 2013) es de 7,13 euros por persona (IVA incluido), repartido del siguiente modo.

Coste Menú/Día	Aportación del Usuario/a	Aportación del Ayuntamiento	Aportación de la Xunta de Galicia
7,13 €	1,9 €	1,9 €	3,33 €

2. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.

Este programa, como ya se ha dicho, se inició en octubre de 2008 y desde entonces consideramos necesario realizar una evaluación de la calidad del mismo con carácter anual.

Para esta evaluación se han realizado diferentes encuestas para ser pasadas a los agentes que intervienen en el programa: usuarios/as, familiares y trabajadores sociales de los ayuntamientos.

Esta evaluación de calidad se hizo con un doble objetivo: por un lado comprobar que se estaban consiguiendo los objetivos perseguidos con la implantación del programa en el territorio gallego y por otro lado detectar posibles elementos que nos abran el campo de mejora continua del servicio.

Así los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Usuarios:

- En el modo de acceso al programa el 98% manifiesta que les fue fácil acceder como beneficiario/a del mismo.
- En contra de lo que se podía pensar, el manejo de los aparatos (nevera y microondas) necesarios para la preparación de la comida, no supone para los/as usuarios ningún obstáculo para su satisfacción.
- Valoran positivamente la necesidad del programa debido a que supone un respiro para ellos al no tener que preparar la comida, realizar la compra, etc. Además la presencia del agente de reparto en los domicilios les hace sentirse atendidos y supervisados por alguien.
- El 52% no encuentra ningún elemento que estime necesario mejorar, los que manifiestan posibles mejoras señalan menús más personalizados a sus gustos, más variedad o más cantidad, destacan entre otros aspectos.
- Hacen una valoración global del servicio de un 4,05 sobre 5.

Familiares:

- La principal razón por la que los familiares instan a estas personas a entrar en el programa es porque viven solos y otras motivaciones son que tienen una edad avanzada, problemas de salud o no saben/pueden cocinar entre otros.
- La mayoría de los familiares manifestaron que el servicio está totalmente adaptado a las necesidades y características particulares de los/as usuarios/as.
- Los familiares señalan como principales beneficios del programa mayor libertad para las familias, comodidad a la hora de preparar la comida, comida más variada y saludable. Además señalan, en menor medida, que su estado de ánimo también mejoró.
- Hacen una valoración global del servicio de un 4,29 sobre 5.

Indicar que esta encuesta de evaluación de la calidad del programa “Xantar na Casa” también se realizó a los/as trabajadores/as sociales de los Ayuntamientos que están adheridos al programa.

De ellos, prácticamente, la totalidad consideran necesario o muy necesario disponer de este servicio para sus vecinos, ya que el programa supone un respiro para las familias además de mejorar la calidad de vida de usuarios/as y familiares debido que a estos últimos les permite conciliar mejor vida personal y laboral.

En este momento señalan como principales retos a superar para la total implantación del programa ofrecer una mayor difusión del “Xantar na Casa” con el fin de que este servicio sea conocido por toda la población. Así como romper mitos acerca de la elaboración y conservación de la comida en las bandejas.

Manifiestan también que la cobertura existente es menor de la que necesitarían para su población. Otros elementos que consideran que podrían ser mejorados son: dietas más personalizadas, mayor frecuencia del reparto, cobro del servicio según ingresos de los usuarios, y promover una mayor concienciación de una dieta equilibrada.

Estos profesionales destacan como elementos positivos la mejora en la calidad de vida de usuarios/as y sus familias, la buena gestión de las incidencias y la calidad en los menús que se sirven.

A nivel general, tenemos que señalar que la implantación de este programa en la Comunidad Autónoma Gallega supuso una mejora muy importante en el campo de los Servicios Sociales de proximidad en Galicia. Este programa oferta un servicio homogéneo, seguro y sostenible para todos los usuarios, es decir, todas las personas que están incluidas.

En el programa reciben el mismo servicio con los mismos criterios de calidad y coste, independientemente del lugar donde residen.

Esta implantación, también, supuso para los usuarios del programa la concienciación de la necesidad de una dieta equilibrada y adaptada a las necesidades alimenticias de las personas mayores y/o en situación de dependencia, siempre respetando los gustos culinarios tradicionales gallegos.

Esta atención domiciliaria, facilita a las personas incluidas en el programa la permanencia en su propio domicilio el mayor tiempo posible; además supone un apoyo para los familiares y cuidadores que pueden conciliar más fácilmente vida familiar y laboral. A la par, que están tranquilos sabiendo que los usuarios reciben una correcta atención alimentaria así como una intervención individualizada en el domicilio por parte de los agentes de reparto.

En relación a los Servicios Sociales Municipales, destacamos como elemento más positivo del

programa la buena coordinación existente entre todos los agentes implicados en el servicio: trabajadores sociales de los respectivos Ayuntamientos, responsables en la empresa prestadora del servicio así como responsables del Programa en el Consorcio Gallego, lo que se refleja claramente en una mejora muy significativa de la red de Servicios Sociales Comunitarios de la Comunidad Autónoma Gallega.