

---

# BUENAS PRÁCTICAS MODELO Y AMBIENTE

---

Actividades Sociales y Culturales  
en el Servicio de Teleasistencia  
Personalía



---

Domingo M García Fernández Caro  
Alicia Fernández Montealegre  
Carolina Gómez Cirujano  
Personalía Grupo Fundosa.

---



**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:** Servicios o programas de atención e intervención, innovaciones organizativas y metodológicas.

**LUGAR:** Estos programas de actividades se desarrollan en todas las áreas en las que Personalía presta el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:** Los destinatarios son todos los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

## OBJETIVOS

Con este proyecto se pretende:

### ▪ **Objetivo general**

Mejorar la calidad de vida de los usuarios del Servicio, a través de actividades de diversa índole que fomenten el envejecimiento activo y los hábitos de vida saludables.

### ▪ **Objetivos específicos**

- Fomentar las relaciones interpersonales con otros usuarios.
- Promover actividades socio-culturales, de ocio, participativas, recreativas...para prevenir situaciones de deterioro físico y/o cognitivo.
- Favorecer hábitos saludables.
- Estimular el mantenimiento físico y/o cognitivo de los usuarios.
- Promover la autoestima en los mayores y la imagen personal.
- Combatir la soledad y el aislamiento.
- Aumentar la alegría, el optimismo y las ganas de vivir.
- Facilitar el acceso a la cultura, al ocio y a los recursos de la comunidad.
- Generar nuevas oportunidades de aprender.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y FASES DE APLICACIÓN

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de carácter social que a través de un equipo específico de comunicaciones, permite apoyar la permanencia de las personas mayores o que se hallen en situación de dependencia, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de compañía y seguridad en la vida cotidiana, potenciar su independencia y autonomía personal y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencial. Es un servicio de



proximidad, que siempre se ha entendido como una prestación domiciliaria de atención telefónica para intervenir en situaciones de emergencias sociosanitarias.

Además de todo ello, desde Personalia se entiende este servicio, como un vínculo muy valioso con los domicilios de los usuarios que nos permite un seguimiento permanente, exhaustivo y personalizado, adecuado a las necesidades de los usuarios. Por ello, entendemos que dentro del servicio deben desarrollarse otros programas adicionales a las prestaciones básicas, encaminados a fomentar una vida activa y potenciar las capacidades de los usuarios, siempre adaptándonos a sus limitaciones, y no entendiendo el servicio solo como una prestación exclusivamente de atención telefónica domiciliaria, sino de “proximidad” en la que actividades de tipo social, cultural, recreativo y formativo, tanto dentro como fuera de sus domicilios, tengan cabida.

En base a esta concepción se desarrollan desde el Servicio actividades socioculturales que se llevan a cabo de acuerdo a la siguiente programación:

▪ **FASE I:**

En una primera etapa se determinan los usuarios a los que se dirigirá la actividad social mensual. Para nosotros es fundamental poder clasificar a los usuarios y sus necesidades en función de su perfil de riesgo (usuarios menores de 65 años, usuarios con perfil de riesgo bajo, usuarios con perfil de riesgo moderado, usuarios con perfil de riesgo alto o severo). En base a él, los usuarios podrán participar de unas actividades u otras. De esta manera, en una fase posterior se diseñarán actividades sociales especialmente dirigidas a cada grupo de riesgo, teniendo en cuenta sus limitaciones y necesidades específicas.

▪ **FASE II:**

Dentro del equipo de supervisión se organizan equipos de trabajo, para que ellos mismos propongan actividades específicas para cada colectivo de usuarios según riesgo. Dentro de este diseño se establecen parámetros tales como: descripción de la actividad concreta, fecha inicial propuesta para su desarrollo, número de participantes de la misma, número y perfil de los acompañantes/trabajadores de Personalia que acudirán a la actividad, número de sesiones, horario, punto de encuentro con los usuarios y medio de transporte que utilizaremos, objetivos, colaborares en caso en que fueran necesarios... entre otros aspectos.

▪ **FASE III:**



En una fase posterior se evalúan individualmente las propuestas, teniendo en cuenta que realmente estén encaminadas a la consecución de nuestros objetivos, que nos diferencien como servicio de proximidad dentro del sector y den un sentido de excelencia a la prestación del Servicio de Teleasistencia, además de confirmar que las actividades programadas se adaptan a las necesidades de cada perfil de usuarios según su nivel de independencia y valoración de riesgo o fragilidad.

▪ **FASE IV:**

Finalmente en el caso de usuarios dependientes de una administración pública, se remite la programación final para su valoración y aprobación antes de la puesta en marcha.

▪ **FASE V:**

A lo largo del año se llevan a cabo las diferentes actividades según la programación prevista, seleccionando a los usuarios de forma aleatoria, aunque siempre ateniéndonos al perfil del riesgo para el que se ha confeccionado cada actividad. A la finalización de cada actividad social, se pasan cuestionarios de evaluación de la satisfacción que facilitan la mejora continua en el diseño de las mismas.

### TEMPORALIZACIÓN

- Diciembre del año anterior: Definición de equipos para la realización de propuestas de actividades sociales.
- Primera quincena de Enero: Evaluación de las propuestas y establecimiento de una programación anual.
- Segunda quincena de Enero: Remisión de la propuesta definitiva a la administración correspondiente (en caso en que proceda)
- Quince días previos a la realización de cada actividad: Selección de usuarios según perfil de riesgo.
- Día anterior: Llamada de confirmación de participación a cada uno de los usuarios invitados.
- Siete días posteriores: Realización de encuestas de evaluación de la satisfacción con la actividad y análisis de los resultados.

Como muestra se presenta a continuación el calendario de actividades sociales realizadas el pasado año 2.013:



Mes	Descripción actividad	Riesgo				
		sin riesgo	riesgo moderado	riesgo severo	menores de 65 años	total usuarios
ENERO	OBRA DE TEATRO "SOFOCOS":	34	0	0	0	34
FEBRERO	VISITA AL MUSEO DE CERA DE MADRID:	44	3	0	0	47
MARZO	ESPECTÁCULO DE MAGIA	40	0	0	0	40
ABRIL	VISITA AL MUSEO TIFOLÓGICO	15	2	0	0	17
MAYO	PASEO DE LAS ARTES DE MADRID	33	0	0	0	33
	CONCIERTO CORAL WEST LIBERTY UNIVERSITY DE USA:	15	0	0	0	15
JUNIO	VISITA AL REAL MONASTERIO DE LA ENCARNACIÓN	27	0	0	0	27
JULIO	VISITAS DOMICILIARIAS	8	19	48	32	107
AGOSTO	VISITAS DOMICILIARIAS	7	20	44	31	102
SEPTIEMBRE	TALLER DE YOGA	18	0	0	1	19
OCTUBRE	TALLER DE "BRAIN TRAINING"	16	1	0	0	17
	TALLER DE "REDES SOCIALES"	17	0	0	0	17
NOVIEMBRE	TEATRO:"LOS HOMBRES NO MIENTEN":	38	2	0	0	20
DICIEMBRE	VISITAS DE CORTESÍA	15	33	22	3	73
	EXPOSICIÓN Y CONCURSO DE FOTOGRAFÍA Y PINTURA	55	4	0	0	59
TOTAL		382	84	114	67	627

## EVALUACIÓN

En los 7 días posteriores a la actividad, se realizan cuestionarios de valoración con la satisfacción de la actividad. Esta fase nos permite:

- Evaluar el grado de satisfacción con cada actividad.
- Evaluar las incidencias surgidas y remitidas por parte de los profesionales participantes de la actividad.
- Rediseño de la programación anual, en el caso de que la evaluación realizada aconseje la modificación de algunas de las acciones previstas.

## RESULTADOS

### ▪ Fomentar las relaciones interpersonales con otros usuarios.

Se han realizado actividades de ocio que han permitido que los propios usuarios conozcan y establezcan relaciones con otros usuarios de su misma zona de residencia.

### ▪ Promover actividades socio-culturales, de ocio, participativas, recreativas... para prevenir situaciones de deterioro físico y/o cognitivo.

Dentro de las actividades realizadas, incluso se han impartido talleres de entrenamiento cognitivo y familiarización con las redes sociales, que han fomentado



una continuidad en el día a día para entrenar habilidades que previenen el deterioro físico y/o cognitivo.

- **Favorecer hábitos saludables.**

En este aspecto se desarrollan actividades de ejercicios físicos (yoga, Taichí, paseos etc., y los procesos de campañas informativas relacionadas con la salud (vacunación, alimentación, ola de calor consejos de hidratación etc.).

- **Estimular el mantenimiento físico y/o cognitivo de los usuarios.**

Con la realización de talleres, como por ejemplo de yoga en varias sesiones, se ha incitado a los usuarios a que por ellos mismos se inscriban en este tipo de talleres para que lleven una continuidad en este tipo de actividades.

- **Promover la autoestima en los mayores y la imagen personal.**

Se han llevado a cabo actividades con personas con discapacidad y mayores, que acerca a los mayores a otros colectivos y diferentes realidades. Del mismo modo que se han desarrollado actividades intergeneracionales que les hace potenciar su imagen personal, la seguridad en su conocimiento y experiencia, y su autoestima.

- **Combatir la soledad y el aislamiento.**

Además se han diseñado actividades específicas para usuarios de riesgo severo, que por diferentes circunstancias ven mermada o impedida su capacidad para participar de otro tipo de actividad, por no salir del domicilio. En estos casos, las visitas domiciliarias por parte de los profesionales del centro ayudan a combatir la soledad en momentos especialmente vulnerables y acercan la realidad la realidad del usuario al profesional, permitiendo evaluar la necesidad in situ de acercar otros recursos al usuario.

- **Aumentar la alegría, el optimismo y las ganas de vivir.**

El combatir la soledad y aumentar la alegría, es fácil con actividades que favorecen las relaciones interpersonales y que pasan por salir de sus domicilios y compartir otras experiencias en actividades tales como talleres de risoterapia, conciertos, cine y teatro, espectáculos de magia...

- **Facilitar el acceso a la cultura, al ocio y a los recursos de la comunidad.**

En ocasiones el propio desconocimiento de los recursos de la comunidad, limita la actividad cultural y de ocio en los usuarios. Por ello se han diseñado actividades que acercan estos recursos y favorecen las relaciones personales, tales como talleres públicos del propio municipio, oferta de ocio en centros de la comunidad, recorridos turísticos accesibles a su perfil y necesidades etc...



- **Generar nuevas oportunidades de aprender.**

Cada momento en el que se comparten experiencias, con otros usuarios, de diferentes colectivos, de distintas edades, o incluso diferentes lugares de residencia suponen una nueva oportunidad de aprender tanto a usuarios como a trabajadores del servicio.

6

## CONCLUSIONES

El Servicio de Teleasistencia, es considerado como un servicio domiciliario que es concebido históricamente como un servicio de telealarma en el que atender en caso de emergencia domiciliaria.

El carácter **innovador** de esta iniciativa reside en que desde Personalia entendemos la Teleasistencia como un servicio de proximidad, que va mucho más allá de la atención en caso de emergencias, sino que es un servicio que incluye el seguimiento y atención personalizada de los usuarios, que favorece a través de campañas informativas la adquisición de buenos hábitos que fomentan el envejecimiento saludable y que gracias a un cuidado programa de actividades sociales, este servicio pasa de la telealarma a un servicio de proximidad en el que se establecen actividades enfocadas a las necesidades de los usuarios, y en el que los usuarios salen fuera de sus domicilios, siempre que su nivel de independencia se lo permite, para relacionarse y disfrutar en compañía de otros usuarios, e incluso fomentar redes sociales que puedan fortalecerse con el tiempo.

Además esta buena práctica nos permite dar valor a las dimensiones de Calidad de vida definidos por Schalock & Verdugo, ya que nos permiten abordar varias dimensiones personales que conllevan la potencialidad de la calidad de vida de las personas usuarias del Servicio. Por todo ello, la Buena Práctica carácter de **integralidad**.

Tal como se han presentado los resultados (poniéndolos en relación con los objetivos previstos) queda evidenciada la **efectividad** de la iniciativa.

Desde Teleasistencia ofrecemos un trato personalizado y una valoración de las situaciones desde una perspectiva de la personalización de las atenciones, preguntas, etc. que conllevan el trabajar la presencia constante de nuestros profesionales al otro lado de la línea de teléfono, o en las acciones domiciliarias que se definen.

*Dimensión de calidad de relaciones personales:* la persona mayor tiene contacto relacional de gran calidad y por ello se siente reconocido por parte de los profesionales



de Personalia que dan valor al seguimiento de la persona , haciendo referencia a preocupaciones , situaciones de alegría , etc., de días anteriores.

*Dimensión de calidad de bienestar emocional:* la relación cotidiana con las personas usuarias permite combatir la soledad a la vez que facilita que la persona se sienta bien en conocer que alguien está pendiente de ella , desde la presencia, desde la cercanía y desde la atención debida de sus necesidades. Este hecho conlleva que la persona atendida tenga mayor seguridad y confianza.

*Dimensión de calidad en los derechos:* las personas atendidas tienen derechos propios en el marco legal y dicha práctica permite sensibilizar sobre los propios derechos inalienables de ciudadanía.

*Dimensión de autodeterminación.* Dicha Buena práctica nos permite dar oportunidades para que la persona decida y sea “dueña de su vida” protagonista central de los servicios que le estamos ofreciendo e implementando en su vida cotidiana.

Potenciamos la dimensión de la **inclusión social** y la **participación** desde la perspectiva de poder disfrutar de un ocio constructivo desde las actividades sociales y culturales.

Asimismo hay un componente **ético** que se centra en el desarrollo de actividades que sean éticas desde la perspectiva de la NO MALEFICENCIA, no causar daño de forma consciente y sabiendo que nuestras acciones pueden producir estados anímicos o situación de menosprecio a la persona.

A reglón de la no maleficencia nos moveremos en la perspectiva ética de todas aquellas acciones que están fundamentadas en la BENEFICENCIA, es decir, valorar beneficios y perjuicios de nuestras acciones. Este hecho conlleva decidir desde la perspectiva de la atención centrada en la persona donde su autonomía moral debería prevalecer, tanto en cuanto su conducta no derive en riesgo para otras personas atendidas.

El valor de las dimensiones de calidad desde esa mirada ética nos permite potenciar espacios creativos y de gran valor. La perspectiva ética nos plantea que la persona pueda ser “Normal”.

La normalidad es deseable, existe y nos da, aún buenos ratos. Esta buena práctica permite entrara más afondo en la red familiar, y puede plantear herramientas constructivas y humanizadora.

Consideramos además que la Buena Práctica es **transferible** en tanto y cuanto es posible su generalización, replicabilidad o adaptación a otros contextos.





## ENLACES Y ANEXOS

Video con fotos de las actividades: <http://www.youtube.com/watch?v=JiEjY3MNQoU>