



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

Saraiva sénior

Un proyecto de innovación social centrado en las personas



Lucia Saborido Piñeiro
Dirección
Noelia López Vázquez
Dirección adjunta

Resumen

Centro multiservicios para la atención y el acompañamiento a personas mayores que requieren de apoyos o cuidados de larga duración. Ofrecemos un modelo de servicios basado en la personalización que se adapta a las diferentes fases del proceso del envejecimiento y con dos referentes como pilares: la metodología de atención integral centrado en la personas y el modelo housing.

Cuenta con centro de día, una unidad de memoria, una unidad de vida activa, servicio de ayuda a domicilio y 40 plazas de alojamiento que se dividen en tres unidades:

- **viviendas con servicios: dirigidos a personas autónomas.**
- **habitaciones personalizadas: dirigidas a personas que necesitan apoyos en las actividades básicas de la vida diaria.**
- **cuidados continuados, dirigidas a personas con gran dependencia.**

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:
06/09/2018

Fecha de Última Actualización:
06/09/2018

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:
Servicios o programas de atención e intervención

Diseño y actuaciones ambientales y arquitectónicas

Innovaciones organizativas y metodológicas

LUGAR:
En el centro multiservicios SARAIVA SENIOR en casco histórico de la ciudad de Pontevedra, Galicia.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:
Personas mayores de la ciudad de Pontevedra o localidades próximas, así como a sus familias y/o personas de su entorno.

Justificación

Saraiva Sénior surge tras la experiencia de diez años de la empresa Saraiva en la ciudad de Pontevedra, Marín y Poio, donde contaba con centros de día, unidades de memoria, ayuda a domicilio y unidades de vida activa. Saraiva es una empresa local creada en el año 2005 por Lucía Saborido y Ricardo Fra con una visión del envejecimiento en clave positiva que merece la pena ser compartida y replicada. Se crea el proyecto Saraiva con el afán de ofrecer una alternativa a los centros existentes, se pretenden crear espacios de vida donde las personas puedan llevar a cabo un proyecto de vida significativo, con un rol activo en la comunidad donde se encuentran independientemente de su edad o condición.

De esta forma y tras abrir el primer centro de día de la ciudad de Pontevedra en el año 2005 se han ido sumando nuevos centros, servicios y personas al equipo de Saraiva. Faltaba una pieza clave para “redondear” el modelo Saraiva y poder ofrecer una alternativa de servicio/apoyo a cada fase del proceso de envejecimiento (tal y como versa la visión de la compañía), así en el año 2013 comienzan a trabajar en un nuevo modelo de centro que acoja también servicios de alojamiento y que aporte un nuevo valor al concepto de “residencias” actuales. Clave dentro del modelo era encontrar una ubicación céntrica, que permitiera dar continuidad a los proyectos de vida de las personas usuarias del mismo, de sus familiares y de los profesionales del equipo. Así como la metodología (centrada en las personas).

El proyecto Saraiva Sénior fue seleccionado por la plataforma de emprendimiento social BBVA Momentum como uno de los finalistas del programa en el año 2013, obteniendo apoyo para el desarrollo del modelo de negocio y la financiación para la puesta en marcha. Tras cuatro años dedicados al desarrollo del proyecto, Saraiva Sénior abre sus puertas como primer centro multiservicios de la Comunidad Autónoma de Galicia en junio de 2017 con el objetivo de ofrecer un modelo que permita cambiar el paradigma actual de atención a las personas mayores buscando dar continuidad a los proyectos de vida de las personas contando con su participación y en su propio entorno para que:

- cualquier persona mayor, independientemente de su estado físico, social o cognitivo, pueda tener un servicio de atención adecuado, flexible y continuo a través de los diferentes servicios ofrecidos.
- se ofrezca un entorno cálido, familiar y amigable donde las personas creen un vínculo especial con el espacio y lo sientan como propio – housing-, generando una “sensación de comunidad”.
- además de pasado, podamos disfrutar del momento presente y planifiquemos/preparemos nuestro futuro. El día a día es diferente en Saraiva Senior. Se facilita que las personas usuarias puedan dar continuidad a sus rutinas diarias, por lo

que tenemos en cuenta sus biografías, capacidades y preferencias, pero también... dejamos un lugar al aprendizaje, a la improvisación y a la flexibilidad... buscando descubrir nuevas metas que nos motiven a todos y todas las que formamos parte de Saraiva Sénior.

Para ofrecer un entorno amigable en el que los profesionales somos los que nos adaptamos a las personas usuarias y no al revés, trabajamos un modelo saludable con los equipos, desarrollando un modelo único e innovador para la formación, el desarrollo personal y profesional de las personas de nuestro equipo, pasando de ofrecer un “modelo de atención centrado en la persona” a un modelo de atención “centrado en las personas”. Nuestro objetivo es realizar un trabajo que nos aporte, tener un equipo estable, implicado, profesional y humano, en un entorno preparado para la mejora continua donde tenemos posibilidades de seguir creciendo como personas y profesionales, mejorando la calidad de vida de todos/as.

Las familias son a su vez una pieza clave de nuestro sistema. Nuestro objetivo es implicarlas en el proceso de acompañamiento y/o cuidados, diseñando un nuevo rol desde la participación y desde la óptica del “buen cuidado”. Nuestro objetivo disminuir su sensación de culpabilidad y fomentar su participación en el día a día, siempre desde el respeto a sus preferencias y grados de implicación.

Objetivos

- **Desarrollar un modelo único de innovación social en el ámbito de la atención y el acompañamiento a las personas mayores, donde las PERSONAS IMPLICADAS (personas usuarias, familias, profesionales, comunidad) sean el centro de la organización.**
 - Diseñar en paralelo un nuevo modelo de atención - basado en los principios rectores de la atención integral y centrada en la persona y el modelo housing – así como un nuevo modelo de negocio de forma alineada para aportar una solución rentable, sostenible y escalable.
 - donde se desarrolla un modelo de atención y acompañamiento en base a “lo significativo” para cada persona usuaria, fomentando sus capacidades, preferencias y rutinas, así como preservando su dignidad y autodeterminación.
 - donde se fomenta un rol participativo de las familias en el día a día.
 - donde la organización se vuelve horizontal hacia un modelo de organización saludable y donde la visión hacia el cambio de paradigma, los valores organizacionales y el trabajo en equipo prima sobre los “egos” individuales.

- **Conseguir una alternativa de calidad para el cuidado y atención de las personas mayores donde se ofrezcan la combinación de servicios necesaria para dar continuidad a su proyecto de vida en su entorno.**
 - donde la atención personalizada se pone en práctica como modelo de mejora continua, demostrando que hay “otra forma de hacer” en el ámbito de la atención y el cuidado y que es, no sólo posible, sino rentable.
 - donde la ubicación escogida para el centro permite la revitalización del casco histórico de la ciudad de Pontevedra desarrollando un proyecto de rehabilitación para la humanización y la amigabilidad del espacio, un nuevo concepto de centro abierto a la comunidad donde se fomenta la sensación de pertenencia, la sensación de “hogar”.
 - donde desempeñar un rol activo en nuestra comunidad permita avanzar junto con otros agentes hacia un modelo de ciudad amigable.
- **Desarrollar un modelo de organización flexible inmersa en una cultura de mejora continua, cambio e innovación como valor esencial:**
 - con equipos saludables, estables y con máxima implicación y eficiencia en el desarrollo de sus responsabilidades.
 - con un sistema nuevo de turnicidad que favorezca la conciliación laboral y personal del equipo de trabajo.
 - con un nuevo espacio de conciliación como ludoteca para fomentar las relaciones intergeneracionales y la conciliación de la vida personal y profesional de nuestras trabajadoras.

Descripción, metodología y fases del proyecto

Saraiva Sénior es un proyecto de innovación social que busca generar un nuevo concepto de centro abierto en la comunidad desde donde se ofrecen diversidad de servicios de atención y acompañamiento a las personas.

Nace con el afán de demostrar que otra forma de hacer, otro modelo es posible. En un espacio céntrico, con servicios adaptables a las necesidades y preferencias de las personas, con un modelo centrado en las personas y además asentado en un modelo de

Un modelo local centrado en las personas, escalable a nivel global que busca dar respuestas e inspirar el cambio de paradigma social en el ámbito del envejecimiento y, más en concreto, en el ámbito de los cuidados de larga duración.

Descripción de la metodología:

1) Modelo de atención:

#Housing

#AICP: Atención integral y centrada en la persona: la Atención Integral y Centrada en la Persona (AICP) es la piedra angular de la filosofía Saraiva y marca la pauta en el día a día. Esta metodología devuelve a la persona su papel protagonista y participativo en su propio proceso de envejecimiento, situando a los profesionales en el rol de “guías” o “acompañantes” de la persona. La AICP fomenta la autonomía de la persona al máximo a través de actividades y entornos con sentido y siempre desde el enfoque hacia las capacidades y fortalezas (en lugar de déficits o puntos débiles).

Con su colaboración elaboramos el proyecto vital de la persona, en él se recopilan los hechos más importantes de su biografía (pasado), su estilo de vida, capacidades, gustos y preferencias para la atención cotidiana (presente) así como sus deseos y/o voluntades para el futuro.

ALOJAMIENTO SENIOR
Atención 24h

UNIDADES ESPECIALIZADAS
Memoria, Cuidado Dementia, Parkinson, Alzheimer, Esclerosis Múltiple, Esclerosis Amiotrófica Lateral, Esclerosis de Parkinson, Esclerosis de Alzheimer, Esclerosis de Parkinson y Alzheimer.

AYUDA A DOMICILIO
Atención integral en el hogar

CENTROS DE DÍA
Atención, rehabilitación y entrenamiento

MODELO HOUSING
Envejecer como en casa

UNIDAD DE VIDA ACTIVA
Historia oral, talleres

ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA
Cada vida es única

SARAIVA
Nuestros valores son nuestra esencia

DIVERSIÓN INTELIGENTE
Actividades con sentido

personalizada, de calidad y en positivo.



Siendo el proyecto vital el proceso clave para poder ofrecer una atención centrada en la persona, para poder llevar a la práctica el paradigma del curso de vida los profesionales, la familia y – en primer término, siempre que sea posible- la persona usuaria colaboran en la recopilación del relato vital de la persona usuaria, sus rutinas, preferencias, capacidades y deseos. Es el personal de referencia el “dueño” de todo este proceso, dándole un rol protagonista en la organización al personal de atención directa que además desarrolla todo este proceso con el apoyo de una plataforma tecnológica de desarrollo propio denominada ENVITA (www.envita.es) que guía todo este proceso y además permite generar un libro de vida físico



para la persona usuaria.

#Housing: envejecer como en casa.

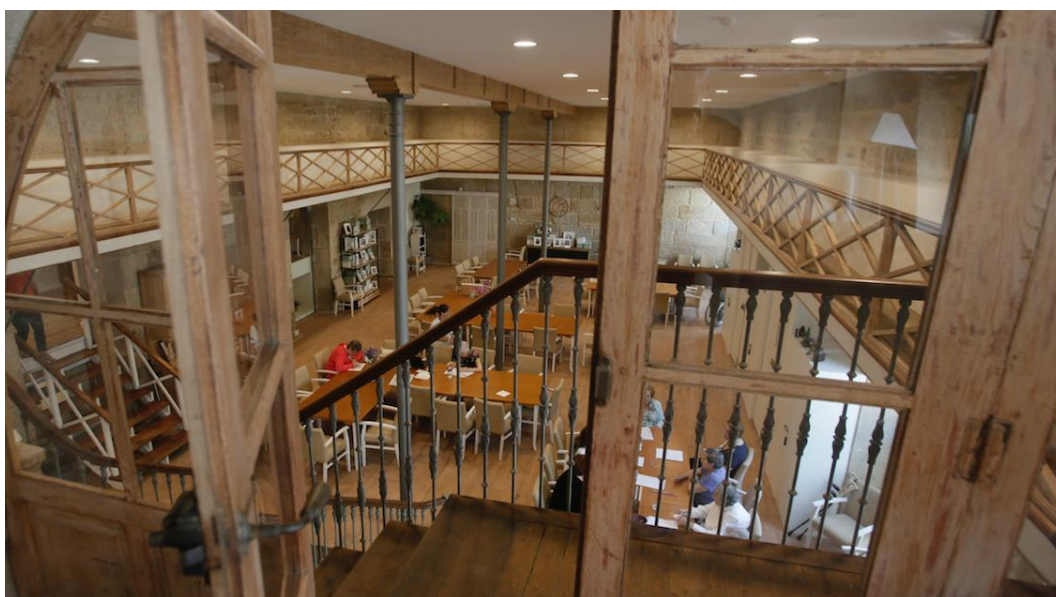
El housing es un modelo originario de los países nórdicos que apuesta por ofrecer una atención a las personas mayores en centros que se asemejen lo máximo posible a su hogar, la idea no es otra que vivir “fuera de casa, pero como en casa”. De esta manera, se fomenta el desarrollo de una amplia gama de apoyos que hacen posible que las personas mayores puedan seguir viviendo en un su propio entorno y en un ambiente familiar y cercano que favorece la continuidad de su vida.

El modelo housing es pues un “modo de vida” que se complementa con el abordaje terapéutico en la realización de las actividades cotidianas y significativas de la persona, creando un vínculo especial con el centro, que se convierte en un “hogar propio y significativo”, y otorgando a las personas usuarias un papel central en el día a día, un papel protagonista en su vida.

Además contamos con un nuevo espacio denominado “la cocina tradicional”, donde algunas personas desayunan o meriendan con sus familias y/o amigos y donde realizamos sesiones de cocinoterapia, celebraciones de cumpleaños...



Todas las habitaciones son exteriores y tienen baño y terraza. La decoración es hogareña y tradicional dando la posibilidad de traer pertenencias como muebles, ropa de cama, cuadros, fotografías o decoración que haga aumentar la sensación de estar como en casa.



Otra de las particularidades del modelo housing en Saraiva Sênior es la sensación de “familia” que se fomenta entre las personas usuarias, familias y profesionales del centro, dando opciones de participación de actividades cotidianas como la preparación de alimentos, la decoración de los espacios, la organización de jornadas,...



#Diversión inteligente: actividades con sentido

Porque sabemos que la sonrisa es la manera más inteligente de conectar con las personas, en Saraiva tenemos claro lo importante que es divertirse.

Ya sea en nuestros centros o en el servicio de ayuda a domicilio, es esencial que las actividades (terapias, talleres, salidas,...) sean PERSONALIZADAS, adaptándose a capacidades e intereses de cada persona, validando sus aptitudes y haciéndoles sentir activos, partícipes y alegres.

Para ello, nuestro equipo de profesionales reentrena, motiva y desarrolla las áreas principales de la persona (biológica, física, psíquica, cognitiva y social) desde un punto de vista integral a través programas especializados que combinan la estimulación cognitiva, física y multisensorial junto con actividades de ocio activo.



En el plan operativo se realiza una programación mensual de actividades en la que hemos generado un nuevo concepto de **micro talleres** en los que las personas del centro plantean ideas en base a preguntas como: **¿qué nos gustaría aprender? ¿qué me apetecería hacer? ¿qué me interesa?** Se generan de esta manera talleres de actividades decididos por las personas usuarias y éstos se combinan con una programación de actividades en las que se trabajan las capacidades cognitivas, funcionales y emocionales de las personas usuarias de los servicios del centro.



Imágenes sobre el taller de modelado, el taller de pandereta y el taller de inglés.



Una de las cuestiones en las que innovamos día a día es en el “modo” en el que realizamos las actividades. Cada vez incorporamos nuevas dinámicas y formas de hacer que nos permiten fomentar la participación de todos y todas, como las metodologías ágiles. Trabajamos habitualmente con Design thinking y mapas de empatía.

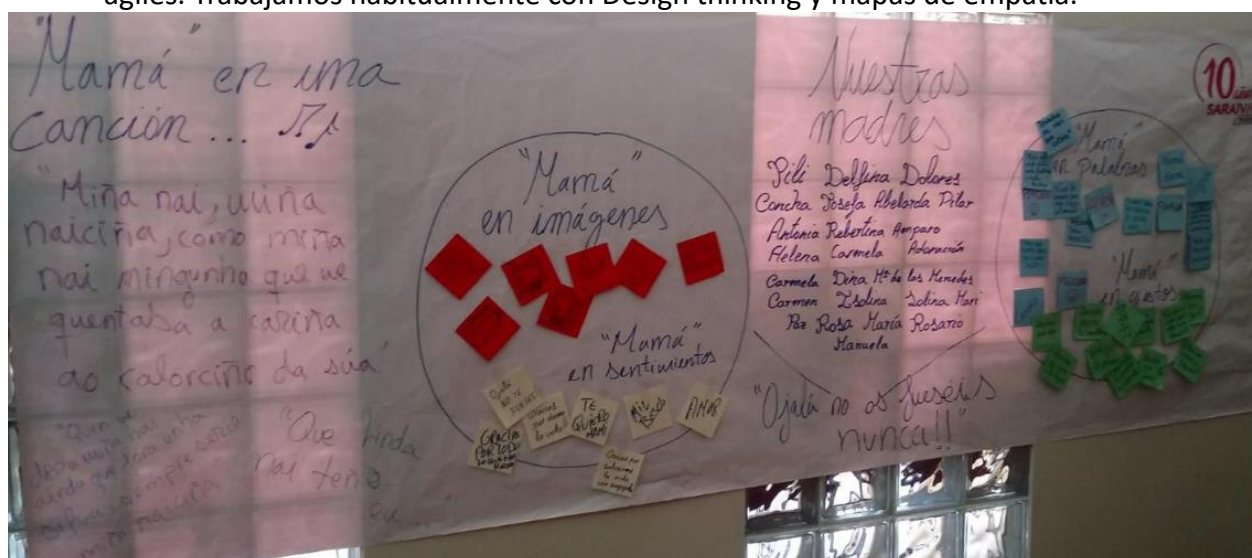


Imagen de un panel elaborado con la metodología Design Thinking para el desarrollo de habilidades con personas usuarias.

Las actividades intergeneracionales en Saraiva Séniór han pasado de ser una iniciativa a

una actividad semanal programada en colaboración con colegios y escuelas infantiles de la zona.

Trabajamos realizando un proyecto en común con un objetivo definido y además de realizar visitas a los colegios contamos con el “atelier” un espacio creativo en la segunda planta de Saraiva Sénior donde se realizan talleres intergeneracional, así como un servicio de ludoteca y campamentos de verano para los hijos/as de nuestros/as trabajadores/as.



De esta manera fomentamos que las personas usuarias que así lo desean participen activamente en la programación y el diseño de actividades, siendo incluso ellas quienes lideran las mismas y animan a otros compañeros/as, familiares, profesionales a participar en talleres/exposiciones de pintura, encaje de bolillos, costura, estética o cuidado de las plantas.

Diariamente se han desarrollado unos itinerarios personalizados de actividades donde hay espacio para la estimulación cognitiva - con trabajo individual y adaptado a la valoración realizada por el departamento terapéutico- así como actividades grupales más lúdicas. También para la actividad física, realizada en intervalos de una hora con diferentes grupos según las capacidades y la valoración individual realizada por el departamento de fisioterapia.

Además, las personas usuarias que así lo desean participan en las actividades de la vida diaria del centro como poner y recoger la mesa, ayudar a los compañeros, hacer pequeñas compras como el pan, ayudar en el cuidado de las plantas....

Como se menciona en este documento, consideramos “Saraiva Sénior” como un centro abierto a la comunidad y generamos actividades como “excusa” para fomentar la participación con otros grupos de interés de la comunidad y el vecindario. Para ello hemos creado un programa denominado **#vidacotidiana** donde a diario realizamos salidas para la realización de recados, tomar un café, acudir a una manifestación, dar un paseo, ir al mercado o al museo.



2) Modelo de negocio: hemos de diseñar un modelo de servicios flexible, competitivo y rentable que garantice el presente y el futuro de nuestra organización.

#personalización

#modelomultiservicios

#sinergias

#economíasdeescala

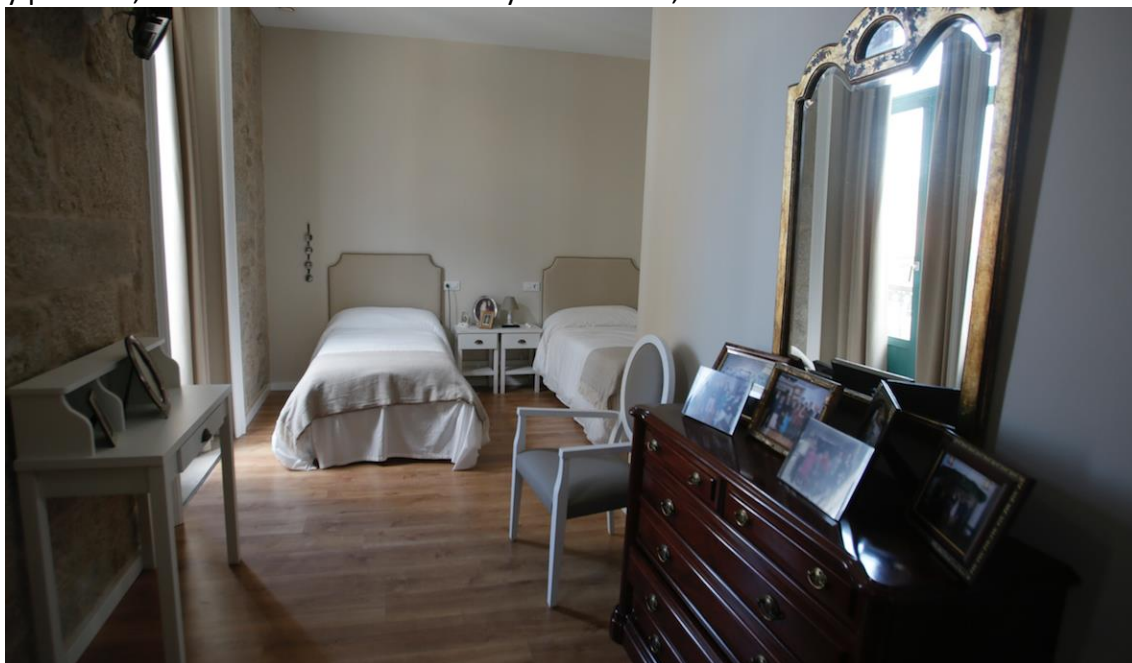


Saraiva Senior es un centro multiservicios que acoge en sus instalaciones un centro de día de 40 plazas, una unidad de memoria donde se ofrecen sesiones individuales de estimulación cognitiva, una unidad de vida activa donde se ofrecen sesiones grupales de actividad física y cognitiva, un servicio de ayuda a domicilio y 39 plazas de alojamiento

estructuradas en unidades diferenciadas o modalidades en base al nivel de autonomía e independencia de las personas usuarias:

-Viviendas con servicios: dirigidas a personas con autonomía plena que quieren evitar la soledad y no quieren preocupar a sus familiares. Este servicio se ofrece en el ático del edificio y cuenta con 6 habitaciones individuales con baño propio con servicio de limpieza y lavandería. En este mismo espacio existen una sala de estar, una cocina para el uso de las personas usuarias y un salón-comedor. Cada persona se organiza su día a día, sus horarios, sus salidas, sus actividades y pueden utilizar la cocina o pedir el servicio de comida del propio centro.

-Habitaciones personalizadas: dirigidas a personas que necesitan apoyos continuos para realizar las actividades básicas de la vida diaria. Cuentan con la figura del personal de referencia que se convierte en la persona que vela por el respeto de sus gustos y preferencias en el día a día. En esta modalidad contamos con 22 plazas y se persigue que las personas usuarias mantengan las rutinas diarias anteriores a su llegada a Saraiva Senior, por lo que se preservan los horarios de levantarse y acostarse, la elección de ropa y peinado, los horarios de las comidas y actividades, así como la elección de las mismas.



-Cuidados continuados: modalidad dirigida a personas con un alto nivel de dependencia donde la organización se flexibiliza día a día adaptándose tanto a las necesidades cambiantes como al estado de cada persona usuaria. En estas 12 plazas, también se cuenta con la figura de personal de referencia. Contamos con un programa de acompañamiento personalizado al final de la vida, donde se recogen los gustos y se busca crear un entorno agradable a la persona usuaria y a su familia, con música y olores, según preferencias personales. En esta modalidad, la participación de la familia es mayor ya que pueden acompañar o incluso quedarse a dormir si así se requiere.

Todos los servicios que se ofrecen, dan la oportunidad de completar un ciclo de

atención, desde personas que quieren mantenerse activas, aprender cosas nuevas, relacionarse... hasta personas con necesidad de apoyos puntuales o una atención continuada 24 horas, los 7 días de la semana.

La creación de “unidades de tamaño reducido” para la puesta en marcha de cada uno de estos servicios nos permite – por un lado – la especialización de los equipos – y por otro - ofrecer una atención personalizada a cada fase del proceso de envejecimiento. La suma de estas pequeñas unidades nos permite tener un gran equipo coordinado en colaboración continua trabajando en una misma localización, dando respuesta a necesidades actuales e ideando las soluciones para necesidades futuras. También podemos beneficiarnos de las economías de escala generando servicios de valor añadido para todas las unidades: cocina propia, transporte adaptado, departamento de compras, unidad de innovación y formación...

3) Modelo organizativo: si queremos ser coherentes, debemos centrarnos en todas las personas que intervienen en el proceso de acompañamiento y atención: personas usuarias, en primer término, y sus familias. Pero también, nuestro equipo profesional.

#cultura: cultura, valores, procesos y metodologías ágiles para la mejora continua

#saraivasaludable: las personas lo primero

#desarrollopersonalyprofesional

#proyectodevida: más allá de un trabajo, un proyecto de vida.

#conciliación: hacia arriba y ... hacia abajo.

Como se ha comentado con la creación de este modelo se persigue generar un modelo de valor compartido para todas las personas involucradas. Nos faltaba desarrollar este modelo y con la apertura de Saraiva Sénior necesitábamos “sistematizar” parte de lo que siempre había sido la “esencia” de la cultura Saraiva para poder trasladar los valores a los procesos clave relacionados con las personas que forman parte de nuestro equipo profesional. Estamos hablando de: selección, captación, desarrollo y retención del talento.

Si centrarse en las personas implica conocer y potenciar sus capacidades, fomentar su autonomía personal, ofrecer bienestar y calidad de vida, así como dar continuidad a su proyecto de vida... **hemos de hacerlo también con nuestro equipo.**

Así, trabajamos en el desarrollo de un modelo de organización saludable para pasar a:

- Conocer y potenciar las capacidades en un nuevo modelo organizacional
- Fomentar la autonomía personal pudiendo tomar decisiones y asumiendo responsabilidades
- Ofrecer bienestar y calidad de vida dentro del marco de un estilo de vida saludable
- (ejercicio, alimentación, buen clima, condiciones estables...)
- Dar continuidad a nuestros proyectos de vida integrando medidas para la conciliación y el desarrollo personal/profesional

Una de las particularidades de modelo de organización saludable es nuestro programa propio de formación que incluye la metodología de AICP y formación en habilidades propias de la inteligencia emocional, lo hemos denominado **cuidado emocional**. Una nueva figura – el coach de equipos – se encarga de realizar las formaciones y los acompañamientos a los equipos, realizando especial hincapié en la formación y el desarrollo de los mandos intermedios.

Transcurrida la formación inicial, el proceso de desarrollo de talento continúa con una reunión individual de objetivos anual, que cuenta a los seis meses con una reunión de seguimiento. De estas reuniones se obtienen las necesidades formativas de los miembros del equipo, así como sus deseos / motivaciones.



La formación continua, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía... son las bases para crear un buen clima de trabajo y hacer de Saraiva una **organización saludable**. Hemos invertido también parte de nuestros esfuerzos en desarrollar este modelo de organización, entendiendo la empresa como un lugar donde desarrollar mi proyecto de vida a nivel personal y profesional.

De esta manera fomentamos iniciativas “de arriba abajo” (como la programación formativa), pero también iniciativas de “abajo a arriba”, como formación en mindfulness, sesiones semanales de fortalecimiento de la condición física para nuestro equipo de auxiliares.

A su vez, se ha dado un paso más en el ámbito de la conciliación, pues el 85% de nuestro equipo está formado por mujeres con una edad media de 42 años y con responsabilidades familiares (el % de contratación indefinida es del 75% y el porcentaje de mujeres en los órganos de dirección es del 85%).



Así se ha diseñado un sistema de turnos que nos permitiera ofrecer una atención personalizada y un entorno estable para personas usuarias, familias y profesionales. Es una de las mayores innovaciones en el plano organizativo: el **“sistema de turnicidad saludable”**, donde se garantiza que los profesionales que trabajan a turnos libren

siempre al menos un día del fin de semana en turno de mañana y tarde de forma alterna. Cada profesional cuenta con un profesional homólogo del turno de mañana o tarde y se facilita de esta manera la estabilidad y la continuidad con las personas usuarias de referencia. Los profesionales de atención directa se reúnen cada día con sus compañeros homólogos para el cambio de turno. Así conseguimos una profesional de referencia en cada turno y empoderamos y ponemos en valor el papel profesional de los profesionales de atención directa. Para la noche, tenemos profesionales que hacen ese turno por petición propia. Esto implica un ratio de dos jornadas completas por encima de lo requerido y una inversión económica anual aproximada de 40.000 euros.

Si bien, es una de las cuestiones reseñadas en las encuestas de clima laboral como una de las cuestiones más valoradas por los profesionales, “que en Saraiva se favorece la conciliación laboral y personal con el sistema de turnos y con la posibilidad de utilizar el espacio de conciliación para los hijos/as de los profesionales en horario de tarde”.

4) Modelo de espacio: el entorno influye en nuestro proceso de envejecimiento pudiendo ser un empoderador o un detractor de la persona.

#centros abiertos
#como en casa
#espacios significativos
#espacio de vida

El centro Saraiva Senior se ubica en el corazón del casco histórico de Pontevedra, en un edificio de piedra del siglo XVII con una historia que representa un vínculo emocional con la población de la ciudad, pues ese edificio acogía los antiguos “Almacenes Rodiño”, almacenes de referencia para realizar las compras de hogar. Toda la zona que rodea el centro es peatonal y está próximo a jardines, plazas, iglesias, locales comerciales... esto favorece seguir con las rutinas de cada persona.



Esta ubicación favorece el concepto de #centroabierto a la comunicación y la participación activa en la misma, donde las salidas diarias se organizan para visitar las exposiciones de los museos, ir a misa a la Iglesia de la Peregrina o San Bartolomé, visitar los colegios colaboradores en los proyectos intergeneracionales, salidas a la programación cultural local, fiestas...junto con la participación de personas voluntarias como La

legión de María, asociación de vecinos san Roque, La coral de Pontevedra,...que nos acompaña en la programación de actividades del centro.

En el centro se organizan de manera programada y espontánea un sinfín de actividades para permitir que los que “nunca salen, salgan” y que los que “nunca entran, entren”. De esta forma cada año más de 1.600 personas son partícipes de nuestro programa de #vidacotidiana que acoge visitas de instituciones públicas, entidades profesionales, asociaciones, etc...

En este sentido la clave para que el espacio se convierta en un potenciador de la persona es trabajar la #amigabilidad de puertas hacia adentro y de puertas hacia fuera. En concreto el modelo housing (entornos amables, familiares y cálidos, con amplias opciones para la personalización, la creación de rincones y espacios significativos – como la cocina tradicional, el atelier, la biblioteca o las salas para momentos de descanso y reunión), la ubicación céntrica, la flexibilidad de horarios de visita, la apertura hacia la comunidad y la generación de actividades y proyectos que permitan colaborar de forma continua con otros miembros de la comunidad o – simplemente- ser partícipes de lo que ocurre en nuestra ciudad.



Imagen de la manifestación del 8 de mayo en la que participaron personas usuarias y trabajadoras de Saraiva Sénior.

Desde la página de web de Saraiva también se fomentan las visitas al centro para grupos.

Fases de aplicación:

Fase 1) ideación

Fase 2) desarrollo modelo de atención y modelo de negocio

Fase 3) búsqueda de financiación y localización.

Fase 4) desarrollo de proyecto de rehabilitación y acondicionamiento

Fase 5) desarrollo de metodologías propias para la formación y el desarrollo de los equipos

Fase 6) implantación

Fase 7) medición de indicadores, impacto y mejora continua.



Temporalización

2012: Definiendo la necesidad y bocetando la idea “centro abierto”

2013: De la idea al proyecto..

- Desarrollo del modelo y plan de negocio como participantes de la III Edición de BBVA Momentum
- Formación a equipo directivo en ESADE
- Creación de unidad de innovación, formación y consultoría: Activiza

2014: Captación de financiación, preparación del equipo directivo y búsqueda de localización:

- Presentación del proyecto Saraiva Senior a las family offices del país para la obtención de financiación y cierre de la primera ronda de financiación.
- Auditoría interna a través de PwC.
- Inicio de los trámites para el alquiler del local y cerrar presupuestos de obras.
- Formación del equipo directivo en habilidades para el cambio (coaching) y AICP.

2015: Inicio del proceso de rehabilitación y desarrollo del modelo de atención

- Desarrollo del proyecto de rehabilitación (edificio ubicado en el casco histórico de Pontevedra protegido por Patrimonio).
- Aplicación del modelo de atención al modelo de servicios.
- Formación al equipo actual en AICP y habilidades para el trabajo en equipo

2016: Preparación de la organización:

- Desarrollo de metodología de formación/acompañamiento propia
- Implantación de la figura de profesional de referencia en centros de día
- Desarrollo de áreas clave: recursos humanos, administración, calidad, intervención terapéutica.
- Formación en metodologías ágiles.

2017: Inauguración SARAIVA SÉNIOR

- Selección y preparación del equipo Saraiva Sénior.
- Finalización del proyecto de rehabilitación.
- Presentación a grupos de interés.
- Inauguración y apertura en julio 2017 de SARAIVA SENIOR.
- Ingresos programados de personas usuarias para facilitar la adaptación de todas las partes (organización, personas usuarias y sus familias).

2018: Desarrollo de la estrategia de escalado

- Fin del pilotaje y medición de impacto
- Implantación cultura de mejora continua
- Desarrollo de la estrategia de escalado.

Recursos

Saraiva cuenta con un equipo de **85 trabajadores, habiendo realizado 25 nuevas contrataciones para el proyecto Saraiva Sénior.**

Ofrecemos gran variedad de servicios en un mismo centro, lo que nos permite contar con un equipo multidisciplinar muy completo. Esta es una de nuestras diferencias, puesto que además de las áreas habituales contamos con un equipo en servicios centrales en las áreas de soporte (administración, finanzas, recursos humanos, sistemas) y en el área de innovación (marketing, desarrollo de negocio, comunicación, diseño, formación y consultoría de proyectos), sumando un total de **100 personas** entre profesionales y partners colaboradores.

En cuanto a los recursos utilizados, cabe destacar también las continuas colaboraciones con agentes de nuestra comunidad (Ayuntamiento, Servicios Sociales, Centros y profesionales de la Salud, Asociaciones y ONG's, Universidad, Centros de Formación y otros profesionales...), así como con los medios de comunicación y, por supuesto, el trabajo con los equipos de los centros Saraiva Marín y Saraiva Poio.

La actividad de Activiza, nuestra consultoría de innovación nos permite estar en permanente contacto con los interlocutores clave del sector, así como con otros profesionales del ámbito público como privado.

Uno de los recursos clave en la organización para la comunicación y el buen funcionamiento es el uso de TIC's para el desarrollo de los procesos clave, donde contamos con una herramienta propia – la plataforma ENVITA – para el desarrollo del proyecto de vida de las personas usuarias de nuestros servicios, así como otras plataformas de gestión para los procesos operativos diarios.

Consideramos que la “comunicación” es uno de los principales recursos con los que contamos para mostrar nuestra visión y manera de hacer. De esta forma se ha desarrollado un concepto de branding con la marca “Saraiva” en línea con nuestros valores (humanos, profesionales, emprendedores/as, en femenino, aportando creatividad y frescura). Sabemos que somos una “entidad pequeña” pero con una “gran visión” y así se traslada en la comunicación de nuestros espacios corporativos (www.saraiva.es, www.saraivasenior.es, www.activiza.es) y en nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Linkedin), que son también una plataforma clave para la sensibilización sobre el cambio de paradigma en el ámbito del envejecimiento y los cuidados de larga duración, así como una buena forma de dar a conocer nuestro trabajo y dialogar con nuestros grupos de interés (personas usuarias, familias, profesionales, comunidad).

Desde el año 2014 publicamos anualmente nuestra memoria anual de actividades. Este es también un recurso clave a la hora de mostrar los hitos conseguidos en nuestra organización. <http://saraiva.es/docs/saraiva-memoria-2017.pdf>.

Evaluación y Resultados

Medición de la satisfacción de usuarios y familias a través de encuestas de satisfacción anónimas anuales.

Medición del clima laboral a través de encuestas anónimas anuales.

Medición del impacto social: número de contratos indefinidos, porcentaje de personas trabajadoras según género, medición del burn out a través del seguimiento de bajas laborales.

En relación a los reconocimientos obtenidos dentro de la experiencia destacan:

- El proyecto Saraiva Senior fue finalista de la III edición de BBVA Momentum, iniciativa de ESADE, BBVA y PwC, dirigida a promover la innovación y el emprendimiento social. Momentum cuenta con dos líneas de trabajo: el desarrollo de un programa para consolidar y aumentar el impacto social y la creación de un ecosistema de apoyo al emprendedor y la iniciativa social.
- El proyecto Saraiva Sénior ha sido premiado por la Asociación de Jóvenes Empresarios en 2017 por la generación de empleo.
- La consultoría de innovación social de Saraiva, Activiza, ha sido incluida recientemente en el Informe Cotec 2018 (elaborado anualmente por la Fundación Cotec para la innovación) junto con proyectos como Radars, Bridgeforbillions o la incubadora local El hueco como iniciativa social destacada por afrontar retos sociales de una manera original, integral, eficaz y escalable.
- A su vez Saraiva ha participado en el evento anual de reconocido prestigio HoyesMarketing como de empresa que innova socialmente ante más de 3.000 profesionales en las ediciones de 2017 y 2018.

Financiación

La búsqueda de la financiación ha sido una de las piezas clave para el desarrollo del proyecto, pues implicaba la rehabilitación y acondicionamiento de un edificio en el casco histórico de la ciudad de Pontevedra, así como a la contratación de nuevos perfiles profesionales.



Imágenes del edificio de Saraiva Sénior antes del proyecto de rehabilitación.

La inversión realizada para la puesta en marcha del proyecto ha sido de: 1.200.000€

Las fuentes de financiación han sido tres:

Financiación Externa: 60%

- BBVA Momentum: 40%
- ICO: 20%

Recursos propios: 40%

Criterios destacados

CRITERIO DE PETENECIA

La experiencia contempla el principio de **autonomía** e **individualidad** pues en la metodología de intervención se incorpora la historia de vida de las personas (pasado, presente y futuro) para poder personalizar la atención teniendo en cuenta las capacidades, gustos y preferencias de cada persona usuaria, así como la elaboración y participación en el PAlyV. Además contamos con el personal de referencia y con su familia como grupo de apoyo para la ayuda en la toma de decisiones en caso de necesitarlo.

En Saraiva buscamos la misma oportunidad de **participación** de las personas usuarias. Las personas usuarias autónomas son los responsables de su grado de participación mientras que las personas que necesitan apoyos, son los profesionales de referencia los que guían las intervenciones para fomentar su participación en la actividad teniendo en cuenta sus preferencias junto con el apoyo – si así se requiere- de su familia o círculo social de apoyo.

Cumple el principio de **Integralidad** ofreciendo diferentes servicios según las necesidades que necesita cada persona usuaria. Prevención, promoción o intervención psicológica a través de las unidades de memoria y vida activa, intervención terapéutica, psicológica o física a través de las actividades programadas en el centro de día y en las modalidades de alojamiento. Todos los servicios tienen una connotación social ya que se convive con más personas y se interactúa con ellas en el día a día.

CRITERIO TRABAJO EN RED

Establecimiento de relaciones y acciones conjuntas entre distintas entidades y agentes de la comunidad

- Proyectos intergeneracionales con diferentes colegios de la zona o la Universidad
- Acompañamiento para la asistencia a misa o rezo del rosario a través de las personas voluntarias de la Legión de María.
- visita de organizaciones culturales como la Coral de Pontevedra o asociaciones de gaitas o instrumentos tradicionales.
- Compras en locales comerciales próximos amigables con las personas mayores
- Asistencia a las peluquerías próximas

Enlaces y Anexos

Enlaces:

- www.saraivasenior.es,
- www.saraiva.es,
- www.envita.es
- www.activiza.es
- [video de presentación](#) del proyecto Saraiva Sénior como participante de la III Edición del programa de innovación social BBVA Momentum en 2013.