
BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

**PROGRAMA DE ATENCIÓN EN
DOMICILIO “AYUDÁNDONOS”:**

- COMIDA SOBRE RUEDAS
- LAVADO Y PLANCHADO DE ROPA
- COMPRA A DOMICILIO
- JUNTO A TI: ACOMPAÑAMIENTO



Mónica García Saralegui
Trabajadora social

Caritas Diocesana de Sigüenza-Guadalajara



ÁMBITO DE ACTUACIÓN: Servicios o programas de atención o intervención

LUGAR: Domicilios de las personas atendidas como respuesta a la demanda de permanecer en su entorno cotidiano. Ciudad de Guadalajara. Castilla la Mancha.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE: Personas mayores de 60 años, que padecen discapacidad o cierto grado de dependencia, que permanecen en su domicilio habitual y que por diversas circunstancias, principalmente por problemas de salud, tienen dificultades en su autonomía personal y condiciones de desventaja social.

OBJETIVOS

Objetivo general: Prestar una Atención Integral a personas mayores o con alguna discapacidad, que presenten dificultades para seguir viviendo en su domicilio, favoreciendo la permanencia en el mismo, con carácter preventivo y rehabilitador, y una mejora de la calidad de vida.

Objetivos específicos:

- Proporcionar comidas a domicilio elaboradas y envasadas por Cáritas para mejorar su nutrición.
- Facilitar el lavado y planchado de ropa y su posterior entrega en el domicilio promoviendo una higiene digna
- Favorecer la compra de productos necesarios y su entrega en el domicilio.
- Realizar un seguimiento continuo de las personas mayores, donde se observen sus carencias y sus necesidades satisfechas
- Favorecer la coordinación de los distintos agentes que intervienen en la prestación del SAD y en la vida de la persona mayor.
- Ofrecer información de los servicios del programa a toda persona que lo demande.
- Desarrollar un espacio de encuentro y formación con las personas voluntarias que participan en el proyecto
- Favorecer e incrementar las relaciones sociales de las personas mayores
- Potenciar las capacidades físicas e intelectuales de las personas mayores promocionando su autonomía personal
- Fomentar el tejido social que permita crear redes de solidaridad intergeneracional



DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, METODOLOGÍA Y FASES DE APLICACIÓN

Este programa atiende la situación de dependencia que padece un gran porcentaje de personas mayores en nuestra ciudad, motivada por los cambios cognitivos, físicos y sociales que conlleva el envejecimiento.

Estas personas tienen dificultades para cocinar menús, realizar las actividades de lavado y planchado, así como compras.

Conjuntamente, un alto porcentaje de estas personas se enfrentan a diario ante el sentimiento de soledad, causado por la falta de relaciones sociales y la propia percepción de aislamiento. Más allá de los impactos de la salud física, la soledad es una condición que puede predisponer a situaciones de exclusión social

El programa surge en el año 2.000 tras constatar el aumento de personas mayores que se someten gradualmente a situaciones de dependencia, debido al mayor riesgo de padecer enfermedades. Son personas, por tanto, que tienen limitada su autonomía personal y precisan de la atención de otras personas, ayudas o apoyos para mantener su autonomía personal y favorecer su independencia.

Es de destacar que las personas mayores demandan la atención principalmente en su domicilio, espacio muy considerado por ellas por los beneficios que les aportan a nivel personal. Quieren envejecer en su entorno afectivo: su casa, su vecindario. Su vivienda, su hogar, les proporciona seguridad, confianza y por supuesto sentimentalmente están unidas a él, con sus recuerdos y sus vivencias que les hacen rememorar aquellos sentimientos de felicidad que constituyen su historia de vida.

Inicialmente, se plantea la necesidad de atender el **aspecto nutricional**, ya que muchas personas mayores al vivir solas descuidan este aspecto con el riesgo que supone la malnutrición ya que puede contribuir a empeorar otras patologías ya existentes.

Podemos destacar que la falta de motivación para la preparación de los menús, la poca habilidad para la cocina, la movilidad disminuida, la inapetencia, son algunos de los factores que se asocian a una alimentación deficiente en los mayores, haciendo que la dieta se vuelva monótona y desequilibrada.

En muchos casos, las personas mayores no sienten su falta nutricional por lo que es difícil que ellas modifiquen estas carencias que no reconocen. Desde el proyecto de Comida a domicilio se motiva para que la persona mayor se concientice de la necesidad de cuidarse para poder mejorar su calidad de vida, siempre respetando su decisión, sus gustos y preferencias, sus prescripciones médicas y apoyando aquellas



iniciativas que favorezcan la mejora de su salud. Por tanto, la elaboración de menús diarios, con una base equilibrada y acorde con las características de la población mayor es necesaria, así como el servicio a domicilio de estos menús, a través del proyecto “Comida sobre Ruedas”.

Desde el año 2.010 la comida se elabora y se envasa por personal propio de Cáritas y en nuestras instalaciones, favoreciendo que la calidad de los menús sea mayor y que la atención sea más personalizada.

Otro aspecto importante que promueve que la persona mayor tenga una imagen digna tanto hacia sí misma como hacia los demás es la **higiene**. El hábito de lavar la ropa se puede convertir en una carga que impide que la persona mayor se sienta comfortable. El hecho de poder mantener tanto ropa personal como del hogar en perfecto estado les proporciona tranquilidad, mejora su estado anímico y les alienta a mejorar su imagen personal.

No existen en la actualidad servicios de lavado y planchado a domicilio que susciten esta mejora en la atención a las personas mayores, por esta razón Cáritas incorporó este proyecto en el año 2.010.

En ese mismo año se agregó el **servicio de compra** que también promueve una atención personalizada a la persona mayor, ya que ésta realiza la lista con aquellos productos más necesarios y se le entrega en el propio domicilio.

Caritas Diocesana Sigüenza-Guadalajara considera primordial profundizar en la atención a las personas mayores, por ello aporta a la acción llevada a cabo desde el punto de vista profesional con estos tres proyectos una atención desde una perspectiva voluntaria donde la gratuidad y el sentimiento de ayudar son la clave del éxito. Haciendo realidad esta premisa, Cáritas pone en marcha el proyecto de **acompañamiento** a las personas mayores por parte de personas voluntarias.

Las actividades van encaminadas a la promoción de hábitos de vida saludable, físicos y mentales, la formación a través del reconocimiento de capacidades y competencias, la promoción de la igualdad de oportunidades, el fomento de la autoestima y la participación de las personas mayores en la sociedad, desde su experiencia, formación, valores, incidiendo en el papel de la familia y la comunidad.

Se trata de un servicio que complementa el apoyo prestado con los servicios de comida, lavado y planchado y compra a domicilio y aquellos que otras Entidades ofrecen, tales como el servicio de teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Guadalajara.



Entre las diversas actividades de acompañamiento se incluyen paseos, gestiones diversas, lectura, conversación, juegos, acompañamiento al médico, acompañamiento en actividades de ocio y culturales (visita a museos, biblioteca, Centros culturales, teatro, cine, conferencias...)

Son actividades que estimulan la imaginación de la persona mayor, elevan su autoestima y fomentan que los voluntarios establezcan relaciones y lazos de amistad con las personas mayores.

Destacamos que la persona es la que decide en qué actividad dedicar el tiempo dependiendo de su estado de ánimo, salud o aficiones. De esta forma la persona mayor se siente protagonista y es capaz de fortalecer su poder de decisión y de preferencias en cuanto a dedicar el tiempo libre.

Si los/as mayores están interesados se ofertará en este año 2.014 la posibilidad de potenciar los siguientes apoyos:

- Alfabetización digital: para favorecer mayor autonomía en las actividades cotidianas, tales como buscar información por Internet, enviar un email a un nieto o amigo, leer el periódico, escribir una carta, utilizar un smartphone.
- Información sobre hábitos de promoción de envejecimiento activo: hábitos nutricionales, estimulación cognitiva, actividades de memoria, actividad física.

Si los/as mayores así lo demandan, se propondrán realizar actividades en grupo, a ser posible en el propio barrio o entorno para que se establezcan redes de relación más amplias tales como:

- Paseos en el parque. De esta forma se establecerán vínculos con otras personas mayores fomentando las relaciones sociales.
- Tardes en el Centro Social. Coincidiendo con alguna actividad de ocio o formativa se promoverá que los mayores participen de la vida social del barrio y establezcan relaciones con otras personas afines intercambiando experiencias y conocimientos.

Puesto que Caritas es una red de acción social amplia se mantiene coordinación con las Cáritas Parroquiales para que la intervención sea más integral y más fructífera.

Las líneas de actuación del proyecto son:

- Atención a las personas mayores más frágiles y en situación de vulnerabilidad social.
- Atención inmediata a las necesidades



- Coordinación con Administraciones (principalmente sociales y sanitarias) y con Asociaciones y/o entidades que intervengan con personas mayores.
- Transmisión de información sobre servicios y recursos existentes sobre mayores en la zona donde se ubican los proyectos.
- Sensibilización de la sociedad con las personas mayores.
- Desarrollo de la solidaridad a través del voluntariado de y para las personas mayores.
- Promoción de la permanencia de las personas mayores en su entorno social.

Destacamos la metodología en base a la intervención y a la organización:

→ Intervención

El programa contempla la difusión de los servicios prestados con carteles informativos en los ámbitos sociosanitarios (Centros sociales, de Salud, Asociaciones, Centros de Mayores, Residencias, parroquias...).

También constituyen un mecanismo de divulgación las siguientes vías:

- Campañas de sensibilización de caritas: Corpus Christi, navidad, día del voluntariado.
- Actos Institucionales que se lleven a cabo.
- Reportajes informativos que se realicen de los proyectos de mayores
- Web de Cáritas

La demanda la realiza la persona mayor, familiares, trabajadores sociales o voluntarios de Cáritas Parroquial.

El siguiente paso es la recogida de datos, realizada por el técnico responsable mediante una primera visita domiciliaria. En ella se recogen los datos de identidad y los más importantes referentes a las condiciones de salud de la persona mayor, de su vivienda, nivel de relación con el entorno, situación familiar, sanitaria, económica, necesidades...

Se registran los formularios relativos a la protección de datos, domiciliación del pago y otros documentos necesarios.

En este primer contacto se detectan las necesidades de los mayores y se les informa de los recursos más idóneos y que están a su alcance

En el caso del servicio de comida, se establece el menú de acuerdo al régimen de comida de los mayores prescrito por el médico, existiendo tres clases de menús: normal, diabético y triturado.

Se fija el horario y se entrega a los mayores instrucciones de rethermalización de los menús, y/o las indicaciones para la recogida de la ropa y la elaboración de la lista de la compra.



Respecto al servicio de compañía prestado por personas voluntarias, se formalizan las actuaciones que se van a llevar a cabo mediante un contrato de acompañamiento, una hoja de seguimiento donde se registrarán las actividades desarrolladas, los avances, las dificultades o incidencias que surjan.

Se firman las autorizaciones necesarias para evitar riesgos de accidentes y potenciar el bienestar de la persona mayor. Igualmente se firman los documentos de autorización del voluntario para el tratamiento de los datos y el compromiso de actividad voluntaria así como el de confidencialidad.

Los voluntarios/as son acogidos por el responsable del programa de voluntariado de la Institución quien es la persona encargada de registrar el perfil del voluntario mediante una entrevista. De esta forma conocerá aspectos personales de la persona, sus motivaciones y poder valorar la viabilidad de su participación con la entidad y en concreto con el proyecto de acompañamiento a personas mayores.

Previamente a la intervención con los mayores se realiza una formación para que sean competentes y sepan asumir los riesgos y las dificultades que encuentren en la atención a las personas mayores:

Esta área de formación tiene tres bloques diferenciados: Formación básica, específica de atención a personas mayores y aquella que promueve un crecimiento personal del voluntario, la cohesión de los miembros de Cáritas y el conocimiento y la comprensión de la realidad sobre la que se ha de intervenir.

Se realizará un Encuentro entre voluntarios y las personas mayores que puedan acudir que constituirá un espacio de intercambio de experiencias entre ambos. Será un momento de compartir y de vivenciar la trayectoria de interacción que han experimentado.

Destacamos las siguientes premisas como metodología de acción en relación al acompañamiento de las personas mayores por parte de voluntarios/as:

- Una persona voluntaria es la que realiza el acompañamiento a la persona mayor. Si el técnico, la persona mayor o su familia valoran la necesidad de que sean dos personas así se llevara a cabo.
- La selección de las personas mayores participantes se realiza de forma conjunta con la familia y con el profesional técnico responsable del programa Ayudándonos teniendo en cuenta sus demandas, su autonomía, su grado de relación con el entorno (familia, amigos, vecinos, comunidad).
- Una vez decidido por ambos la posibilidad de que una persona voluntaria pueda llevar a cabo el proyecto de acompañamiento a la persona mayor, ésta es informada de que existe esta posibilidad de realizar actividades que mitiguen su



sentimiento de soledad y pueda realizar actividades que favorezcan su bienestar personal y social.

- Se realizan los acompañamientos con una frecuencia de dos veces a la semana durante 1 o 2 horas según el horario acordado por ambas partes.
- Una vez al mes el técnico responsable de este proyecto o el coordinador del Programa Ayudándonos contactan vía telefónica o presencial en el domicilio de la persona mayor para evaluar el grado de satisfacción, conocer las dificultades surgidas y conocer las propuestas de cambio si las hubiera.
- Se realiza un seguimiento constante del proyecto para poder estar al tanto de que las actividades e intervenciones se realizan con éxito. Los instrumentos de seguimiento y evaluación son: fotos y videos, hojas de firmas de asistencia a actividades, altas y bajas de voluntarios, cuestionario de satisfacción a usuarios y voluntarios, listado de actividades realizadas, etc.
- Por parte del equipo técnico hay una supervisión personal de cada una de las actividades que se realizan participando activamente en cada una de ellas (visitas al voluntariado en su lugar de acción, encuentros, formaciones, actividades masivas....). Todo esto asegura el riguroso cumplimiento de las actividades.

La metodología se basa en la participación activa, en el trabajo en red entre voluntarios/as, técnicos/as y personas mayores, fomentándose el trabajo en equipo y la creatividad.

En las actividades de acompañamiento a los mayores, se tienen en cuenta sus iniciativas, sus capacidades, sus limitaciones, su nivel cultural, las aficiones, las necesidades de relación y las características personales y capacidades del voluntario. Igualmente se tiene en cuenta las posibilidades del barrio o la localidad donde vive la persona mayor.

Para poder llevar nuestros proyectos a cabo, y complementar nuestras actuaciones con el resto de los organismos públicos, entidades sociales, etc., consideramos muy importante el trabajo en red: Centros sociales Municipales, Hospital Universitario de Guadalajara, Centros de salud...

Igualmente nos ponemos en contacto con la UNED de Guadalajara y con la Escuela Universitaria de Guadalajara para que nos deriven alumnado de Trabajo social, Educación social y Psicología, interesado en actividades de voluntariado para que participen en las actividades de formación con los voluntarios.



Igualmente se facilita la posibilidad de realizar el practicum en Cáritas en el proyecto.

Los contactos se amplían a Colegios Profesionales de Médicos y Enfermería.

También contamos con la colaboración de profesionales de la Residencia de Mayores de Cáritas “Juan Pablo II”.

→ Organización

Otro aspecto metodológico es el organizativo, plasmado en el siguiente nivel de coordinación:

- Contacto diario y reuniones semanales del técnico responsable con todos los equipos de:
 - Reparto de comida: se analiza el seguimiento semanal de atención del mayor y las necesidades que se han de satisfacer, se establecen criterios comunes de atención a la persona y se organiza el trayecto de reparto para que sea lo más eficaz posible.
 - Servicio de lavado y planchado de ropa y compra a domicilio: se evalúa el nivel de mejora de higiene de la persona mayor y se marcan diferentes pautas de intervención social.
 - Cocinado y envasado: se analizan las incidencias y se establecen mejoras de funcionamiento para poder ofrecer menús de calidad y saludables.
- Reuniones semanales del técnico responsable con el Coordinador de programas de Cáritas: se hace un análisis del funcionamiento del proyecto y se planifica y evalúan las acciones futuras.
- Coordinación con la Administración y otras entidades que intervienen con personas mayores con el fin de actuar de forma eficiente y de coordinar recursos.
- Coordinación del técnico responsable con el grupo de voluntarios que realiza el apoyo emocional y social en el domicilio.

De todas estas reuniones se constata que el trabajo en equipo es fundamental para llevar a cabo una intervención integral y de calidad.

Se trata de profundizar en la intervención con los mayores y proponer a la vez que gestionar, el acceso a recursos complementarios a los que ya reciben y así favorecer la permanencia en el domicilio



TEMPORALIZACIÓN

- AÑO 2.000 Puesta en marcha Proyecto Comida sobre Ruedas con catering
- AÑO 2.010 Puesta en marcha Proyecto lavado y planchado de ropa y compra a domicilio. Se inicia el cocinado y envasado por personal e instalaciones propias de Cáritas
- AÑO 2.014: Puesta en marcha Proyecto Junto a ti.

RECURSOS

Humanos:

- 7 profesionales: personal para reparto a domicilio de los menús (4 personas), personal para el lavado, planchado de ropa, reparto y compra a domicilio, personal en cocina (un cocinero y un envasador).
- 2 trabajadores sociales
- 15 voluntarios/as en los diferentes procesos de realización del proyecto

De gestión:

- 1 equipo informático con conexión a Internet y correo electrónico, teléfono fijo y móviles sitios en oficina, fotocopiadora, material de oficina y una persona para el reparto de ropa.
- elementos de transporte: 2 furgonetas isotérmicas
- cocina: zona de almacenado de alimentos, zona de preparación (cocina), zona de lavado, zona de cámaras y congeladores, zona de envasado, zona de etiquetado, vestuarios y servicios.
- maquinaria: utillaje de cocina y menaje, necesarios para la preparación y elaboración de alimentos, todo ello en acero inoxidable y otros materiales impermeables. lavavajillas industrial máquina termoselladora, batidora, máquina etiquetadora y etiquetas y barquetas

NORMATIVA

El proyecto se enmarca dentro de la ley 3/96 de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, inspirándose en los principios por los que se rige dicha ley.

Así mismo también en la siguiente legislación:

- Ley 14/2010 de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, del Voluntariado en Castilla-La Mancha



- Legislación relativa a Análisis de Control de Puntos Críticos en el proceso de cocinado y envasado de los alimentos (**ACCPP**)

EVALUACIÓN

La evaluación es continua.

Se utilizan los siguientes instrumentos:

- Ficha del usuario del servicio
- Encuesta de satisfacción
- Fotografías
- Memoria
- Material de buenas prácticas sobre el mantenimiento y conservación de los menús, expuesto en la cocina
- Cuadernos de campo
- Registro de indicadores cuantitativos y cualitativos.

Se tienen en cuenta los siguientes indicadores de evaluación:

- Opinión de los mayores participantes: se realiza una encuesta para valorar el grado de mejora de calidad de vida de los mayores tras la puesta en marcha del proyecto, teniendo en cuenta el grado de satisfacción respecto a las actividades realizadas, el nivel de relación establecida con el voluntario, el aumento de las relaciones sociales, la disminución del sentimiento de soledad y otros aspectos que se consideren relevantes.
- Opinión de los voluntarios participantes: se recopila mediante registros la satisfacción de los voluntarios con la acción voluntaria llevada a cabo, se valorará el nivel de participación, la motivación, el nivel de relación alcanzado con los mayores participantes.
- Igualmente se valorará la percepción de la familia de los mayores participantes en cuanto a la mejora de relación de los mayores y a la disminución del sentimiento de soledad.
- Opinión de las entidades colaboradoras en la formación: centros de salud, Universidad, Colegios Universitarios...
- Opinión de aquellas entidades que intervengan con personas mayores y tengan implicación en el proyecto.



Se lleva a cabo una evaluación final donde se exponen las actividades llevadas a cabo, los resultados y las dificultades. Esta evaluación sirve como buenas prácticas para futuros proyectos e intervenciones con voluntarios o con personas mayores.

Para poder constatar la evolución de la intervención social se realizan evaluaciones de satisfacción del servicio y una memoria anual con el objetivo de establecer propuestas de mejora.

RESULTADOS

El impacto de los proyectos es amplio no sólo a nivel personal sino a nivel familiar y social:

A nivel personal supone una mejora de la calidad de vida, se potencian sus capacidades, se sienten más aceptadas, reconocidas, acompañadas, paliando su sentimiento de soledad y de inseguridad.

Igualmente supone un impacto para las familias de las personas mayores, disponiendo de mayor libertad y seguridad ya que las personas mayores están atendidas en sus necesidades y pueden permanecer en su hogar. También se benefician de la riqueza que supone la aportación voluntaria en el entorno familiar, así como la tranquilidad.

De igual forma constituye un impacto social ya que éstas acciones fortalecen el tejido social y se crean redes de solidaridad Intergeneracional. Los voluntarios ofrecen su tiempo, su alegría, su consuelo, sus ganas de vivir, a cambio de recibir la vivencia de una experiencia de vida transmitida por las personas mayores.

Igualmente supone una aportación de valores de compromiso, gratuidad, responsabilidad, que son tan necesarios en la sociedad actual, construyendo una sociedad más justa, solidaria, respetuosa y responsable con nuestros/as mayores.

Destacamos los siguientes resultados:

- Se solventa la necesidad de atención en la preparación de la comida, evitando riesgos y previniendo accidentes en el hogar y fuera de él. Por tanto favorecemos el aumento de la seguridad personal.
- Igualmente se posibilita la reducción del coste económico de la comida, con lo cual se reducen los gastos elevados de consumo frente a los bajos ingresos que perciben las personas mayores.
- Se fomenta el desarrollo de hábitos saludables y cambios conductuales en la persona mayor, tendentes a mejorar su calidad de vida.
- Se potencia una equilibrada y variada alimentación.
- La atención es individualizada teniendo en cuenta sus preferencias, prescripciones



médicas y apetencias.

- Garantizamos una higiene digna, que promueva una mejora de la calidad de vida de las personas mayores en su entorno habitual
- Se reducen las consecuencias negativas de problemas asociados a la situación de dependencia. (aislamiento, trastornos emocionales,...)
- Se concientiza de las necesidades que presentan los mayores por motivos de la edad, principalmente la necesidad de atención en las tareas domésticas a través del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Tienen acceso a la información que puedan necesitar respecto a recursos, servicios a nivel social y sanitario. La mayoría de ellos suele solicitar información sobre cómo mejorar su nivel de dependencia.
- Animamos a los mayores a la participación en Talleres y aquellas actividades de “Envejecimiento activo” que mejoren su capacidad de resolución, potenciando que amplíen y desarrollen las redes sociales y fomentando la motivación.
- Fomentamos la autonomía de las personas mayores
- Favorecemos la permanencia en el propio domicilio y en el entorno habitual complementado con otros recursos si es necesario. A la vez se atiende el deseo tan demandado por las personas mayores de permanecer en su hogar el máximo tiempo posible con los apoyos necesarios para llevar una vida normalizada sin perder su autonomía y libertad, retardando la institucionalización.
- Al ser una atención domiciliaria, conlleva un seguimiento individualizado, estimulando las relaciones sociales favoreciendo la comunicación con el exterior y paliando así posibles problemas de aislamiento y soledad. Por tanto los mayores se sienten reconfortados en las necesidades de escucha, afectividad, valoración. Se promueve la relación interpersonal con el mayor, mejorando su nivel de autoestima, su capacidad de expresar sus emociones, sentimientos.
- Las personas mayores si lo desean pueden recibir un voluntario en el domicilio, que les acompañe en las diversas gestiones que precise o bien favoreciendo la compañía, por tanto su nivel de autoestima se eleva al igual que la relación con el entorno se amplía, favoreciendo la participación en la sociedad.

FINANCIACIÓN

El programa se financia gracias a un Convenio con el Ayuntamiento de Guadalajara, subvención del Ministerio de Igualdad, Asuntos Sociales e Igualdad, recursos propios y facturación de los menús servidos, los servicios de lavado y compras.



El proyecto comenzó su funcionamiento en el año 2.000. Desde entonces se ha ido fortaleciendo y consolidando, mediante la incorporación de más personas participantes, así como de más recursos humanos y financieros.

El proyecto es sostenible gracias a la participación económica de las personas usuarias de los servicios, al convenio firmado con el Ayuntamiento de Guadalajara y a la inversión que se ha realizado tanto de la maquinaria y de las instalaciones.

Asimismo el personal tiene una gran experiencia de trabajo y forma un equipo estable y coordinado, que facilita información y asesoramiento a las personas en relación a los servicios prestados, así como de los recursos a los que pueden acceder.

CONCLUSIONES

Valoramos la intervención de la Entidad en todos los procesos implicados, desde el inicio hasta la finalización, que supone la entrega de los servicios ofrecidos, invirtiendo en maquinaria, personal y ofreciendo unos servicios con la mayor calidad y calidez posible.

Se trata de una apuesta por un proyecto que potencia que las personas mayores **no renuncien a romper con los nexos y con el entorno** en el que han vivido, han participado y supone una proyección de su historia de vida, evitando el desarraigo afectivo, variar las costumbres y modo de vida, manteniendo la identidad personal, reforzando la percepción de control sobre su propia vida y evitando la institucionalización prematura.

Como **aspecto innovador** resaltamos la importancia de potenciar la autonomía de la persona mayor y su capacidad e implicación en la **toma de decisión de la persona mayor**, ella indica sus gustos y sobre todo su nivel de apetencia y las prescripciones médicas en aquellos casos de enfermedades importantes o que requieren cuidados paliativos.

El proyecto supone una **atención integral** basada en la permanencia de las personas mayores en su medio habitual. Atendemos no sólo necesidades físicas sino afectivas.

La persona es el centro de la atención, se reconoce la heterogeneidad de la persona en la intervención. La **coordinación** es la base de una intervención eficaz

Los voluntarios son la esencia de la relación con la persona mayor. El equipo de personas que interviene debe ser fuerte y tener como herramienta de trabajo fundamental la comunicación y la escucha activa y la actitud empática. Así como la



flexibilidad de horarios Es fundamental la **complementariedad** con otros recursos para el desarrollo de su atención integrada.

El sistema de calidad que orienta la prestación del servicio es esencial.

Cáritas presta el servicio de forma gratuita cuando la persona mayor no puede asumir el coste del servicio, por tanto se trata de dar respuesta a situaciones de precariedad y exclusión.

ENLACES Y ANEXOS

- Imágenes y carteles:

http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/BP69Ayudandonos_Anexo.pdf