
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**PROYECTO
XANTAR NA CASA**



M. Milagros Nieto Fernández.

Trabajadora Social, técnica responsable del
Programa "Xantar na Casa" del Consorcio Galego de
Servizos de Igualdade e Benestar.



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: Servicios o programas de atención o intervención.

LUGAR: El programa "Xantar na Casa" se desarrolla en 162 Concellos de la Comunidad Autónoma Gallega, comunidad que tiene el 2º índice de envejecimiento mayor de España, con una población muy dispersa en grupos rurales muy alejados entre sí.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: 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 en situación de dependencia, 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.

OBJETIVOS

El objetivo general de este programa es mejorar la calidad de vida, enfocando ésta de manera central en la nutrición de las personas mayores y/o en situación de dependencia, así como la de sus familias.

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, de forma global, mejorar 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.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y METODOLOGÍA

Con el fin de dar respuesta a las necesidades y a los deseos de las personas mayores y/o en situación de dependencia, de los diferentes municipios rurales de la Comunidad Autónoma Gallega, "Xantar na Casa" se pone en marcha como un programa de



alimentación y atención personalizada. De este modo, logra la permanencia en el domicilio de aquellas personas que así lo desean y que para ello requieren de apoyo respecto a su alimentación, tanto para hacer la compra, como para cocinar alimentos, conservarlos, etc. A través de la provisión de alimentos, el equipo de “Xantar na Casa”, cualificado para ello, trata de llevar a cabo una atención que va más allá de la mera alimentación, pues tiene la oportunidad, en cada entrega, de detectar otras necesidades psicosociales y ambientales. Del mismo modo, el servicio tiene la capacidad de dar cobertura a las zonas rurales, fomentando así la equidad entre las diferentes realidades personales. Ambos aspectos proporcionan al programa un carácter integral en cuanto al concepto de persona y una atención centrada en las mismas.

El programa “Xantar na Casa” se gestiona a través del Consorcio Gallego de Servizos de Igualdade e Benestar, entidad pública que aglutina a la Consellería de Traballo e Benestar de la Xunta de Galicia, y los Ayuntamientos 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, y 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 es quien recepciona las propuestas emitidas por los Servicios Sociales básicos comunitarios, una vez realizada la correspondiente valoración.

En estas propuestas se recogen, además de los datos de los potenciales usuarios, el tipo de dieta, según informe médico y la necesidad o no de microondas y nevera.

Los expedientes con las solicitudes y la documentación correspondiente quedan 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 el personal de reparto del Consorcio Galego acude al domicilio de los usuarios/as para enseñarle el procedimiento correcto de conservación de la comida y preparación de los alimentos. Igualmente les informa y asesora en todas aquellas cuestiones o dudas que les puedan surgir con respecto al servicio.

El funcionamiento del programa consiste en el suministro de las comidas en el domicilio de las personas usuarias. En esta entrega semanal reciben 14 bandejas distintas (un primero, un segundo, pan y postre) 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 celíacas, entre otras.

La dieta normal tiene un aporte calórico de 1000-1100 kcal, lo que supone el 45% de las necesidades alimenticias diarias de una persona mayor.

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, entre 0 y 4 °C.

Las personas beneficiarias 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, la empresa adjudicataria cuenta con estos electrodomésticos para poner a disposición de los mismos en régimen de depósito.

El personal de reparto enseña a los usuarios/as el procedimiento correcto para preparar los alimentos, retirar las comidas atrasadas y revisar 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.

Es importante, también, destacar que 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/as profesionales del reparto están específicamente formados/as para trabajar en el campo de atención a las personas mayores y/o en situación de dependencia. Cuentan con formación específica en servicios sociales y atención a personas mayores o en situación de necesidad. A través de los y las repartidores/as del "Xantar na Casa" se detectan las distintas problemáticas sociales, si las hubiera, y éstos/as informan al Consorcio de cualquier incidencia que pudiese darse. Esta información recogida, atendiendo a las pautas del personal técnico y siguiendo sus indicaciones, llega diariamente a la responsable del "Xantar na Casa" en el Consorcio Gallego. Esta técnica es la persona que todos los días informa a los responsables del programa en los Ayuntamientos para que puedan tener constancia de las incidencias o problemáticas de sus usuarios/as.

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.

TEMPORALIZACIÓN

"Xantar na Casa" se puso en marcha en octubre de 2008 para 83 Ayuntamientos de toda Galicia, cuyo número progresivamente se fue ampliando en sucesivas fases de implantación.

Así, en una segunda fase de implantación, que tuvo lugar en el año 2009, se ofertó la entrada en el programa a 75 Ayuntamientos más de las 4 provincias gallegas, y finalmente entraron en el programa 38 de ellos.

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.

Finalizada la implantación del programa en todo el territorio gallego, en la actualidad están adheridos al programa 162 Ayuntamientos con una reserva de 1.767 plazas.

RECURSOS

Recursos Humanos:

- 1 trabajadora social: coordinadora del servicio.
- 1 auxiliar Administrativo del Programa.
- 1 empresa prestadora del Servicio.

NORMATIVA

ESTATAL:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a las corporaciones locales.

AUTONÓMICA:

- Ley 13/ 2008, de Servicios Sociales de Galicia.
- Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio.

EVALUACIÓN

Este programa, como ya se ha dicho, se inició en octubre de 2008 y un año después de su puesta en marcha consideramos necesario realizar una evaluación de la calidad del mismo.

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

Desde esta primera evaluación al año de implantación del programa, posteriormente se han ido realizando sucesivas encuestas de satisfacción con carácter anual. Estas encuestas siempre se realizan a todos los agentes implicados en el programa.



RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la evaluación 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/as ningún obstáculo para su satisfacción.
- Las personas usuarias valoran positivamente la necesidad del programa debido a que supone un respiro para ellas al no tener que preparar la comida, realizar la compra, etc. Además la presencia del repartidor o repartidora les hace sentirse atendidas y supervisadas por alguien.
- El 52% no encuentra ningún elemento que estime necesario mejorar, las 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 por que viven solas, 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.

TRABAJADORES/AS SOCIALES EN AYUNTAMIENTOS:

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

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.



FINANCIACIÓN

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 € por persona (IVA incluido), y desglosado en la siguiente tabla:

COSTE MENU / DIA	APORTACION DEL USUARIO/A	APORTACION DEL AYUNTAMIENTO	APORTACION DE LA XUNTA DE GALICIA
7,13 €	1,9 €	1,9 €	3,33€

CONCLUSIONES

Situándonos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, nos encontramos con un fenómeno masivo de envejecimiento, que se manifiesta fuertemente y que será más notable en los próximos años. Otro aspecto a tener en cuenta son las especiales características demográficas y geográficas de nuestro territorio. La población gallega se caracteriza por su dispersión, ya que se encuentra viviendo en multitud de pequeños asentamientos que cubren casi la totalidad del territorio.

En un contexto con estas peculiaridades poblacionales se hace necesaria la aplicación de políticas y servicios 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.

En segundo, lugar, indicar que la implantación de este programa "Xantar na Casa" supuso una mejora muy importante en el campo de los servicios sociales comunitarios en Galicia. Con este servicio se ofrece un **servicio seguro y sostenible** para toda la población susceptible de ser incluida en el programa. Todas las personas incluidas en el programa reciben el mismo servicio con los mismos criterios de calidad y coste, independientemente del lugar donde residan.

Esta atención domiciliaria en el ámbito rural disperso de la Comunidad Autónoma Gallega supone un apoyo a los familiares y a los cuidadores/as, ya que debido al servicio están más tranquilos/as, pues saben que sus familiares reciben una correcta alimentación acorde a sus necesidades nutricionales y un seguimiento individualizado por parte de los y las profesionales del reparto, quienes contemplan **la integralidad y la personalización** a la hora de atender y apoyar a las persona que así lo requieren. Todo esto supone una mejora muy importante en las pautas alimenticias de las personas mayores adheridas al programa así como un mayor seguimiento de las personas usuarias en su propio domicilio.

Este servicio de atención alimentaria en el domicilio permite que sea complementario de otros como pueden ser el servicio de Ayuda a Domicilio o el de Teleasistencia domiciliaria.

Además, este programa **permite la permanencia de los usuarios/as en su propio domicilio** evitando internamientos innecesarios siempre que sea posible la



continuidad en su entorno habitual, atendiendo a los **deseos y preferencias de las personas** que requieren apoyos.

Por otro lado, destacamos como elemento muy positivo del programa la buena **coordinación** existente entre los Servicios Sociales Municipales y los responsables del Programa en el Consorcio Gallego, lo que se refleja en una mejora de la red de Servicios Sociales Comunitarios. En este sentido el servicio ofrece un **acompañamiento y apoyo a los profesionales** de los servicios sociales municipales en futuras intervenciones que pueden ser necesarias en el trabajo con los usuarios.

Por último, su efectividad, sostenibilidad y la eficiente utilización y coordinación de los recursos existentes, favorecen, en gran medida, la replicabilidad y transferencia del proyecto a otros territorios y ámbitos de actuación.