



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

Café y Familia



María Coll Janer

Directora de conocimiento del área de dependencia
Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales (INTRESS)

Resumen

El proyecto consiste en sesiones mensuales donde se plantean temas sobre la atención a mayores mientras se toman un café en un ambiente cercano y confortable. En el 2018 se amplía a las familias cuidadoras del SAD, cualquier persona cuidadora y profesionales, generando un espacio de convivencia e intercambio de experiencias y conocimientos.

La formación ofrece conocimientos teóricos (alimentación, ayudas técnicas, farmacología, legalidad...) a la vez que conocer recursos comunitarios (asociaciones, residencias, servicios públicos...) para el fomento de la autonomía e independencia.

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:
05/09/2018

Fecha de Última Actualización:
05/09/2018

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:
Servicios o programas de atención e intervención; Investigación, evaluación y formación y/o acompañamiento

LUGAR:
Centros de día de Petra y Algaida en Mallorca. Da cobertura a 12 poblaciones rurales del centro de la isla, las cuales pertenecen a la Mancomunidad del Pla

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:
Los destinatarios principales son las familias cuidadoras, tanto las que acuden al servicio de centro de día, como las que tienen SAD o no reciben ningún servicio

Justificación

El modelo ACP considera a la familia como agente “activo” en el proceso de atención. Desde esta óptica, se reconoce el valor de la aportación de la familia subrayando sus capacidades y fortalezas para generar junto con las y las profesionales espacios de autocuidado y también un lugar donde obtener recursos para el cuidado de personas con dependencia.

No se puede concebir la atención centrada en la persona sin la implicación de la familia en los cuidados de la misma. La integración en los cuidados implica inherentemente la

integración de la familia en los servicios de atención a la persona, en este caso, el centro de día.

En la guía de Atención gerontológica centrada en la persona de Teresa Martínez se comenta que algunos estudios indican que el estrés de las familias cuidadoras no se ve reducido significativamente por el hecho de contar con servicios de atención, por lo que se pone en relieve la importancia de realizar intervenciones orientadas a incidir en el bienestar de las familias mediante la orientación, formación y apoyo terapéutico; así como también generando espacios de participación familiar en los servicios para mejorar y consolidar la colaboración de estas.

Citando a Pilar Rodríguez (2013), se precisa que las familias dejen de ser invisibles para los sistemas de protección social y se conviertan en verdaderos clientes de los servicios; no solo para mejorar su propia calidad de vida, sino porque la claudicación de los cuidadores familiares origina que a los sistemas de protección social crezca de manera que pueda llegar a ser mucho más difícil de abordar de lo que ya es en la actualidad.

El generar y ofrecer a las familias espacios de apoyo y capacitación es una forma de empoderarlas, de darles visibilidad y de conceder espacios donde puedan desarrollar la participación, así como entender la importancia de su presencia en el día a día de los servicios para poder ofrecer una verdadera atención personalizada a sus mayores.

Objetivos

Objetivos generales:

- Crear espacios de interacción, comunicación, formación y servicio comunitario.
- Ofrecer recursos comunitarios a las personas cuidadoras.
- Empoderar, capacitar y visibilizar el papel de las familias cuidadoras y la aportación social que realizan.

Objetivos (específicos) referentes a las personas cuidadoras:

- Aumentar los conocimientos sobre recursos relacionados con la atención a las personas mayores.
- Aumentar la red social y comunitaria.
- Disfrutar de un espacio de reflexión, comunicación y aprendizaje.
- Mejorar la visión sobre la tarea de cuidar a una persona.
- Sensibilizar sobre la necesidad de un cambio en el modelo de atención a la persona en situación de dependencia.
- Evitar /reducir los efectos del síndrome del cuidador/a.

Los beneficios buscados en relación a la persona mayor son:

- Mejora de la relación de ayuda.
- Mejora de la imagen de las personas mayores.
- Mayor identificación de las necesidades y respuesta a estas.

Descripción, metodología y fases del proyecto

La presente iniciativa consta ya de dos ediciones. La idea del proyecto surge de la dirección del centro al recoger sugerencias en las reuniones de familiares y de observar también la dinámica del grupo de familias. Al resultar una valoración tanto de participantes como técnica de la primera edición se apuesta por desarrollar la segunda, estando ya en proceso una tercera.

El formato del proyecto y de las sesiones es el mismo en las dos ediciones, para mantener la línea de trabajo. Cada edición se compone de 6 sesiones desarrolladas entre enero y junio, con una duración de 1 a 2 horas dependiendo del tema y la participación de las/os asistentes. La hora de las sesiones es a las 16:00 en la primera edición y a las 16:30 en la segunda a petición de las familias.

Todas las sesiones mantienen una metodología participativa basada en la expresión y resolución de dudas en un formato grupal. En cada una de ellas han intervenido profesionales expertos que han explicado su recurso o conocimientos y resuelto las dudas que se hayan podido plantear por parte de los participantes, así como también han ofrecido publicidad, información en papel, etc.

La estructura de las sesiones es la siguiente:

- Presentación del tema y del profesional que realizará la sesión a cargo de la técnica.
- Desarrollo de la sesión.
- Entrega de documentación o información sobre el servicio o producto.
- Exposición de dudas o experiencias.
- Cierre de la sesión y despedida.

Como indica el nombre del proyecto, la sesión se desarrolla alrededor de una mesa preparada con café y merienda para todas las personas participantes. La preparación del ambiente es muy importante porque aleja a las y los participantes de una clase magistral

o una exposición técnica adentrándoles en un espacio cercano, confortable y de compartir sus experiencias. En la mesa también se pone a disposición de las personas unos cuadernos donde en la portada aparecen las diferentes sesiones del proyecto y puedan reutilizarlo de una sesión a otra, convirtiéndose en un cuaderno personal de trabajo.

Se realizan carteles para su difusión que son entregados en papel, pero también se comparten en las redes sociales y por WhatsApp. Hay tres modelos de carteles para la difusión:

- El anual donde se presentan todas las sesiones y se reparte al inicio del proyecto.
- El bimensual donde aparecen las dos siguientes sesiones.
- El mensual donde se presenta la sesión del mes.

El sistema de registro al proyecto, es vía telefónica o por el aplicativo de WhatsApp.

Al finalizar la sesión se les invita a llenar una encuesta de satisfacción sobre la sesión con espacio donde pueden escribir propuestas de temas a tratar para futuras ediciones. También firman en el registro de participación; como sistema de seguimiento y control.

Al finalizar el proyecto se les envía a los/las profesionales participantes la memoria de la edición en la que han participado.

La elección de los temas se realiza teniendo en cuenta las propuestas recibidas por parte de las familias y de las propuestas de las y los profesionales que lideran la iniciativa. A continuación se detallan los temas tratados y los profesionales que ha participado en las diferentes ediciones:

Edición 1:

- La ley de dependencia y servicios de atención a mayores de la Mancomunidad del Pla
Profesionales: TS de la Fundación balear de la promoción de la autonomía y Coordinadora de los servicios sociales de la Mancomunidad del Pla.
- Las Residencias.
Profesionales: Director y TS de la residencia SARQUAVITAE de Capdepera.
- La incapacitación judicial y otros aspectos legales.
Profesional: Abogada.
- La mediación familiar como alternativa a los conflictos.
Profesional: Responsable del servicio de mediación familiar del Govern Balear.
- Últimas voluntades y testamento vital.
Profesional: Responsable del registro de últimas voluntades de la Consejería de Sanidad.
- El acompañamiento en el proceso de duelo.
Profesional: Psicóloga de la asociación Nava Jeevan

Edición 2:

- La ley de dependencia: procedimientos, requisitos y prestaciones.
Profesional: TS de la Fundación balear de la promoción de la autonomía.
- Las Residencias.
Profesionales: Directora de la Residencia C'as Notari, Director de la residencia Grupo5 Montuïri y TS de la Residencia Grupo5 Sant Joan.
- La medicación y las ayudas técnicas.
Profesional: Farmacéutico.
- La importancia de la alimentación saludable en las personas mayores y cuidadores
Profesional: Nutricionista.
- Showroom de ropa adaptada.
Profesionales: Empresa Viste fácil.
- La importancia del apoyo mutuo para cuidadores.
Profesionales: Mans a les Mans. Asociación de Cuidadores del Pla.

Las fases del proyecto son las siguientes:

1. Explicación en la reunión de familiares de la intención de realizar el proyecto y recogida de propuestas inicial.
2. Elección de temas de acuerdo con las propuestas recibidas o realizadas por las técnicas que lideran el proyecto.
3. Contacto con los/as profesionales. Se contacta con ellos/as por teléfono o mail y se les envía la propuesta del proyecto.
4. Presentación del proyecto a las familias, profesionales de atención primaria de servicios sociales y SAD, difusión en las redes sociales.
5. Desarrollo del proyecto.
6. Evaluación final y recogida de propuestas durante el proyecto.

Temporalización

Fase	Meses										
	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08
Recogida inicial de propuestas familiares											
Elaboración y redacción del proyecto											
Contacto con servicios y profesionales											
Compra y preparación de materiales											
Envío del proyecto a los profesionales expertos invitados											
Presentación del proyecto a las familias											
Realización de las sesiones											
Evaluación con los participantes del proyecto											
Elaboración de la memoria											
Envío de la memoria y agradecimiento a los profesionales que han participado											

Recursos

Recursos humanos:

- Directora y TS como responsables de liderar el proyecto.
- Profesionales de las sesiones.

Recursos materiales:

- Proyector.
- Ordenador.
- Mesas y sillas.
- Menaje café.
- Cafetera.
- Café y meriendas.

- Bolígrafos.
- Posavasos con el logo del proyecto.
- Cuadernillos con el cartel del proyecto.
- Carteles del proyecto (de tipo anual, bimensual y mensual).

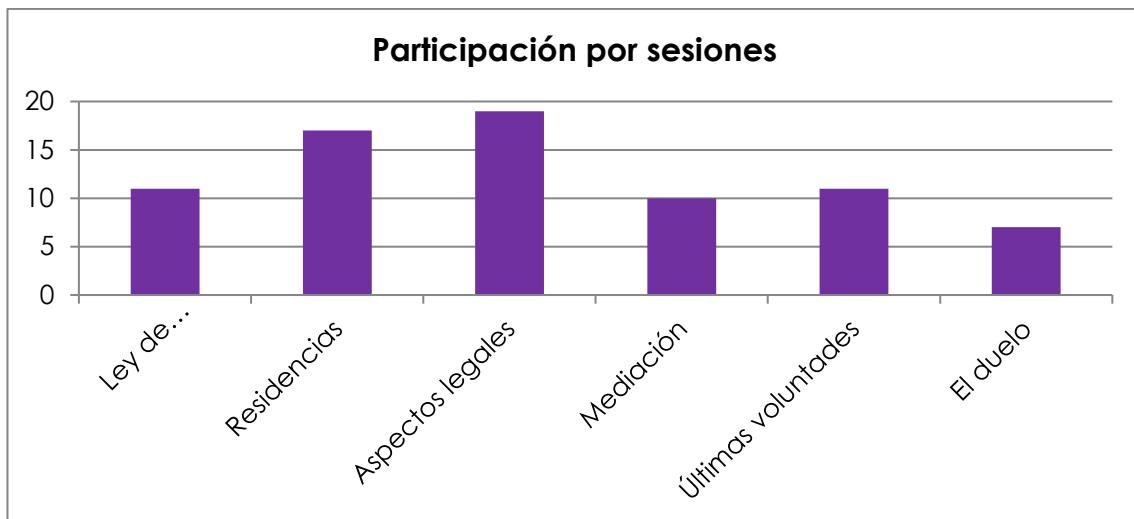
Evaluación y Resultados

La evaluación final se realizará mediante los siguientes indicadores:

- Satisfacción de las personas participantes (puntúan del 1(poca) al 5(mucha)).
- Satisfacción de los/as profesionales (puntúan del 1 al 5).
- Participación en las sesiones (nº asistentes registrados).
- Nº de profesionales que han participado en la sesión como experto.
- Organización general del proyecto puntuando del 1 al 5 :
 - Organización del espacio.
 - Material ofrecido.
 - Difusión.
 - Programa de contenidos.
 - Cumplimiento fechas y horarios.
- Propuestas y sugerencias recibidas.

Los resultados obtenidos en la primera edición son:





Se han ofrecido un total de 21 horas de capacitación a personas cuidadoras.

Las valoraciones que se realizan de la primera edición son:

- A nivel técnico la valoración es muy positiva, tanto por la respuesta de las y los profesionales a participar en nuestro proyecto de forma voluntaria, como también por la participación de las personas cuidadoras, donde la mayoría han asistido a todas las reuniones, contemplando las dificultades de conciliación familiar que los familiares cuidadores padecen.
- A nivel de las y los participantes comentan que les ha resultado un proyecto muy interesante, puntuando de forma muy satisfactoria los temas elegidos y las y los profesionales que han realizado los talleres. Otro aspecto que valoran muy positivamente es el formato de charla café, porque les hace sentir cómodos, en un ambiente de familiaridad y cuidados: “la preparación del café y la mesa nos transmite que nos están cuidando”.
- Las y los profesionales expertos manifiestan que les parece una iniciativa muy innovadora, que genera sinergias y les ayuda a “aterrizar” y aprender del día a día de las personas cuidadoras.
- También se valora positivamente el ofrecer cuadernos donde apuntar, los folletos e informaciones, carteles... recibidos por parte de las y los profesionales expertos.

Conclusiones de la primera edición:

- Rompe el formato “formal” y profesional de las charlas creando un espacio organizado para facilitar la comunicación y el encuentro entre familiares con las y los profesionales expertos.
- Hemos ofrecido una actividad que genera interés en las familias que acaban de llegar al servicio porque les da herramientas que hasta ahora no tenían o no sabían que tenían, es una forma novedosa de acoger a las nuevas familias, integrarlas en la colaboración de los cuidados y ofrecerles una red de apoyo.
- Pone en contacto a los recursos comunitarios relacionados con la atención a personas mayores con las personas cuidadoras, ofreciendo herramientas y

- recursos que puedan solucionar las dificultades del día a día de forma práctica.
- Integra al centro en la comunidad facilitando la participación de las personas cuidadoras en ella, la comunidad entra en el centro y lo conoce.

Financiación

Presupuesto Edición I:

CONCEPTO	CUANTÍA/€
PC	300
PROYECTOR	400
CAFÉ Y MERIENDAS	240
CAFETERA	28
CUADERNILLOS	20
BOLÍGRAFOS	25
TOTAL PROYECTO	1013€

Las horas de dedicación a esta edición por parte de las profesionales que lideran el proyecto son:

CONCEPTO	Nº HORAS
ELABORACIÓN DEL PROYECTO	8
PREPARACIÓN Y DESARROLLO SESIONES	20
SEGUIMIENTO PROYECTO	7
PREPARACIÓN MATERIAL SESIONES	7
TOTAL	42

Presupuesto Edición II:

CONCEPTO	CUANTÍA/€
CAFÉ Y MERIENDAS	240
CUADERNILLOS	20
BOLÍGRAFOS	25
TOTAL PROYECTO	285€

Las horas de dedicación a esta edición por parte de las profesionales que lideran el proyecto son:

CONCEPTO	Nº HORAS
ACTUALIZACIÓN DEL PROYECTO	4
PREPARACIÓN Y DESARROLLO SESIONES	20
SEGUIMIENTO PROYECTO	7
PREPARACIÓN MATERIAL SESIONES	7
TOTAL	38

Criterios destacados

CRITERIO DE INNOVACIÓN

El programa ofrece una nueva forma de visión de trabajar con las familias y la comunidad de forma continua. Por un lado se empodera y capacita a los familiares para que entiendan la importancia del modelo de atención en el bienestar subjetivo de su familiar, así como también capacitarlos como facilitadores del desarrollo de los principios rectores del modelo ACP.

Por otro lado se incluye a la comunidad en el programa al ser invitados al centro para que sean los/las propios agentes sociales, profesionales y recursos los que capaciten a las familias en primera persona; generando así un espacio donde compartir conocimientos y experiencias para alimentarse los unos a los otros.

CRITERIO DE TRANSFERIBILIDAD

Esta experiencia es transferible, replicable y evidentemente adaptable a cualquier servicio de atención a personas mayores o con discapacidad en centros o en domicilios. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para el buen desarrollo:

- El ambiente: es uno de los puntos clave, hay que cuidar la presentación de la mesa, la merienda, el menaje, la orientación de las sillas, etc., todo ello debe transmitir un espacio cercano, confortable e íntimo.
- El horario: hablar con las familias sobre cuál es el horario que le facilitaría conciliar su vida personal y laboral. Siempre es mejor por la tarde, en nuestro caso en la

segunda edición se atrasó a las 16:30 porque se coordinaba mejor con el tren, transporte que usaban mayormente los/las asistentes de la segunda edición.

- Los/las profesionales que lideren el proyecto son los/las mismos/as profesionales del centro (en nuestro caso la dirección y la trabajadora social que se suma en la segunda edición). Tienen tres funciones clave: coordinar/desarrollar el proyecto, dinamizar/motivar a las personas participantes y ser un elemento facilitador en el desarrollo de las sesiones (siempre habrá uno/a presente antes, durante y después de la sesión).
- Materiales: crear material específico para este proyecto, una imagen. Nosotros hemos diseñado unos posavasos para el proyecto y unos cuadernos. Para la tercera edición nos planteamos hacer un menaje específico.

CRITERIO DE TRABAJO EN RED

Este proyecto es inviable sin el trabajo en red y la creación de alianzas con las entidades y agentes comunitarios, tampoco tendría razón de ser si eliminara este aspecto, al ser uno de los objetivos de la iniciativa.

En las dos ediciones que llevamos de proyecto hemos generado sinergias y alianzas con:

- Departamentos del Govern Balear y del IB-Salut.
- Asociaciones relacionadas con la atención a personas y acompañamiento personal.
- Empresas privadas de servicios de atención.
- Profesionales de la Fundación Balear para la promoción de la autonomía.
- Profesionales expertos.

Enlaces y Anexos

Enlace:

- [Página web intress.](#)

Anexos:

- [Fotografías de la experiencia.](#)