

---

# **BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE**

---

**PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN Y  
APOYO A LAS FAMILIAS**



---

Ana Cruz Díaz.  
Directora del Servicio de Centros Día ASISPA

---



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

**LUGAR:** Madrid, distrito de Tetuán.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Familiares y/o cuidadores/as de personas con deterioro cognitivo.

## OBJETIVOS

Objetivo principal: Reducir la sobrecarga que conlleva la atención a las personas en situación de dependencia

Objetivos específicos:

- Informar y apoyar en la incorporación al Centro.
- Permitir que desempeñen el rol de cuidado en las mejores condiciones posibles, tanto para ellos mismos como para las personas a las que atienden.
- Reforzar y favorecer el papel de la familia y/o cuidador en el Centro.
- Sensibilizar sobre la importancia de recibir ayuda y aprender a cuidarse.
- Facilitar un espacio para intercambiar ideas y estrategias para hacer frente a los problemas, brindando apoyo emocional.
- Dotar de conocimientos y desarrollar actitudes y habilidades que permitan, el cuidado integral de la persona mayor.
- Conseguir la mejor adaptación posible de la familia y/o cuidador/a principal a su situación, dotándole de estrategias para manejar adecuadamente la problemática a la que se enfrenta.
- Favorecer la participación en la dinámica del Centro.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES

El programa pretende motivar a las familias y/o cuidadores principales en la participación de actividades que el Centro organiza, para prestar apoyo psicosocial, informar y formar en la labor del cuidado. A la par, trata de implicar a los participantes en el acompañamiento de las personas mayores cuidadas, para favorecer su bienestar, mejorando el funcionamiento del Centro.

A través de una metodología participativa los profesionales captan a las familias y /o cuidadores/as que se observa presentan diversas necesidades que deben de ser atendidas para poder seguir desarrollando su labor sin que se vea resentida su vida personal, laboral y social.



El primer contacto se produce en la entrevista que realiza el Equipo multiprofesional a la persona usuaria y a la familia y/o cuidador/a para iniciar su participación en el Centro. A partir de este momento se desarrollan las siguientes fases:

1. Análisis inicial de la situación familiar al alta.
2. Información que permita un buen conocimiento del Centro y un ajuste de expectativas.
3. Apoyo por parte de todo el Equipo trabajando mediante la escucha activa, la expresión de sentimientos y la desculpabilización.
4. Invitación a la familia y/o cuidador/a para que participe en el diseño inicial del Plan de Atención Personalizado (PAP) y en el Programa de intervención y apoyo a las familias.
5. Intervención con la familia y/o cuidador/a a lo largo del tiempo:
  - 5.1. Programa Psicoeducativo: participan los profesionales y personal de otros recursos sociales. Las personas usuarias son grabadas en sesiones programadas para que, en los grupos, las familias y/o cuidadores/as, puedan comprobar las capacidades que tienen, la forma de relacionarse y el tipo de actividades que realizan.
  - 5.2. Grupo de autoayuda: Ayuda a reducir el aislamiento en el que se encuentra la familia y/o persona cuidadora.
  - 5.3. Intervención psicoterapéutica de la psicóloga individual y grupal y a distancia a través del contacto telefónico periódico con aquellos que no pueden trasladarse.
  - 5.4. Actividades de cooperación y participación en el Centro y fuera del mismo.

## TEMPORALIZACIÓN

Anual, siempre revisando el Programa para una mejora continua

## RECURSOS

Responsable: Psicóloga en coordinación con la Trabajadora Social, Terapeuta Ocupacional, DUE, Fisioterapeuta y Gerocultores.



## NORMATIVA

- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ordenanza Municipal por la que se regula el Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad en la modalidad de Atención Personal y Atención Doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de julio de 2009 (BOAM número 5994 de 7 de agosto de 2009).
- Pliegos Técnicos y Administrativos que han de regir el contrato de gestión del servicio público de equipamientos y servicios municipales de atención a mayores (01/01/2011 - 30/09/2013) a adjudicar por procedimiento abierto.
- UNE 158201.
- Sistema de Calidad ISO 9001:2008.

## EVALUACIÓN

Indicadores:

- Número de familiares y/o cuidadores/as principales participantes en las actividades.
- Resultados de Cuestionarios de satisfacción dirigidos a familias y/o personas cuidadoras.
- Valoración cualitativa de los/as profesionales implicados/as.
- Número de sesiones realizadas.
- Análisis de resultados del test Zarit.
- Tipo y número de actividades de cooperación y participación realizadas.

## RESULTADOS

Desde la cooperación Centro/familia y/o persona cuidadora se continuará favoreciendo la autonomía de la persona mayor en el Centro y en el domicilio.

Las familias y/o cuidadores/as, al sentirse parte del proceso y conocedoras de la dinámica de funcionamiento del recurso, experimentarán una mayor tranquilidad y se



sentirán mejor.

Se potenciará la idea de cuidado compartido. Se clarificará el nivel de necesidades tanto de la persona mayor como de las familias y/o cuidadores, y de los profesionales gracias a la comunicación fluida.

Para los/as profesionales, una relación adecuada con las familias y/o cuidadores, mejora el reconocimiento social.

En 2013 han participado 71 familias y/o personas cuidadoras. La población que se ha podido comparar han sido 34 de los participantes, tomando como referencia la puntuación del Zarit. Comparando dos puntuaciones del Test en distintas fases del proceso, se obtuvieron los siguientes resultados: el 3% se mantienen, el 40% no sube más de 10 puntos en la carga semestral y el 55% reflejan un descenso de la sobrecarga del cuidador.

Las familias y/o cuidadores que aumentaron las puntuaciones en el Test Zarit, fue debido a que sus familiares presentaron un importante declive en sus funciones superiores y un aumento de los trastornos de conducta que repercutió directamente en el aumento de la supervisión de cuidador. El 42% avanzó al grado moderado, el 29% al severo y el 29% al leve. Se constata que el aumento del deterioro influyó en la carga del cuidador. A través de la formación, el asesoramiento y el apoyo emocional de las personas cuidadoras y/o familiares se observó que la vivencia de la carga que experimentan es más realista sin desbordamientos emocionales acusados.

La mayor dificultad con la que se encuentra el CD es que, los familiares y/o cuidadores puedan conciliar la vida laboral, personal y familiar, y la posibilidad de participar en los distintos grupos que se les ofrece.

## FINANCIACIÓN

Financiación propia.

## CONCLUSIONES

El programa de intervención y apoyo a las familias forma parte del trabajo diario que se realiza en un Centro o Residencia donde exista un **Equipo multiprofesional**.

Respecto su **transferibilidad**, la experiencia puede trasladarse a todos los Centros de Día, Residencias y al SAD.



Se fomenta la presencia y la **colaboración entre profesionales**, así como la formación y el apoyo emocional, incrementándose la calidad y la calidez en la atención a la persona mayor tanto en el Centro como en el domicilio.

Se considera la **participación de la familia y/o cuidadores/as** principales como un apoyo al que se debe de dar respuesta ya que son un pilar fundamental en el cuidado de la persona mayor. La participación en la dinámica del Centro se hace de forma progresiva, teniendo en cuenta sus capacidades.

La implementación del programa de participación y apoyo reduce su nivel de sobrecarga y mejora la atención a la persona.

### ENLACES Y ANEXOS

- Web de Asispa: <http://www.asispa.org/?lang=es>
- Póster del proyecto:  
[http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP59ParticipacionApoyoFamilias\\_Poster\\_Asispa.pdf](http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP59ParticipacionApoyoFamilias_Poster_Asispa.pdf)