
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**CENTROS DE SERVICIOS PARA PERSONAS
MAYORES QUE VIVEN EN ZONAS RURALES. UN
MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADO EN
LA PERSONA**



Mariona Rustullet.
Elisenda Serra.

Consorci d'acció social de Catalunya (CASC)



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: Servicios y programas de atención o intervención, Innovaciones organizativas y metodológicas; Diseño y actuaciones ambientales y arquitectónicas

LUGAR: El CASC gestiona un total de 9 centros de servicios, se trata de un proyecto con mucha dispersión territorial, cinco de los centros se encuentran en la provincia de Girona, tres en la de Barcelona y uno en Lleida.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: Personas mayores de 65 años que siguen viviendo en su propia casa, independientemente de que se vean afectadas por un deterioro físico, cognitivo o una dificultad social que les minore la capacidad de autonomía para la realización de las actividades de la vida diaria.

En casos excepcionales, se da servicio a personas menores de 65 años que por diferentes causas presenten una situación de dependencia y requieran una especial atención.

OBJETIVOS

Objetivos generales

- Ofrecer un entorno adecuado y adaptado a las necesidades e intereses de las personas mayores y sus familias.
- Favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social.
- Mantener a la persona en su entorno personal y familiar en las mejores condiciones posibles.
- Proporcionar apoyo y soporte a las familias en la atención a las personas mayores en situación de dependencia.
- Ofrece la posibilidad de trabajar en común con los diferentes servicios del entorno, convirtiéndose en un centro referente para las personas mayores y sus familias.

Objetivos específicos

- Dar el máximo de respuestas posibles a las necesidades asistenciales y personales de las personas mayores del municipio a través de diferentes recursos que forman una única cartera de servicios.

Algunos de estos servicios son de carácter permanente y otros son ambulatorios.



DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES DE APLICACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

El Centro de Servicios es una plataforma estructural proveedora de servicios especializados integrales para personas mayores, ofrece diferentes tipos de servicios; servicio de estancia, servicios ambulatorios, servicio de talleres y servicios de atención a domicilio.

Los servicios correspondientes a la estancia, se dividen en tres áreas diferentes: área de servicios generales, área de integración y apoyo personal, familiar y social y por último, los servicios del área asistencial.

Los otros servicios más flexibles, son los servicios de carácter ambulatorio, servicio de talleres y servicios de atención a domicilio.

Toda esta cartera de servicios que detallaremos a continuación, persigue el objetivo de satisfacer las necesidades e intereses de las personas mayores de 65 años que deseen permanecer en su propio hogar, independientemente de que se vean afectadas por un deterioro físico, cognitivo o por una dificultad social que les merme su capacidad de autonomía para la realización de las actividades de la vida diaria.

En casos excepcionales, se puede dar servicio a personas menores de 65 años con deterioro cognitivo u otros de especial atención asistencial.

Las dimensiones y características estructurales para estos centros de servicios son de 20 plazas y en algunas excepciones 30 plazas. El horario es entre 4 y 8 horas al día, con flexibilidad horaria de 9h-13h o 15h-19h y de 9h a 17h o de 11h a 19h, ofreciendo la posibilidad de 2 horas de permanencia.

Se puede dar servicio a más personas ya que hay que tener en cuenta la posibilidad de la utilización parcial del servicio de estadía (por ejemplo a media jornada o días sueltos). De esta manera una misma plaza podría ocuparse por más de un usuario.

Por otro lado, también hay que contemplar la posibilidad de uso de alguno de los servicios de manera puntual (comedor, podología, fisioterapia...) y sin utilización de todo el centro.

Así pues, es necesaria la máxima flexibilidad en la prestación de servicios para que se convierta en un espacio proveedor de recursos para el resto de población de personas mayores del municipio.

2. SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO:

2.1.- Servicio de estancia

- Acogida y convivencia
- Higiene personal
- Manutención (comida)



- Atención personal en las AVD
- Dinamización sociocultural
- Enfermería

2.2.- Servicios ambulatorios

- Telealarma / Teleasistencia
- Información / Orientación
- Podología
- Lavandería
- Peluquería
- Fisioterapia
- Servicio de permanencia

2.3.- Talleres

- Talleres de estimulación
- Actividad física
- Formación familiares / cuidadores

2.4.- Servicio de atención a domicilio

- Apoyo a las familias
- Servicio de Atención a Domicilio
- Servicio de ayudas técnicas

3. RECURSOS HUMANOS

El centro de servicios de ámbito rural para la gente mayor cuenta con una persona responsable de la dirección técnica que vela por el cumplimiento de los Planes de Atención Individualizada, así como garantiza la supervisión de la atención sanitaria y social, coordinando su actuación con servicios propios o de la red pública primaria sanitaria y social.

Los/as profesionales asistenciales (gerocultoras/es o auxiliares de geriatría) prestan la atención con una ratio establecida de atención directa para personas que tienen grado de dependencia reconocido. Ésta será como mínimo de 1/8.

La asistencia médica, tanto con enfermeros/as como con médicos, se consensua con los/as responsables del Área Básica de Salud del municipio y lo que se hace normalmente es que la/el enfermera/o se desplaza una mañana a la semana y en situaciones de urgencia se contacta con los servicios de urgencia de la red de salud.



4. HORARIOS

El horario de apertura del centro es de 9h a 19h de lunes a viernes excepto festivos. Con diferentes horas de entrada y salida pactadas previamente con el/la usuario/a y la familia.

Con estos horarios queremos que se favorezca el uso del recurso, adaptándose éste a las necesidades de las personas y no al contrario.

5. COMIDAS

El servicio de cocina necesario en este tipo de recursos se hace mediante un servicio de catering a través de una empresa externa para la comida del almuerzo, aunque desde el centro siempre se dispone de un pequeño avituallamiento de comida para preparar algún desayuno o merienda.

6. TRANSPORTE ADAPTADO

Una de las piezas claves y que favorecen a nivel social y económico este tipo de recursos es el servicio del transporte adaptado.

Este servicio es lo que hace que este recurso quede vinculado a la red social y a la comunidad y el territorio. Con lo cual, muchos/as usuarios/as que no viven cerca del centro también pueden acceder a él.

De esta manera se consigue disponer de muchas/os más usuarias/os por centro y que éste no sea exclusivo para personas de proximidad.

TEMPORALIZACIÓN

El proyecto inició en el año 2009.

Durante el primer año 2009-2010, se abrieron los diferentes centros.

En el año 2010-2011 se consolidaron, a nivel de recursos humanos y económicos garantizando la viabilidad, también a nivel técnico en el modelo de atención centrada en la persona.

En el 2011-2012 continuamos trabajando para mejorar la calidad a través de una sensibilización, formación y la creación de los equipos de innovación para la implantación de un proceso de calidad total basado en la atención centrada en la persona.



En el 2012-2013 hemos empezado a trabajar con un sistema de calidad total para implementar la atención centrada en la persona en la innovación, gestión de procesos y mejora continua.

RECURSOS

En un Centro de Servicios de 20 plazas:

Profesionales	Número	Formación	Horas semanales
Gerocultoras/es	3	Auxiliar de geriatría Trabajadoras/es Familiares	40 h
Director/a	1	Diplomado/a en Ciencias Sociales o Sanitarias	20 h
Educador/a Social	1	Diplomado/a en Terapia Ocupacional o Educación Social	20 h
Enfermera/o	1	Diplomada/o en Enfermería	aprox. 5 h

En cuanto al resto de profesionales de los otros servicios ambulatorios (peluquería, podología, apoyo psicológico ó servicio a domicilio) y que no son requisito indispensable para empezar la actividad del Centro de servicios, tendrán un horario flexible en función de la demanda, con un claro objetivo de garantizar la provisión de todos los servicios de la cartera.

NORMATIVA

Se trata de un proyecto piloto en el que la normativa del proyecto está pendiente de describirse por parte del gobierno de la Generalitat de Catalunya.

EVALUACIÓN

Durante el 2010-2011 se utilizó una escala propia de satisfacción en los diferentes



centros, en la que se obtuvo una valoración por parte de familiares y usuarios/as de mucha satisfacción en todos los centros con una puntuación por encima del 95% en todos los centros.

Se trata de un modelo de centro situado en diferentes territorios de Cataluña y en ocasiones bastante aislados de las grandes ciudades. En todos los casos, las plazas están cubiertas, algunos de ellos con lista de espera para entrar.

RESULTADOS

Podemos observar que los centros cumplen con los objetivos, lo muestran las encuestas de satisfacción, el número de usuarios/as que utilizan el recurso, así como los comentarios y satisfacción diaria que nos muestran las familias y los propios usuarios y usuarias.

Los centros dan cobertura a la población en la que se encuentran, y a las poblaciones de alrededor.

El modelo está en proceso de validación.

FINANCIACIÓN

Los ingresos que deben permitir la viabilidad de este tipo de recursos provienen de tres fuentes diferentes: ICASS, usuario/a y Ayuntamiento.

La primera y principal es a través del precio por usuario/a y mes que fija la Generalitat de Catalunya a través del ICASS.

También se prevé que el convenio con el ICASS reconozca una aportación para la realización de actividades de estimulación dirigidas a los/as usuarios/as, concretamente 2 talleres.

Por parte del Ayuntamiento del territorio, se pide que a partir del mes 3, éste asuma el 80% del coste de la plaza no ocupada hasta llegar a las 15 plazas y que de manera permanente asuma los gastos de limpieza, suministros y mantenimiento del local y transporte.

Por parte del usuario, lo que se recomienda es establecer un precio de cada uno de los servicios ambulatorios que se ofrecen y de la estancia, que se establecerán a través de una ordenanza municipal.

De todas formas, y para no tener grandes pérdidas económicas, los primeros meses y que pueden comprometer la viabilidad del proyecto, los centros de 20 plazas se abrirán a partir de 12 usuarios/as y en el caso de los centros de 30 plazas, se abrirán a partir de 12 usuarios/as.



El único requisito que desde el ICASS se pide, es que los/as usuarios/as estén en el centro como mínimo 4 horas diarias. Este hecho nos permite poder utilizar una sola plaza para más de un/a usuario/a.

Como referencia, se plantean aproximadamente 200 euros por usuaria/o (cada día, 8 horas y con comida incluida).

También hay que tener en cuenta los ingresos que se pueden obtener a través de los servicios ambulatorios (peluquería, podología...) que desde el centro se pueden ofrecer a toda la población mayor de 65 años independientemente de que no disponga de plaza; aunque de entrada se prevé que no sean cuantiosos.

Se prevé que este tipo de recurso forme parte de la cartera de servicios de la Ley de Dependencia, con lo cual se ofertará este servicio a través de la misma calculadora que se usa para la elaboración del PIA en usuarias/os con el grado de dependencia reconocido.

Cuando este recurso sea reconocido, habrá que tener en cuenta, aparte de las aportaciones de ICASS, el copago que le corresponda a cada usuario/a.

CONCLUSIONES

El modelo de Centro de Servicios de ámbito rural consigue una **atención integral** cerca del domicilio de la persona mayor, proporcionando diferentes tipos de servicios según los intereses y necesidades de cada individuo.

El modelo contempla unos espacios físicos y de confort, adaptados a la accesibilidad y personalizados.

El modelo cuestiona la creación de centros de día en las zonas rurales. Son dos modelos que tienen similitudes pero ofrecen diferentes tipos de servicios. Creados con más de 15 años de diferencia, es posible que el centro de servicios acabe siendo la **evolución** natural del centro de día.

El modelo salvaguarda la **integridad personal**, la propia imagen, la privacidad, la libertad de actuación y de creencias. Ofreciendo una mirada y un trato cercano a la persona

Promueve la autonomía personal y el ejercicio del control sobre la propia vida cotidiana, ofreciendo una gran variedad de servicios y actividades, escuchando y dando valor a la decisión de la persona mayor y la familia.

Se contemplan las necesidades psicoafectivas, de interacción social y participación



comunitaria. Se conoce y se da prioridad a la biografía de cada persona así como sus gustos y preferencias en la vida cotidiana.

La experiencia está en proceso de **evaluación** y regulación por parte de la Generalitat de Catalunya.

El modelo propone nuevas formulas de relación entre profesionales, familiares y usuarios/as, facilitando la **implicación** de todos en el día a día.

La iniciativa tiene **características interdisciplinarias** con los servicios sociales de primaria, con el consultorio municipal de salud y entre los/as mismos/as profesionales del centro.

En la experiencia **participan de manera activa** familiares, usuarias/os y profesionales. Es también habitual la participación de diferentes entidades de la comunidad (escuela, teatro, música).

La iniciativa tiene en cuenta las diferencias personales de las diferentes trayectorias vitales, expectativas, necesidades diferentes entre **hombres y mujeres**. Uno de los momentos clave, es la decisión sobre las actividades sociales en las que quieren participar.

El modelo de centro ha sido **extrapolable** a 9 poblaciones rurales de Cataluña, con realidades muy distintas. Y en todas ellas se ha adaptado a su realidad.

ENLACES Y ANEXOS

- Página Web del Consorci d'acció social de Catalunya (CASC): <http://www.consorciasc.cat/>