
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**XEROCÁTERING, SERVICIO DE ATENCIÓN
SOCIAL Y ALIMENTARIA A PERSONAS
MAYORES Y/O EN SITUACIÓN DE
DEPENDENCIA**



Manuel Colmenero Maril.
Grupo Sociser



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: Servicios y programas de atención e intervención

LUGAR: La coordinación del proyecto de Xerocátering se sitúa en la localidad gallega de Silleda (Pontevedra) aunque su ámbito de actuación abarca toda la Comunidad Autónoma de Galicia.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: Xerocátering dirige sus acciones hacia la comunidad en general, aunque su trabajo de manera especializada se centra en los siguientes grupos de población:

- personas mayores y/o en situación de dependencia que viven en sus domicilios
- personas mayores y/o en situación de dependencia que viven en domicilios de familia extensa
- personas mayores y/o en situación de dependencia que viven en Centros de día, Hogares Residenciales y Viviendas comunitarias.
- Familiares, personas cuidadoras y entorno próximo

OBJETIVOS

Objetivo general: Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y /o en situación de dependencia de nuestra Comunidad Autónoma, a través de una alimentación adaptada a sus características personales y del acompañamiento social.

Objetivos específicos:

1. Ofrecer a los usuarios/as una alimentación sana, apetitosa y personalizada para los siete días de la semana, en su domicilio o lugar de residencia habitual.
2. Prolongar la permanencia en el hogar mientras sea posible, o el entorno más adecuado para cada caso, asegurando la cobertura de las necesidades básicas de alimentación y apoyo.
3. Prevenir riesgos y detectar signos de deterioro cognitivo en las personas atendidas así como su entorno próximo a través del acompañamiento social.
4. Reducir el riesgo de accidentes domésticos tanto para las personas mayores y/o en situación de dependencia que viven solas en el domicilio, como para los familiares y cuidadores, también en el caso de colectividades.
5. Apoyar a los familiares y cuidadores/as de dichas personas en la seguridad del buen trato
6. Fortalecer la autonomía personal permitiendo la percepción de control sobre los procesos vitales individuales.
7. Facilitar la dedicación al ocio, a la vida social, a la conversación con otros, a los



- gustos y aficiones personales.
8. Potenciar el envejecimiento activo, haciendo a la persona partícipe del proyecto a través de su opinión, valoración, historias de vida, recetas...
 9. Empoderar a cada persona atendida a través de un seguimiento semanal personalizado
 10. Asesorar a familiares, cuidadores/as y población en general sobre los beneficios de la alimentación cuidada y equilibrada para la salud física y social de las personas mayores.
 11. Recuperar estructuras de ayuda mutua, familiar y vecinal que promuevan la seguridad en la atención y el cuidado a las personas mayores y/o en situación de dependencia sobre todo en las zonas más aisladas de Galicia.
 12. Respetar y mantener tradiciones culinarias, fiestas populares, días de encuentros que permanecen en la memoria de nuestros/as mayores como vivencias positivas y compartidas.
 13. Fortalecer y promover indicadores de resiliencia comunitaria que permitan consolidar la solidaridad entre diferentes personas.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y FASES DE APLICACIÓN

RAICES DEL PROYECTO

Son más de 28 años de vida profesional del grupo Sociser, al que pertenece el proyecto Xerocátering, trabajando en servicios a la comunidad dirigidos a mejorar la vida de las personas a través del trabajo de “cuidado” directo a la persona y a su entorno. A lo largo de las casi tres décadas Sociser, mantuvo un papel activo en la búsqueda permanente de respuestas profesionales a las nuevas realidades sociales, ampliando paulatinamente su cartera de servicios hasta la actualidad, convirtiéndose en una iniciativa con modelos de buenas prácticas en los servicios que lleva a cabo.

Actualmente Sociser desarrolla múltiples proyectos en cerca de 200 ayuntamientos gallegos con un equipo de más de 400 profesionales que proporciona diariamente atención especializada a más de 4.500 personas.

Son precisamente la profesionalidad y la especialización los valores que, junto al enfoque integral y la evaluación continuada en sus servicios convierten a la empresa en un referente autonómico de calidad en la atención a la dependencia, no sólo en la ayuda en el hogar sino también en el conjunto de programas complementarios de carácter social.



DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA INICIATIVA Y METODOLOGÍA DE TRABAJO

Sobre el año 2006 Sociser, tras la experiencia de trabajo en domicilios, el grupo, analiza las posibilidades de mejora del servicio que estaba prestando. En ese análisis y evaluación continuada se observa que una parte importante del tiempo empleado, en la atención domiciliar a las personas mayores o en situación de dependencia, se centraba en las tareas de compras y de elaboración de menús diarios. Por lo tanto el tiempo dedicado al cuidado personal y a la atención emocional de la persona mayor se reducía considerablemente. Esta fue la razón por la que, se vio la necesidad de ofrecer a las personas atendidas un recurso de apoyo a través del cual recibieran los menús adaptados a sus necesidades en el propio domicilio. En ese momento se decide poner en marcha un estudio para valorar la viabilidad del proyecto en la Comunidad Autónoma. Otras experiencias similares en barrios y ciudades de España sirvieron como referente inicial para que la empresa organizara a través de una Jornada de trabajo con los profesionales de Servicios Sociales de diferentes Ayuntamientos de Galicia y profesionales que estaban trabajando en recursos similares, un encuentro de intercambio de experiencias y de valoración real de la adecuación y la viabilidad del recurso en nuestro territorio.

En el año 2008 Xerocátering nace definitivamente dando cobertura en sus primeros dos años de trayectoria a 67 Ayuntamientos, implementando un modelo de trabajo innovador en el territorio tanto por la tecnología alimentaria empleada (sistema de línea fría), como por la dimensión territorial que abarcaba y el acompañamiento social en las intervenciones en domicilio.

Se trata pues, de un programa donde las últimas tecnologías alimentarias van de la mano de protocolos de atención en domicilio, control de rutas, análisis y tratamiento de la información recogida en el domicilio y en el entorno. Desde la Sede Central del Grupo Sociser donde se hace el servicio de Xerocátering, situada en Silleda (Pontevedra), se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Se elaboran más de 10.000 platos diarios, en el sistema de línea fría, que permite que los alimentos ya cocinados, embasados y termosellados mantengan sus propiedades organolépticas intactas.
- Se confeccionan menús diferentes según los tipos de dietas (basal, sin sal, diabética, régimen, especial...) para todos los días del año teniendo en cuenta fechas especiales, fiestas populares, gastronomía de la zona, gustos y preferencias de nuestros/as mayores.
- Se transportan en vehículos adaptados, en rutas planificadas por toda la Comunidad Autónoma de Galicia, llegando a zonas más aisladas donde la visita



- semanal de Xerocátering es el único contacto periódico con el entorno.
- Se entrega en el frigorífico del destinatario final (más de 2000 personas a la semana) según el protocolo de entrega establecido y adaptado a los condicionantes individuales de cada caso (dieta, intolerancias, discapacidad física, discapacidad psíquica, prescripciones médicas, prescripciones sociales...).
 - Se realiza el seguimiento y acompañamiento social semanal “más que comida” en las entregas en domicilio, pautado en cada caso, valorando, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Estado físico.
 - Estado emocional.
 - Estado general de la vivienda y electrodomésticos de conservación y regeneración de menús.
 - Detección de signos de rutina.
 - Detección de signos de alerta.
 - La información es recogida, valorada y tratada en tiempo real (al momento de la entrega en domicilio o centro) a través de una herramienta tecnológica que permite:
 - Asegurar la entrega en el domicilio correcto y en las condiciones óptimas establecidas
 - Comprobar y comunicar todos los indicadores sociales antes mencionados.
 - Permitir actuar en caso de emergencia (social, de salud, en la vivienda, en el centro...) con la mayor inmediatez posible.
 - Se valora por parte de la Trabajadora Social Responsable del Proyecto la información recogida por los agentes de intervención en domicilio o en el centro, se analiza y se reconduce para el área interna o agentes externos afectados.
 - Se evalúan los procesos semanalmente, la satisfacción de los usuarios del servicio trimestralmente y el proyecto anualmente para trabajar en la mejora continuada de la atención.

TEMPORALIZACIÓN

El proyecto de Xerocátering nace en el año 2008, desde ese momento hasta la actualidad se ha consolidado como recurso de atención a personas mayores y/o dependientes en toda Galicia y constituye un referente como modelo de atención integral a las mismas.



RECURSOS

Un total de 40 personas trabajan a diario en la consecución del objetivo de Xerocátering: mejorar la vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia en el diseño de tipos de dietas y sus correspondientes menús, la elaboración de los mismos, el transporte, la coordinación del servicio y un acompañamiento semanal llevado a cabo por parte de personal formado que en el caso de domicilios permite establecer un vínculo muy beneficioso tanto para la persona que recibe el servicio como para el personal de la empresa. Se construye una red emocional en la que la persona es el centro.

Xerocátering apoya y fomenta el empleo en la zona en la que está situada la cocina industrial donde se elaboran los menús:

- Todos los profesionales que trabajan en el proyecto, son de la zona donde está situada la Sede, la Comarca del Deza, situada geográficamente casi en el epicentro de Galicia.
- Los proveedores de productos necesarios para llevar a cabo el servicio son de origen gallego.
- Los productos alimenticios (carne, pescado, verduras...) tienen denominación de origen gallego y específicamente de la Comarca del Deza

Un equipo interdisciplinar compuesto por biólogos/as, nutricionistas, trabajadores sociales, cocineros/as, expertos en calidad, responsables de logística, agentes de intervención en domicilio... se coordina diariamente en cada área de trabajo para que el resultado sea óptimo.

NORMATIVA

El proyecto Xerocátering desarrolla su actividad, tanto en el área de producción alimenticia como en la de intervención social respetando y aplicando la legislación relativa a los dos enfoques.

EVALUACIÓN

Desde antes de la implantación en el territorio del proyecto Xerocátering, la evaluación continua de los procesos y de la satisfacción del usuario siempre han estado presentes como pilares fundamentales en el trabajo del grupo Sociser y como elemento clave de mejora en la atención y en la consecución del objetivo final.



- Un protocolo de actuación que controla de manera operativa este proceso de evaluación continuada, tanto interna como externamente:
- Recogida de información semanal y valoración diaria de la misma por parte de la Trabajadora Social responsable del Programa.
- Análisis semanal de procesos por parte de los Responsables de Áreas del equipo interdisciplinar.
- Seguimiento trimestral telefónico de gestión y satisfacción del servicio.
- Un Equipo específico de expertos/as en diferentes materias (salud, servicios sociales...) externos e internos evalúa procesos, protocolos de actuación y resultados anualmente

RESULTADOS

Pasada la fase de inicio y consolidación del recurso, Xerocátering desarrolla en la actualidad acciones de mejora del servicio con el fin de optimizar la atención a las personas mayores independientemente del entorno en el que desarrollen su proyecto vital (domicilio, Centro de día, Hogar Residencial, Vivienda comunitaria...).

Anualmente se establecen y revisan indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por parte del Equipo de expertos/as y personal de Xerocátering.

Los objetivos propuestos se han cumplido ampliamente tanto :

- de manera cuantitativa: presencia en más de 150 Ayuntamientos de las cuatro provincias gallegas, atención a más de 2.000 personas, más de 1.000 domicilios y 40 Centros reciben los menús (tratados de manera personalizada) y la atención profesional del personal de la empresa semanalmente
- de manera cualitativa: medida en los indicadores de satisfacción tanto de las personas atendidas como de sus familiares, entorno y responsables de Servicios Sociales de los Ayuntamientos.

El modelo de atención de Xerocátering ha sido validado con la experiencia de más de cinco años de trabajo en el que se han atendido más de 4.000 personas en domicilios y 2.500 en Centros residenciales. El feedback afectivo que se establece entre la persona de atención y reparto y el usuario/a del servicio confirman la calidad de la atención. Toda esta trayectoria ha servido para identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que han ido surgiendo en el camino.



FINANCIACIÓN

Los recursos financieros con los que cuenta el Grupo Sociser para llevar a cabo el proyecto Xerocátering proceden de la financiación propia.

CONCLUSIONES

Consideramos que el proyecto de Xerocátering cumple los criterios señalados en el cuestionario de autoevaluación que le confieren como modelo de Buena Práctica relacionada con el Modelo de Atención integral y Centrada en la persona (AICP):

Pertinencia. La iniciativa es congruente con las dimensiones del Modelo de atención integral y centrada en la persona, en el ámbito de la atención integral e intervención en domicilio y entorno, en cuanto a las innovaciones organizativas y metodológicas y actuaciones tecnológicas que mejoran y garantizan la calidad de la atención en domicilio y centros.

Innovación. El proyecto de Xerocátering plantea cambios a los enfoques tradicionales de acompañamiento en domicilio tanto en las herramientas informáticas que emplea para la recopilación y el tratamiento de la información, como para el diseño de protocolos de actuación y coordinación, establecidos a través de la relación de confianza y la observación.

Eticidad. Garantizando los principios de la centralidad de la persona, la salvaguarda de su dignidad, sus derechos y su autonomía en la toma de decisiones. Hace partícipe a cada persona atendida de su total libertad de actuación y participación, velando por su privacidad, teniendo en cuenta sus necesidades psicoafectivas, promoviendo la interacción social y la participación comunitaria.

Transferibilidad. El proyecto contiene características que facilitan su generalización ofertando la misma atención y servicio independientemente del territorio, zona geográfica, entorno en el que vivan, características personales y sociales.

Integralidad. Xerocatering está constituido por un equipo interdisciplinar que incide en diversos ámbitos del bienestar de la persona atendida. La coordinación interna y externa y los flujos de comunicación estandarizados son el eje vertebral sobre el que giran todos los procesos y las intervenciones.

Efectividad. Demostrada en la consecución de sus objetivos, documentada anualmente en un análisis de satisfacción de los participantes y destinatarios de la iniciativa.

Sostenibilidad. La iniciativa de Xerocátering se mantiene a lo largo de estos siete años consolidando un modelo de atención centrado en la persona donde el respeto y la dignidad están reflejadas en todas sus intervenciones. Evaluando además de



manera global la relación coste-beneficio-eficacia y eficiencia.

Impacto Social. Más allá de los resultados esperados, la iniciativa recoge beneficios sobre la propia comunidad, reflejados en el interés mostrado por la iniciativa por parte de otros agentes (Asociaciones, Fundaciones, Centros de salud, Servicios sanitarios...)

Participación. Xerocátering contempla la plena participación de todas las personas y agentes intervinientes y, de manera especial la de las personas mayores y /o en situación de dependencia. Sus familias, la comunidad y los profesionales de los servicios Sociales de los Ayuntamientos donde se gestiona el servicio en domicilios, así como los profesionales que cuidan a las personas atendidas en centros coordinan y participan en la toma de decisiones dentro de un enfoque cooperativo

Impacto de género. La experiencia contempla el enfoque de género .Tiene en cuenta las diferencias en las trayectorias vitales diferenciadoras entre hombres y mujeres, sobre todo en el caso de atención en domicilios donde la visión y las expectativas sobre la alimentación son diferentes. Entre los/as profesionales que desarrollan el servicio, la mujer rural (con clara desventaja de oportunidades) encuentra una oportunidad de trabajo estable y participación plena.

Formación, acompañamiento y apoyo a los y las profesionales .La formación específica y permanente por áreas de trabajo es la base de la creación de equipos de trabajo, creando oportunidades de liderazgo para implantar procesos innovadores.



ENLACES Y ANEXOS

- La iniciativa de Xerocátering la lleva a cabo el grupo Sociser. Los menús distribuidos por toda la Comunidad Autónoma se elaboran en Culinaria (Silleda) donde se sitúa físicamente la coordinación del servicio. Las páginas Webs donde se encuentra la información son las siguientes:

<http://www.sociser.org>

<http://www.cocinaculinaria.com>

Se adjuntan documentos y dosiers que amplian información sobre la iniciativa:

- Tríptico Xero:
<http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP65TRIPTICO%20XERO.pdf>
- Dossier Sociser:
<http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP65Dossier%20sociser.pdf>
- Dossier guía práctica Xerocátering para centros:
<http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP65Dossier%20Xerocatering.pdf>
- Video Proyecto Xerocátering: <https://vimeo.com/90541052>