



Consulta la buena práctica 

LA LLAMADA AMIGA

de





RED DE BUENAS
PRÁCTICAS
RELACIONADAS CON EL MODELO AICP

ÍNDICE

[Resumen](#)

[Justificación](#)

[Objetivos](#)

[Temporalización](#)

[Hitos](#)

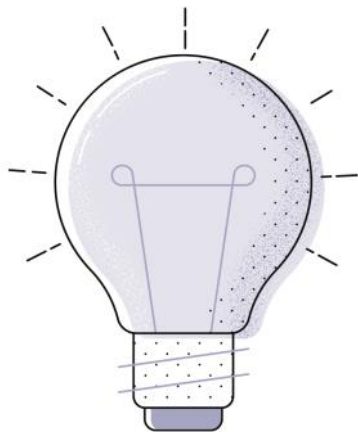
[Recursos](#)

[Financiación](#)

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

[Criterios de pertinencia](#)

La **LLAMADA AMIGA**



RESUMEN

La BBPP tiene como objetivo reducir la percepción de la soledad de las personas mayores de la zona mediante el apoyo ofrecido por las personas usuarias del centro, fomentando la comunicación y solidaridad entre iguales con una simple llamada.

Otro de los objetivos de la práctica es la de integrar al centro de día como un recurso más comunitario que aporta valor a la comunidad y donde se visibilizan las capacidades de las personas usuarias.

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.

PERSONAS BENEFICIARIAS

Personas mayores, personas en situación de dependencia, familias.

TIPO DE ACTIVIDAD

Centro de Día.

ÁMBITO TERRITORIAL

Local, supralocal.

DESCRIPCIÓN DETALLADA

La esencia del proyecto es poner en contacto a personas mayores del pueblo que se pueden encontrar en situación de vulnerabilidad y soledad con las personas usuarias que acuden al centro mediante una llamada telefónica/videollamada y visita al domicilio, para que puedan conversar y darse apoyo, así como también poder detectar situaciones complicadas.

Este proyecto tiene cuatro etapas:

1. Explicación del proyecto a las personas usuarias y capacitación de las que deseen participar como voluntarias. En este proyecto las personas usuarias serán las que lo lleven a cabo, por lo que es necesario reforzar su importancia en el proceso y también capacitarlas mediante una pequeña formación en formato tertulia donde hablaremos de la importancia de las relaciones sociales, los efectos negativos de la soledad y el aislamiento, así como también de la confidencialidad y su papel como voluntarias.

2. Presentación del proyecto a los servicios sociales y centros de salud: se invita a compartir en el centro una reunión con las personas usuarias a las trabajadoras sociales, educadoras sociales, trabajadoras del SAD y enfermeras del centro de salud para requerirles su participación en el proyecto en cuanto a identificación y difusión. Se les entrega folletos y poster para que los distribuyan donde consideren efectivo.

3. Organización y realización de visitas y llamadas: una vez identificadas personas susceptibles de participar en el proyecto desde el centro de día nos ponemos manos a la obra y las personas usuarias realizan la llamada semanal, está previsto realizar una visita al domicilio con la persona usuaria y un/a profesional, si ambas lo desean. La visita la organizarán ellas dos de forma autónoma e independiente.

4. Evaluación: una vez al año se invitará a todos los implicados en el proyecto a una pequeña merienda y donde se evaluará con una charla lo que ha supuesto la llamada, tanto para la persona que la hace, como para la que la recibe, así como también recoger la percepción desde los/as profesionales que han colaborado.

Para las personas que no puedan acudir se les facilitará un cuestionario tanto en papel como de forma digital.

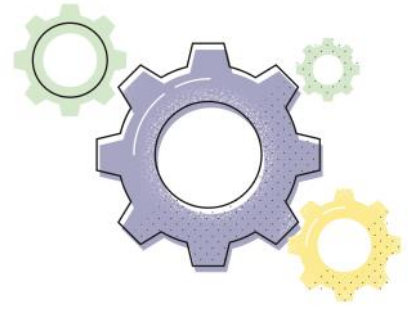
Esta actividad nos ofrece un espacio para poder trabajar de forma significativa las ABVD y las AIVD, podemos acompañar esta llamada o visita de actividades previas como pueden ser:

- Ver por Google Street Viewer dónde vive la persona a la que llamaremos, si conocemos la calle, si sabemos quién es, si la conocemos o no...
- Si optan por realizar una visita se trabajará la imagen y cuidado personal
- Cognitivo: el prepararse para llamar a la persona, marcar el teléfono, preparar que le dirá, recordad lo que le contó en la llamada anterior ...
- Reminiscencia: ¿qué recuerdos tienes con esta persona? ¿de qué os conocíais?
- Obsequio o detalle: elaborar un obsequio o detalle para el día de la visita si deciden hacerla. Un detalle tipo tarjeta, un dulce, elemento decorativo...

JUSTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

La situación vivida por las personas mayores a raíz de la COVID19 resalta la necesidad de una red de cuidados comunitarios para las personas mayores, reduciendo la sensación de aislamiento y soledad a la que la mayoría se han visto inmersos.

A partir de aquí nos surgió la idea de plantear este proyecto que se podría llevar a cabo desde el propio centro, pero también lo podrían realizar las personas usuarias desde sus casas, reportándoles también los beneficios de acompañamiento y percepción menor de la soledad



OBJETIVOS

Objetivos Generales:

- Convertir a las personas mayores con dependencia como agentes de cambio social.
- Mejorar la red de cuidados comunitaria para las personas mayores de la zona.

Objetivos Específicos:

- Reducir el aislamiento social de las personas mayores y su percepción de soledad.
- Trabajar la mejora de la autoestima de las personas usuarias del centro mediante su capacidad de aportar bienestar a otras personas.
- Trabajar capacidades cognitivas, emocionales y comunicativas bajo la motivación de ayudar a los demás.
- Convertir el centro de día en un recurso comunitario que aporta valor a la comunidad mediante sus iniciativas sociales.

Claves...



TEMPORALIZACIÓN

Este proyecto es de carácter anual.

RECURSOS

Personal necesario:

- Personas usuarias
- Profesionales de servicios sociales y sanitarios
- Profesional de referencia

Recursos materiales:

- Teléfonos
- Posters y folletos
- Transporte

FINANCIACIÓN

Recursos propios.

ALIENACIÓN CON ODS

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	✓
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	

Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
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 personas usuarias que realizan las llamadas deciden de forma autónoma las conversaciones que llevarán a cabo, como también si desean realizar una visita o no y cómo quieren hacerlo, en definitiva, una vez la persona usuaria es capacitada lleva a cabo el acompañamiento a las personas beneficiarias como considera oportuno, siempre con el apoyo de su profesional de referencia.

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.

Se pretende que la persona usuaria realice las llamadas de forma independiente, así como avance el proyecto e interiorice que el acompañar a los demás forma parte de su día a día, convirtiéndose en una actividad cotidiana y significativa para ella.

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.

La participación motivada y altruista de la persona usuaria al convertirse en agente de cambio social y ofrecer su apoyo a otras personas mayores de la zona es el principio básico e imprescindible de la buena práctica.

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.

No solo se reconocemos el derecho a permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas, sino que estamos convencidos del hecho de que las personas usuarias pueden contribuir en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores de su comunidad y fortalecer el tejido social comunitario.

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.

La innovación de esta práctica es que se trabaja desde una participación activa de la persona usuaria siendo ella la que aporta el apoyo social a otros y donde el profesional se convierte en apoyo logístico, le acompaña y facilita la gestión de casos.

Criterio de Transferibilidad

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

Consideramos que puede replicarse en cualquier servicio de atención a las personas mayores y/o con discapacidad al ser una práctica que aporta a la comunidad, integra al centro en esta y visibiliza las capacidades de las personas usuarias.

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.

Para poder llevar la práctica a cabo necesitamos trabajar juntamente con los servicios sociales de la zona en cuanto a la identificación de los posibles beneficiarios/as.

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?

Los indicadores son:

- N° de personas identificadas / n° personas que participan
- Grado satisfacción de la persona usuaria y de la persona beneficiaria
- N° de incidencias recogidas

¿Qué resultados se han obtenido?

Se ha obtenido una buena aceptación por parte tanto de las personas usuarias como de los profesionales implicados. Empezamos la fase de difusión y capacitación.

¿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 **167 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 **401 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



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.**

