



Consulta la buena práctica

# VOLUNTARIADO SURCANO



## RED DE BUENAS PRÁCTICAS

RELACIONADAS CON EL MODELO AICP

# ÍNDICE

[Resumen](#)

[Justificación](#)

[Objetivos](#)

[Temporalización](#)

[Hitos](#)

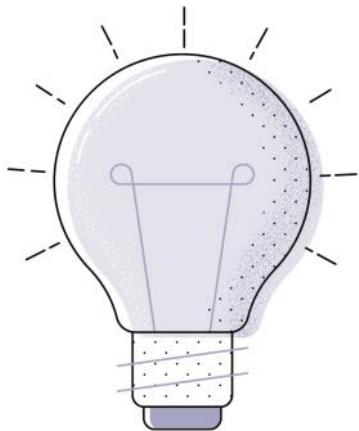
[Recursos](#)

[Financiación](#)

[Alineación con los Objetivos del  
Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#)

[Criterios de pertinencia](#)

# Voluntariado **Sucrano**



## RESUMEN

Las Voluntarias Surcanas realizan visitas domiciliarias, brindan acompañamiento a personas adultas mayores en condición de fragilidad, dependencia con quienes conversa, rezan, juegan, disfrutando gratos momentos brindando oportunidad a la familia para que puedan realizar otra actividades mientras acompañan a las personas mayores, los días viernes en el local del CIAM realizaban juegos.

Como consecuencia de la pandemia se tuvo que cambiar el esquema a un servicio diferenciado: a través de llamadas telefónicas para conocer su situación, se apoyó con alimentos.

## ÁMBITO DE ACTUACIÓN

**Personalización, integralidad y coordinación:** experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.

**Acciones de comunicación:** aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.

**Generación de conocimiento:** iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.

**COVID-19:** se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia.

## PERSONAS BENEFICIARIAS

Personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, familias, profesionales.

## TIPO DE ACTIVIDAD

Comunidades, viviendas, centros de día, escuelas, universidades, centros educativos.

## ÁMBITO TERRITORIAL

Local, supralocal.

# DESCRIPCIÓN DETALLADA

El servicio que realizan las Voluntarias Surcanas y el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM Surco se desarrolla de la siguiente manera:

- Las Voluntarias Surcanas con un grupo de damas adultas mayores, surcanas solidarias con alto sentido de responsabilidad social y de apoyo a su comunidad, su trabajo es a través de las personas adultas mayores llegar a las familias y comunidad
- Se identifican a las personas adultas mayores de su comunidad y en sus organizaciones de personas adultas mayores que por su edad avanzada o presentar fragilidad y dependencia se ven obligadas a permanecer en sus viviendas sin poder participar en las actividades programadas fuera del domicilio, en algunos casos son ingresadas a Centros Residenciales.
- Se cuenta con una ficha de Identificación de las personas y se procede a realizar visitas periódicas. Promoviendo que sigan activas desde su domicilio sabiendo que no están solas y tiene a una Voluntaria amiga dispuesta a poder apoyar y acompañar cuando lo necesiten. Las visitas son registradas en las fichas de cada persona adulta mayor, donde se especifica que actividad realizaron durante el tiempo de permanencia en base a los deseos de la persona adulta mayor; se puede afirmar que la mayoría solicita que le lean la Biblia, rezar, cantar y conversar ellas cuentan sus historias y recuerdan constantemente las actividades que realizaban en el grupo a las personas con las que participaban que son identificadas como sus mejores amigas, sus recuerdos están latentes y ellas se sienten contentas de tener quien las escuche y con quien conversar.
- Asimismo, las voluntarias llevan periódicos, hojas con ejercicios de memoria, mandalas para pintar y se preparan con juegos con los que comparten durante la visita domiciliaria, hasta los últimos momentos de su vida.
- El acompañamiento no solo se realiza en la vivienda, se presentan casos que la familia por situaciones laborales o son mayores no puede acompañar a las personas adultas mayores denominadas Casos Sociales a sus controles médicos o trámites; las Voluntarias Surcanas son convocadas para brindar el acompañamiento de acuerdo a sus necesidades y tiempos. Lo que permite brindar seguridad, en el caso de controles médicos es mayor el apoyo cuando el médico solicita que alguien陪伴e al adulto mayor y por el uso de chaleco se pueden acercar a las enfermeras o técnicas y solicitar atención preferente y logran la atención inmediata que no obliga a permanecer mucho tiempo en el establecimiento de salud dando un sentido de seguridad.
- En los casos en los que las familias ingresaron a las Personas Adultas Mayores a los Centros de Atención residencial se realizan las visitas respectivas brindando acompañamiento, se puede asegurar que en algunos casos en el mes solo reciben visitas de la voluntaria la familia en un inicio visita a los adultos mayores pero con el tiempo esas visitas son distantes en cambio de las voluntarias las visitas son periódicas.
- En el local del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM Surco, los días viernes en el turno tarde; las Voluntarias Surcanas realizan la tarde saludable con juegos y pequeños conversatorios sobre temas de autocuidado promoviendo que estén activos y saludables y sobre todo que mantengan su autonomía. En su mayoría son personas que usan bastón y de edad muy avanzada que no realiza actividades manuales por sus problemas de visión pero el tenerles paciencia los motiva a participar y formar parte del grupo que los hace sentirse muy bien.

## DESCRIPCIÓN DETALLADA

- Mensualmente realizan el servicio de Cuenta Cuentos a los Centros de Educación Inicial donde promueven el hábito de la lectura en los niños y sobre todo brindan una imagen positiva que se debe tener a la vejez y el envejecimiento por parte de los niños, maestras y padres de familia.
- El año pasado se inició el apoyo a un Centro Educativo de nivel primario donde se promueve el servicio Voluntario a través de la enseñanza de trabajos manuales brindando sus saberes y experiencia a las nuevas generaciones con quienes interactuaron y promovieron el respeto hacia las personas adultas mayores en especial de sus abuelos o vecinos mayores.
- El servicio de apoyo este año como consecuencia de la pandemia del COVID 19 ha cambiado, las Voluntarias Surcanas son Personas Adultas Mayores por lo que no pueden salir de sus viviendas encontrándose con aislamiento físico, no se puede decir social porque tenemos que seguir apoyando a la comunidad ellos nos necesitan como nosotros a ellos.

Tuvimos que replantear el trabajo y cambiar el esquema:

- De realizar visitas domiciliarias a las personas frágiles o dependientes vecinos porque ellos viven en nuestra jurisdicción tuvimos que hacer llamadas telefónicas a todos nuestros adultos mayores no solo los frágiles y dependientes cada voluntaria se hizo responsable de llamar a los miembros de sus grupos u organizaciones dando prioridad a los frágiles para conocer su situación y que sepan que no están solos que si requieren del apoyo solo tienen que llamar, si se sienten enfermos deben comunicar para hacer el contacto con el sector salud y poder dar la alerta para que los atiendan, se realizó el seguimiento con la familia de los afectados poniendo en alerta su atención y priorización, por cual.
- Se comenzó a formalizar los grupos de WhatsApp a quienes se les envía material de trabajo remoto para que elaboren en casa: mandalas, talleres de memoria, gimnasia para que practiquen, desarrollo de temas de salud mental, autocuidado entre otros.
- A través de la comunicación telefónica se conocieron casos de personas adultas mayores que carecen de apoyo familiar o que sus familias son afectadas por la crisis lo que no les permite una buena alimentación, se solicitó apoyo logrando elaborar canastas y entrega de víveres como apoyo a los más necesitados. Este apoyo se realizó a través de la más joven por cuanto las personas que recogían los víveres fueron los familiares y se tenía que cumplir con los protocolos de bio seguridad a fin de protegerse del contagio.
- La Municipalidad de Santiago de Surco implementó un programa del Estado Peruano – RED de Soporte para la personas adultas mayor con alto riesgo y personas con discapacidad severa – AMACHAY la fuerza del cuidado, estuvo integrado por voluntarios quienes identificaron alertas y remitieron al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM Surco para verificar la veracidad de los datos. Esta verificación se hizo a través de llamadas telefónicas que motivaron la confianza cuando fue realizada de persona adulta mayor a otro adulto mayor y los casos se podían alertar como violencia, abandono o falta de alimentos. Las Voluntarias lograron mayor credibilidad y sobre todo brindan apoyo emocional a los casos que reportaron, las personas a las que llamaron tenían sus números telefónicos y les devolvían las llamadas conversando constantemente y sabiendo que no estaban solos.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

Las Personas Adultas Mayores son un sector vulnerable de la sociedad y necesitan ser atendidas en forma integral, en su proceso de envejecimiento para ser autovalentes el mayor tiempo posible; con el tiempo algunas personas por problemas de salud tienen condiciones de fragilidad que las limitan en su actividades y en otros casos se encuentran con discapacidades que les genera dependencia es a las últimas a quienes el Voluntariado Surcano le brinda apoyo a través de visitas domiciliarias y acompañamiento.

## COVID-19

Como consecuencia del COVID 19 se tuvo que replantear el servicio Voluntario y el trabajo del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, realizar cambios en el desarrollo de las actividades que implicó unir esfuerzos y apoyar a las personas adultas mayores:

El servicio de apoyo este año como consecuencia de la pandemia del COVID 19 ha cambiado, las Voluntarias Surcanas son Personas Adultas Mayores por lo que no pueden salir de sus viviendas encontrándose con aislamiento físico, no se puede decir social porque tenemos que seguir apoyando a la comunidad ellos nos necesitan como nosotros a ellos.

Tuvimos que replantear el trabajo y cambiar el esquema:

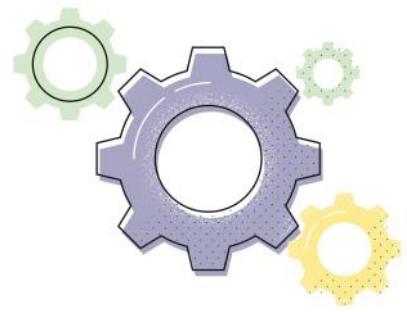
De realizar visitas domiciliarias a las personas frágiles o dependientes vecinos porque ellos viven en nuestra jurisdicción tuvimos que hacer llamadas telefónicas a todos nuestros adultos mayores no solo los frágiles y dependientes cada voluntaria se hizo responsable de llamar a los miembros de sus grupos u organizaciones dando prioridad a los frágiles para conocer su situación y que sepan que no están solos que si requieren del apoyo solo tienen que llamar, si se sienten enfermos deben comunicar para hacer el contacto con el sector salud y poder dar la alerta para que los atiendan, se realizó el seguimiento con la familia de los afectados poniendo en alerta su atención y priorización, por cual.

Se comenzó a formalizar los grupos de WhatsApp a quienes se les envía material de trabajo remoto para que elaboren en casa: mandalas, talleres de memoria, gimnasia para que practiquen, desarrollo de temas de salud mental, autocuidado entre otros.

A través de la comunicación telefónica se conocieron casos de personas adultas mayores que carecen de apoyo familiar o que sus familias son afectadas por la crisis lo que no les permite una buena alimentación, se solicitó apoyo logrando elaborar canastas y entrega de víveres como apoyo a los más necesitados. Este apoyo se realizó a través de la más joven por cuanto las personas que recogían los víveres fueron los familiares y se tenía que cumplir con los protocolos de bio seguridad a fin de protegerse del contagio.

## COVID-19

La Municipalidad de Santiago de Surco implementó un programa del Estado Peruano – RED de Soporte para la personas adultas mayor con alto riesgo y personas con discapacidad severa – AMACHAY la fuerza del cuidado, estuvo integrado por voluntarios quienes identificaron alertas y remitieron al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM Surco para verificar la veracidad de los datos. Esta verificación se hizo a través de llamadas telefónicas que motivaron la confianza cuando fue realizada de persona adulta mayor a otro adulto mayor y los casos se podían alertar como violencia, abandono o falta de alimentos. Las Voluntarias lograron mayor credibilidad y sobre todo brindan apoyo emocional a los casos que reportaron, las personas a las que llamaron tenían sus números telefónicos y les devolvían las llamadas conversando constantemente y sabiendo que no estaban solos.



## OBJETIVOS

### Objetivo General

Formación y capacitación de las Voluntarias Surcanas con alto sentido de solidaridad y responsabilidad que permita atender y apoyar las actividades de la Municipalidad en beneficio de la comunidad, priorizando el apoyo al CIAM Surco.

### Objetivos Específicos

- Fortalecer el desarrollo de las voluntarias a través de la apertura de talleres y actividades.
- Brindar apoyo a las organizaciones de personas adultas mayores del distrito.
- Priorizar el servicio de visita domiciliarias a las personas de condición de frágiles y postradas.
- Realizar actividades socio económicas que permitan apoyar a la comunidad más necesitada.
- Brindar apoyo a otros Voluntariados.

# Claves...



# TEMPORALIZACIÓN

Fecha de Inicio: Abril 1999

## HITOS

Esta iniciativa ha permitido identificar casos de maltrato o negligencia por parte de la familia de los adultos mayores en condición de frágiles, quienes muchas veces actuaban en forma negativa por desconocimiento, las Voluntarias Surcanas al conversar con la familia y explicarles cómo debían de tratar y que actitudes deben asumir de ambas partes se logró que el trato y la atención se realice amigable y con mayor afecto por ambas partes respetando los derechos de la persona adulta mayor.

Se presentaron casos que requirieron ser denunciados a las autoridades quienes hasta ese momento desconocían casos de maltrato contra las personas adultas mayores lo que origino que se tome conciencia de la importancia de un buen trato y cuidado en atención a las personas adultas mayores cualquiera sea su condición.

Se hizo un estudio del maltrato contra las Personas Adultas Mayores a nivel del Ministerio de la Mujer en el Perú motivando en la implementación de la DEMUPAMS Defensorías Municipales para Personas Adultas Mayores.

## RECURSOS

El Programa Voluntariado Surcano solo cuenta con una coordinadora del Programa la Licenciada en Trabajo Social.

El Centro Integral de Atención al Adulto Mayor -CIAM Surco cuenta con la misma coordinadora del Voluntariado y cinco miembros más en el equipo de trabajo.

Los recursos necesarios para la experiencia son:

- Material de oficina
- Fichas de registro
- Archivadores
- Computadora
- Pizarra
- Plumones
- Cuaderno de registro

# FINANCIACIÓN

Recursos propios, cuota de personas usuarias, subvenciones.

## ALIENACIÓN CON ODS

Acabar con la pobreza	✓	Reducción de las desigualdades	✓
Hambre cero	✓	Ciudades y comunidades sostenibles	
Salud y bienestar	✓	Producción y consumo responsables	
Educación de calidad	✓	Acción por el clima	
Igualdad de género	✓	Vida submarina	
Agua limpia y saneamiento		Vida de ecosistemas terrestres	
Energía asequible y no contaminante		Paz, justicia e instituciones solidarias	✓
Trabajo decente y crecimiento económico		Alianzas para lograr los objetivos	✓
Industria, innovación e infraestructura		No procede / No aplica	

# Coherencia con los

# PRINCIPIOS DEL MAICP



## Principio de Autonomía

*Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.*

Las Voluntarias Surcanas promueven a través de la visita y el trabajo con las personas adultas mayores que las personas sean autovalentes el mayor tiempo posible que decidan ellas lo que desean hacer y participar siendo las voluntarias el apoyo a sus requerimientos.

## Principio de Individualidad

*Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.*

Cada personas adultas mayor a la que visitan al margen de su situación es tratada como única de acuerdo a su discapacidad o fragilidad no se le exige más de lo que puede realizar se respeta sus decisiones y se apoya de acuerdo a sus capacidades y habilidades promoviendo que las mejore constantemente.

## Principio de Independencia

*Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.*

Respetamos las necesidades y particularidades de las personas adultas mayores promoviendo que sean independientes en sus actividades pero se refuerza cada una de ellas para que no se acentúe su fragilidad.

## Principio de Integralidad

*Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos llegan de manera integrada a quienes los precisan.*

Toda persona adultas mayor es respetada como ser bio - psico - social y por lo tanto se trabaja como un todo no se separa sus diferentes aspectos

## Principio de Participación

*Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.*

Se promueve durante la visita que ellas nos cuenten y se sientan que son parte de nuestro grupo recordando los gratos momentos y llevándole imágenes de esos recuerdos donde en algunas oportunidades se las integro o llevo a participar.

# Coherencia con los

# **PRINCIPIOS DEL MAICP**



## **Principio de Inclusión Social**

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

De ser el caso se logra que las personas adultas mayores asistan a los eventos o les llevamos sus presentes en las fechas conmemorativas como Día de la Madre, Día del Padre, Navidad entre otros.

## **Principio de Continuidad de Atención**

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Las visitas que se realizan son constantes mínimo dos vez al mes por cuanto ellos necesitan sentirse reconocidos y acompañados que tienen una amiga voluntaria que se preocupa por ellos y que no están solos que es lo mas importante.

# Coherencia con los

# **CRITERIOS COMPLEMENTARIOS**



## **Criterio de Innovación**

*Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.*

En Perú fuimos el primer Voluntariado en un Gobierno Local y hasta la fecha seguimos participando y nos encontramos motivadas a seguir apoyando a la comunidad.

## **Criterio de Transferibilidad**

*La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.*

Si es una de las acciones que realizamos es promover que todas las personas adultas mayores en sus distritos de residencia puedan participar en el servicio voluntario y en especial la visita a las personas frágiles y dependientes para darles apoyo emocional, espiritual, acompañamiento y oportunidad a la familia de poder hacer sus propias actividades.

## **Criterio de Trabajo en Red**

*Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.*

El trabajo que se aplica es a través de la sensibilización a las instituciones donde el adulto mayor necesita apoyo en el caso de denuncia a la Comisaría, al Centro de Emergencia, en caso de atención de salud a los Centros médicos y hospitales, en el caso de la Municipalidad y otros al acompañar a la persona Adulta Mayor se les explica los derechos y el buen trato que necesita.

## **Criterio de Perspectiva de Género**

*La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género, o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).*

Es importante reconocer que el envejecimiento tiene rostro de mujer y son las más vulnerables por lo que se les debe brinda apoyo pero sin distinción en el trato.

# Coherencia con los

## CRITERIOS COMPLEMENTARIOS



### Criterio de Evaluación y Resultados

*La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:*

- *Efectividad y cumplimiento de objetivos*
- *Impacto social*
- *Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica*

### ¿Cómo ha evaluado los resultados de su experiencia?

Realmente se logra cumplir con las expectativas de la comunidad y de las voluntarias al sentirse útiles y que pueden apoyar a sus pares en el proceso de envejecimiento. Se cumplen los objetivos de capacitación y apoyo a la comunidad de acuerdo a las habilidades y capacidades de las Voluntarias por cuanto no todas les gusta todas las oportunidades de actividades, escogiendo sus actividades y población objetivo.

### ¿Qué resultados se han obtenido?

Personas adultas mayores que saben que las Voluntarias las llamarán y que no están solas en el largo de este periodo de vida, el CIAM Surco cuenta con el apoyo de las Voluntarias para el desarrollo de las actividades.

### Con respecto al COVID-19 ¿qué resultados se han obtenido con la puesta en práctica de la experiencia en relación a la pandemia

No se ha perdido el contacto ni el trabajo con las personas adultas mayores Frágiles y con dependencia, por el contrario se mantiene una mejor relación con sus familias reconocen que las visitaban y apoyaban, en estos momentos de crisis sanitaria el servicio a través de las diferentes medios de comunicación se ha convertido en la herramienta necesaria e integradora para comunicarnos y enviar buenas nuevas, con la esperanza que pronto nos volveremos a ver y podremos abrazarnos.

# ¿Qué es la **RED DE BUENAS PRÁCTICAS** RELACIONADAS CON LA AICP?

La **Red de Buenas Prácticas relacionadas con el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona** es un proyecto promovido y gestionado por la Fundación Pilares para la Autonomía Personal mediante el que pretendemos recopilar, sistematizar y divulgar buenas prácticas en coherencia con el modelo AICP.

Con esta Red, que pusimos en marcha en 2012, se pretende poner en valor el trabajo de muchas entidades que desarrollan experiencias que constituyen buenas prácticas y así, favorecer el **aprendizaje, intercambio y cooperación** entre organizaciones , proveedores de servicios públicos y privados, profesionales e investigadores, con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de personas en situación de dependencia y al avance del modelo.

En su **catálogo** se muestran **más de 150 experiencias** que pueden transferirse a otros lugares. En el sitio de la Red existe también un repositorio de **“Materiales útiles”** puestos a disposición en el que pueden descargarse **más de 400 documentos y publicaciones**.

Es una Red abierta a la que pueden sumarse entidades y/o profesionales del sector del envejecimiento y la discapacidad en alguna de estas dos modalidades:

- Miembros de la RED: proyectos considerados Buena Práctica.
- Amigas y amigos de la RED: personas interesadas en conocer más sobre el modelo AICP.

## Se han adherido ya más de 900 profesionales y entidades

Cuenta con el apoyo económico del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la subvención con cargo al 0,7 del IRPF.

\* Consulta nuestra Red de Buenas Prácticas en [www.fundacionpilares.org/modeloyambiente](http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente)



La Fundación Pilares para la autonomía personal es una entidad sin ánimo de lucro, de ámbito estatal, que tiene como objetivo **el bienestar, la dignidad y la autonomía de las personas mayores o en situación de dependencia, así como sus familias.**



[www.fundacionpilares.org](http://www.fundacionpilares.org)

pilares@fundacionpilares.org