



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

Unidades de Apoyo Familiar

SARAIVA

Lucía Saborido Piñeiro

Directora

Noelia López Vázquez

Directora adjunta

Raquel Leirós Ríos

Directora Centro de día Marín

Cristina Bouzada Demonti

Directora Centro de día Poio Saraiva

Resumen

La Unidad de Apoyo Familiar ha sido concebida en Saraiva como la plataforma para el fomento del “buen cuidado”, entendiendo por este concepto “cuidar adecuadamente, cuidarme y sentirme bien”. Como recurso dirigido a las familias, la U.A.F. conecta y favorece que todos los agentes que intervienen en la relación de ayuda (familiares, profesionales y agentes clave de la comunidad) compartan opiniones, experiencias y conocimientos desde la mirada de la Atención Integral Centrada en la Persona.

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:

04/08/2016

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

04/08/2016

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:

Servicios o programas de atención e intervención.

LUGAR:

Centros de día, Ayuda a domicilio y Unidades de Memoria de la red de servicios de Saraiva en la provincia de Pontevedra.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:

Familiares y/o cuidadores de personas mayores y/o personas con dependencia

Justificación

Cuando la decisión es envejecer en el propio entorno, esto conlleva ofrecer apoyos a la persona en su propio hogar o en la vivienda de otros familiares. En ambos casos, se trata de un cuidado compartido que desde Saraiva se realiza a través de servicios de proximidad como Centros de Día, Ayuda a Domicilio y Unidades de Memoria.

En el día a día de estos servicios la familia está muy presente. Su implicación, estado emocional y recursos a su disposición tienen un impacto directo en la propia relación de ayuda y la calidad del cuidado.

De manera habitual, detectamos en las familias de las personas que acuden a Saraiva una reiterada dificultad para conciliar vida personal/familiar y profesional, donde la labor de cuidar se convierte en un auténtico reto para la familia en general y, especialmente, para el cuidador/a principal (en la mayoría de los casos, mujeres).

La sobrecarga física y emocional de las personas que cuidan a sus familiares implica

tomar difíciles decisiones y, a veces, conlleva demoledoras consecuencias para el cuidador/a familiar, como abandonar el puesto de trabajo para cuidar, aislamiento, depresión... En resumen, estos “cuidados invisibles” generan un 70% más de posibilidades de desarrollar una dependencia en el futuro.

Fomentar la corresponsabilidad en el cuidado y acompañar a los/as cuidadores/as familiares en este camino - tanto a nivel técnico como emocional - nos parece una forma coherente de entender la Atención Centrada en la Persona, pues situar en el centro a las personas implica situar a todas ellas: las personas con necesidad de apoyos, las y los familiares y cuidadores/as “informales” y las y los diferentes profesionales socio-sanitarios del sistema público y los profesionales de Saraiva.

Con la creación de la Unidad de Apoyo Familiar nos planteamos abordar las siguientes necesidades por parte de todos/as los/as agentes que intervienen en los cuidados - personas con necesidad de apoyos, familiares y/o cuidadores/as informales, profesionales del equipo Saraiva, agentes del entorno socio-sanitario y la comunidad:

- Necesidad de formación en cuestiones relacionadas con “cuidar de manera adecuada”:

Se observa una doble necesidad en este sentido: la necesidad de formación sobre (1) el enfoque (las “creencias asociadas”) desde el que se desarrolla la relación de ayuda (bienestar recíproco, corresponsabilidad familiar, principios básicos – dignidad, autonomía e independencia-) y, por otro lado, (2) las habilidades específicas en el cuidado diario para el desarrollo de las actividades cotidianas (como la higiene, la alimentación, la movilidad), los cuidados de salud, la estimulación física/cognitiva/emocional y las ayudas técnicas / “hogar adaptado”.

- Necesidad de apoyo emocional:

Las familias y/o personas cuidadoras suelen mostrar momentos de mucha sobrecarga emocional, sobre todo en las distintas etapas de algunas patologías relacionadas con la edad (por ejemplo al inicio de una patología como el Alzheimer, en los cambios de fase de la demencia, cuando surgen alteraciones conductuales...), por lo que detectamos la importancia de crear un espacio para el “desahogo emocional”, donde unos/as y otros/as puedan intercambiar sus experiencias y, además, para el desarrollo de estrategias de autocuidado (por qué he de cuidarme, cómo gestionar mis emociones y cuidarme físicamente).

- Necesidad de relacionarse y compartir:

La corresponsabilidad en el cuidado es una de las claves para entender el “buen cuidado”, pues que todas las personas que intervienen en cuidados tengan contacto habitualmente permite compartir experiencias, intercambiar información y “repartir la carga”, a la vez que desarrollamos soluciones “en equipo” y las decisiones/acciones se realizan de manera compartida. En este punto nos parecía fundamental que, no sólo familiares y profesionales de Saraiva acudieran a los grupos de apoyo familiar, sino también otros agentes del entorno que intervienen en el cuidado, como pueden

ser profesionales de los centros de salud, profesionales de los servicios sociales, etc.

- Necesidad de participación de las personas con necesidad de apoyos:

Otra de las cuestiones que nos ha parecido clave es que las personas con necesidad de apoyos puedan participar también en los grupos de apoyo, expresando su punto de vista y siendo partícipes de las formaciones que puedan ser de su interés. La participación de los diferentes interesados es sumamente enriquecedora, pues aporta diversidad de opiniones y nuevas perspectivas ante situaciones complicadas / decisiones difíciles.

- Necesidad de sensibilizar y crear lazos en la comunidad:

Entendimos que no sólo se trata de ayudar a las personas que forman parte de Saraiva (como personas usuarias, familiares, profesionales colaboradores...), sino que, como parte de la comunidad, también se trata de llegar y apoyar a todas aquellas personas que tienen la necesidad de formación y/o apoyo emocional por su situación como cuidadores/as de personas mayores con necesidad de apoyos. De hecho, la reflexión ha sido que quizá esas sean las personas que más ayuda necesiten.

- Necesidad de desarrollo profesional:

Al realizar el apoyo a las familias detectamos a su vez la necesidad de adquirir nuevas competencias y habilidades que por nuestra parte permitieran acompañar a los familiares en este proceso, de modo que para el equipo Saraiva también supone la oportunidad de desarrollarnos en nuevos ámbitos como el coaching, la inteligencia emocional, etc. El invitar a diferentes profesionales a realizar charlas formativas, dinámicas, etc. es también una nueva forma de sumar nuevos recursos (aprendizaje y conocimiento) y crear una mayor red de apoyos / colaboraciones.

Las Unidades de Apoyo Familiar han sido el resultado de un proceso de desarrollo, observación y mejora continua que ha tenido lugar durante los últimos tres años en nuestra organización con el fin de dar respuesta a la sobrecarga detectada en los familiares de las personas que acuden a Saraiva.

Objetivos

El objetivo principal de las Unidades de Apoyo Familiar es fomentar el “buen cuidado” a través de una buena relación de ayuda (buena para la persona y buena para el/la cuidador/a).

Para ello, consideramos estos otros objetivos que, asimismo, corresponden cada uno de ellos a un área de actuación:

- Ayudar y apoyar a las personas cuidadoras en su día a día.
- Crear un espacio específico para el diálogo y la formación en nuevas competencias/habilidades.
- Compartir y “trabajar en equipo para favorecer una mayor calidad de vida tanto de la persona mayor y/o dependiente como de su cuidador/a.
- Llevar a cabo una metodología de trabajo participativa que potencie la creación de vínculos con los agentes del entorno sociales y sanitarios.
- Ofrecer un recurso gratuito y abierto a todas las personas de la comunidad en situación de cuidado de una persona mayor y/o dependiente.

Descripción, metodología y fases del proyecto

Como recurso dirigido a las familias, las “Unidades de Apoyo Familiar” conectan y favorecen que todos los agentes que intervienen en la relación de ayuda (familiares, profesionales y agentes clave de la comunidad) compartan opiniones, experiencias y conocimientos desde la mirada de la atención integral centrada en la persona.

Las Unidades se encuentran integradas por dos espacios diferenciados “Escuelas de Familias” y grupo de apoyo “En Positivo”. Estos dos formatos se alternan, de manera que un mes se desarrollan las Escuelas de Familias y, al mes siguiente, el grupo de apoyo familiar En Positivo.

Las Escuelas de Familias son sesiones en las que de la mano de una o un profesional de Saraiva o colaborador/a se desarrolla una charla formativa sobre distintos temas de interés. Las charlas tienen una duración de una hora, 30 minutos para impartir contenidos teórico-prácticos y 30 minutos para dudas, intercambio de opiniones, aporte de recursos, etc.

Algunos de los títulos impartidos hasta el momento han sido:

- “Cómo actuar ante situaciones de conflicto: insomnio, ansiedad...”
- “Come sano, cuerpo sano: una alimentación saludable para nuestros mayores”.
- “Aprendiendo a realizar movilizaciones y transferencias”.

- “Charlas legales con Beatriz Calavia: herencias, tutela, curatela”.

El Grupo de Apoyo En Positivo es una sesión de una hora de duración guiadas por profesionales de Saraiva – principalmente – en las que se desarrollan dinámicas para el desahogo emocional de familias y/o cuidadores/as en situación de sobrecarga.

Las sesiones se estructuran de la siguiente forma:

- Introducción (para qué estamos aquí).
- Rueda de “vaciado” emocional.
- Desarrollo de dinámicas.
- Feedback (qué les ha aportado asistir al grupo).

Algunas de las sesiones llevadas a cabo han sido:

- Gestión del cambio: aceptar la nueva situación.
- Aprendiendo a pedir ayuda.
- Aprendiendo a descansar y desconectar (meditación y relajación).
- Haciendo cosas juntos.

Es importante destacar que, además de las Escuelas de Familias y el grupo de apoyo En positivo, siempre que se considera necesario, se realizan sesiones de forma individualizada con aquellas familias/grupos de apoyo de las personas usuarias que así lo precisan.

Los pasos a seguir para la puesta en marcha de las Unidades de Apoyo Familiar son los siguientes:

1. Análisis y detección de necesidades.
2. Elaboración de la Programación anual: temáticas y fechas.
3. Selección de Agentes del entorno socio-sanitario, profesionales y/o colaboradores: se trata de seleccionar y convocar a las y los profesionales que impartirán o guiarán cada sesión. Si estos/as profesionales no pertenecen al equipo de Saraiva, se planifica una reunión previa para informarles del programa, las expectativas, el perfil de las y los asistentes y las condiciones de la colaboración.
4. Acciones de Comunicación:
 - Herramientas y soportes de comunicación:
 - Hemos desarrollado dos logotipos para la "escuela de familias" y "el

- grupo de apoyo familiar".
- Además se ha diseñado un modelo de póster (para repartir por centros de salud, farmacias, comercios, etc.), un modelo de flyer (para repartir junto con el póster) y un modelo de invitación.
 - Por otro lado, para favorecer la difusión, se ha creado una sección web para la unidad de apoyo familiar dentro de nuestra web corporativa www.Saraiva.es.
 - Igualmente, se ha creado un espacio web denominado "Calendario" donde se difunde la agenda del mes y cada uno de los eventos. Es muy fácil compartir desde aquí en redes sociales, enviar por email, etc.
- Grupos de interés:
 - A familias y/o cuidadores/as informales de personas que acuden a Saraiva se les informa a través de la comunicación mensual que reciben con toda la información de su familiar (carta mensual con fecha de la Unidad de Apoyo Familiar, menú, informe de seguimiento...). A su vez, esta comunicación es reforzada por el equipo de Saraiva de manera individualizada, informando personalmente de por qué sería buena su participación y en qué les podría ayudar.
 - A profesionales/entidades colaboradoras/voluntarios: se les mantiene informados mensualmente a través de la "Agenda Saraiva", un calendario online que se actualiza mensualmente en nuestra página web www.Saraiva.es y se difunde a través de redes sociales, correo electrónico y visita presencial. La visita es una herramienta fundamental para informar de manera personalizada de las acciones y conocer de primera mano aquellos casos y/o situaciones concretas de personas (no usuarias de Saraiva) que consideran pueden tener la necesidad de asistir, además de conocer el propio interés del profesional colaborador en asistir y recoger nuevas propuestas de intervención.
5. Puesta en marcha de la Escuelas de Familias y el grupo de apoyo En Positivo.
6. Recogida de feedback y medición del impacto.

Se realizará a través de un cuestionario dirigido a los participantes (familiares, ponentes, profesionales y otros colaboradores) donde se evalúa de manera cuantitativa (escala tipo Lickert) el nivel de satisfacción y aplicabilidad de la actividad desarrollada, así como de manera cualitativa, la aportación de valor de la misma.

Temporalización

Las actividades y temáticas que se llevan a cabo en la unidad se programan anualmente tras un proceso de análisis y observación de necesidades a través de fuentes formales (encuestas de satisfacción) e informales (comentarios y sugerencias de los familiares, propuestas de los equipos, peticiones de los agentes del entorno, etc.).

Éstas, se llevan a cabo una vez al mes en las instalaciones de los tres Centros de día Saraiva (Pontevedra, Marín y Poio), en tres convocatorias, de forma gratuita y en abiertas a todas aquellas personas que deseen acudir.

Recursos

Recursos humanos:

- Equipo multidisciplinar Saraiva.
- Profesionales de otras entidades (sociales y sanitarias).
- Agentes clave de la comunidad (asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, universidad, cuerpos de seguridad del estado, comercios locales, etc.).

Recursos materiales:

- Espacios Saraiva: aulas de formación de los Centros de día y Unidades de memoria
- Página web www.Saraiva.es y redes sociales corporativas (Facebook / Twitter).
- Materiales empleados: presentaciones explicativas y tecnología necesaria para su proyección, material para realización de prácticas (camilla, alimentos, ayudas técnicas, música de relajación, material de terapias...).

Evaluación y Resultados

Hasta la fecha de hoy, se ha recogido el feedback sobre la iniciativa a los familiares a través de la encuesta de satisfacción anual, donde se preguntaba a través de un ítem específicamente la valoración del "Grupo de Apoyo Familiar".

Con la evolución y los cambios implementados, se pretende realizar una recogida de feedback y una medición del impacto al finalizar cada actividad de la Unidad de Apoyo Familiar (ya sea una actividad del grupo de apoyo En Positivo como una actividad de la "escuela de familias").

La evaluación futura, entonces, se realizará a través de un cuestionario dirigido a las y los participantes (familiares, ponentes, profesionales y otros/as colaboradores/as) donde se evalúa de manera cuantitativa (escala tipo Lickert) el nivel de satisfacción y aplicabilidad de la actividad desarrollada, así como de manera cualitativa, la aportación de valor de la misma.

Esta herramienta de evaluación y documentación de los impactos se comenzará a poner en marcha a partir del segundo semestre de 2016. En estos momentos se continúa desarrollando la herramienta de valoración para el resto de agentes, que será complementada con un formulario de registros que nos permitirá medir el "mix" de participación de los diferentes tipos de agentes involucrados en las Escuelas de Familias.

Financiación

Las Escuelas de Familias se conciben como un elemento esencial dentro la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de Saraiva, pues son uno de nuestros principales grupos de interés.

Desde Saraiva, como agente que opera en la comunidad, entendemos que la aportación ha de ser mutua entre ambos ámbitos. De esta manera se conciben las Escuelas de Familias como plataforma solidaria en la que Saraiva y los/las profesionales/agentes de la comunidad colaboran de forma voluntaria con su tiempo y conocimiento.

Esa es la base de las Escuelas de Familias, que sean entendidas como un recurso de la

comunidad para la comunidad, pues el conocimiento ya existe y lo único que debemos hacer es conectar.

Por otro lado, Saraiva complementa esta acción de RSE con el reparto (regalo) de un paquete bonos respiro dirigidos a cuidadores/as.

Criterios destacados

CRITERIOS DE PERTINENCIA

Principio de Integralidad.

Las Escuelas de Familias son espacios donde un equipo multidisciplinar imparte formaciones prácticas en todas las áreas ya que las personas como seres multidimensionales, necesitamos una atención integral. Algunas de los profesionales que intervienen son: enfermería, terapia ocupacional, fisioterapia, psicología, auxiliares de enfermería...

En el grupo de apoyo En Positivo abordamos la parte emocional relacionada con cuidar, desarrollando estrategias de afrontamiento y, a su vez, generando vínculos y relaciones sociales en el colectivo de cuidadores/as familiares que, en algunos casos, ya se estaban agotando o habían desaparecido.

Además se da apoyo y formación sobre otras temáticas como seguridad vial, cuestiones legales, etc., de la mano de otros agentes de la comunidad

Principio de Participación

En esta experiencia las personas directamente implicadas son familias y/o cuidadores/as, equipo profesional de Saraiva, agentes clave de la comunidad y, en ocasiones también, las propias personas que son usuarias de los servicios Saraiva. Las familias y/o cuidadores/as muestran aquellos aspectos en los que necesitan adquirir mayores conocimientos, en los que necesitan apoyo y refuerzo y eso, junto con las observaciones y comentarios de los demás participantes, plantea una planificación anual de temas a tratar y cuestiones a entrenar y mejorar.

CRITERIO DE TRANSFERIBILIDAD

La experiencia es totalmente replicable en otros lugares e incluso con otros grupos de intervención. La metodología es muy sencilla, así como las herramientas de evaluación y mejora continua.

Su transferibilidad depende únicamente de la iniciativa de liderazgo de un agente para el desarrollo, el seguimiento y la convocatoria a otros agentes clave. Por tanto es una iniciativa que podría ser replicada por servicios públicos o privados de entornos rurales y/o urbanos.

Enlaces y Anexos

Enlace:

- [Web de las Unidades de Apoyo Familiar Saraiva.](#)
- [Ejemplo de Agenda del mes con Escuela de Familias programadas.](#)
- [Ejemplo de publicación en Facebook de Escuela de Familias.](#)

Anexos:

- Fotografías:
 - Charlas legales con Beatriz Calavia.
 - Escuela de familias con Carmen Abeledo.
 - Escuela de familias movilizaciones.
 - Escuela de familias con la psicóloga Margarita Caldas.
- Evolución Unidades de apoyo familiar SARAIVA.
- Flyer/póster Escuela de Familias.
- Invitación Escuela de Familias.
- Bono regalo de Respiro Familiar.
- Cuestionario valoración familiares.

Puedes descargar todos los documentos pinchando [aquí](#).