



Consulta la buena práctica



Fundación ATYME

Mediación Intergeneracional



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA | 3 |
| 5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN | 4 |
| 6. PERSONAS BENEFICIARIAS | 4 |
| 7. TIPO DE ACTIVIDAD | 5 |
| 8. ÁMBITO TERRITORIAL | 5 |
| 9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA | 6 |
| 10. JUSTIFICACIÓN | 7 |
| 11. OBJETIVOS | 9 |
| 12. PALABRAS CLAVES | 10 |
| 13. TEMPORALIZACIÓN | 11 |
| 14. HITOS | 11 |
| 15. RECURSOS | 11 |
| 16. FINANCIACIÓN | 12 |
| 17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) | 12 |
| 18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)..... | 13 |
| 19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS | 16 |

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

El Programa de Mediación Intergeneracional de la Fundación ATYME ofrece atención mediadora a situaciones familiares en las que participan personas mayores y donde el componente principal está en el desacuerdo entre sus miembros. Pretendemos, a través del consenso, fortalecer los vínculos familiares, favorecer un cambio de mentalidad, sobre todo en los hijos adultos, respecto a la importancia que otorgan al decaimiento físico de los padres, privándoles de autonomía y contribuyendo, sin proponérselo a un aceleramiento del proceso de dependencia, invalidándoles para seguir viviendo una vida plena y autónoma.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

| | |
|--|---|
| 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. | X |
| Productos de apoyo y TIC: diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan. | |
| Entorno físico y comunitario: experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc. | |
| Desarrollo organizativo y profesional: Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación. | X |
| 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. | X |
| 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. | X |
| COVID-19: se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19. | |

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

| | |
|---|---|
| Personas mayores | X |
| Personas con discapacidad | X |
| Personas en situación de dependencia | X |
| Familias | X |
| Profesionales | X |
| Sociedad en general | X |
| Otro/s | |
| Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: | |



4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

| | |
|---|---|
| Centro residencial | |
| Comunidades, viviendas, domicilios | |
| Centros ocupacionales | |
| Centros de día | |
| TAD, SAD | |
| Escuelas, universidades y otros centros educativos | |
| Lugares y centros de trabajo | |
| Políticas públicas | |
| Transporte | |
| Ocio | |
| Cultura | |
| Deporte | |
| Otro/s | X |
| Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: Mediación intergeneracional y resolución pacífica de conflictos familiares. | |

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

| | |
|--|---|
| Local (Especificar municipio): | |
| Provincial (Especificar provincia): | |
| Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región): | |
| Estatal | X |
| Unión Europea | |
| Internacional | |
| Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: España | |
| Comunidad Valenciana | |
| Comunidad de Castilla-La Mancha | |
| Comunidad de Castilla y León | |
| Santa Cruz de Tenerife | |

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describe a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

El programa de Mediación con Adultos Mayores llevado a cabo por la Fundación ATYME proporciona una fórmula idónea para que las familias resuelvan sus desacuerdos y los mayores puedan seguir decidiendo sobre su propia vida.

Con este programa, pretendemos, a través del consenso, fortalecer los vínculos familiares, favorecer un cambio de mentalidad, sobre todo en los hijos/hijas adultas respecto a la importancia que otorgan al decaimiento físico de los padres/madres, privándoles de autonomía y contribuyendo, sin proponérselo a un aceleramiento del proceso de dependencia, invalidándoles para seguir viviendo una vida plena y autónoma.

Desde un enfoque mediador ofrecemos una fórmula basada en el respeto a la diversidad, a la autodeterminación de las personas, asociando la vejez con una etapa vital donde la persona puede seguir ejerciendo el derecho de decidir en todo aquello que afecte a sus vidas.

La Mediación con personas mayores trata de proporcionar un escenario para que las decisiones de este colectivo sean tenidas en cuenta, dar voz a las personas mayores en todas aquellas situaciones que le competan.

La mediación es una propuesta de trabajo con este colectivo basada en el respeto a la diversidad, a la autodeterminación de las personas, a una valoración de los mayores diferente al antiguo concepto de utilidad social, asociando la vejez con ausencia de valía.

El programa de Mediación con Mayores ha estado subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2011 hasta 2017 y en 2018 hasta la actualidad está apoyado por la Comunidad de Madrid.

BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN

- Mejora la participación de las personas en el proceso de mediación.
- Reduce los sentimientos negativos asociados al conflicto.
- Aumenta la capacidad de autodeterminación y equilibra la razón y la emoción.
- Disminuye el enfrentamiento legal, la duración del proceso y el coste del mismo.
- Mejora la autoestima de las personas y aporta mayor calidad de vida

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

- **Voluntariedad:** tiene que ser aceptada por las partes, que pueden abandonar el proceso, si se considera oportuno.
- **Confidencialidad:** está garantizado un contexto que facilita la transparencia y la colaboración entre las partes.

- **Protagonismo de los interesados:** las decisiones corresponden a las partes y no a los profesionales.

QUÉ SITUACIONES SE ATIENDEN:

- Dificultades entre mayores y cuidadores y/o familia.
- Discrepancias en como contribuir al cuidado de los padres o un familiar
- Desacuerdo a la hora de respetar la decisión de los mayores.

7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

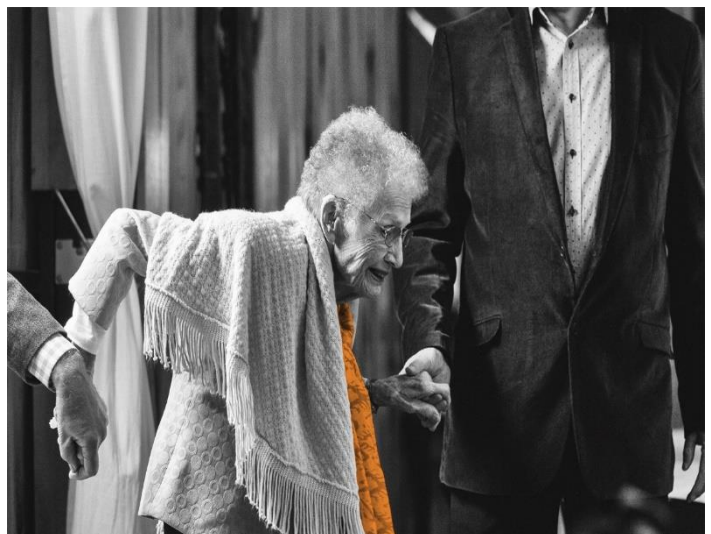
En 1990, Bernal implanta en España el primer programa de mediación basado en el modelo de Competencia. La asociación creada en un primer momento pasa a Fundación y desde entonces hasta hoy, la Fundación ATYME vela por el futuro de la mediación.

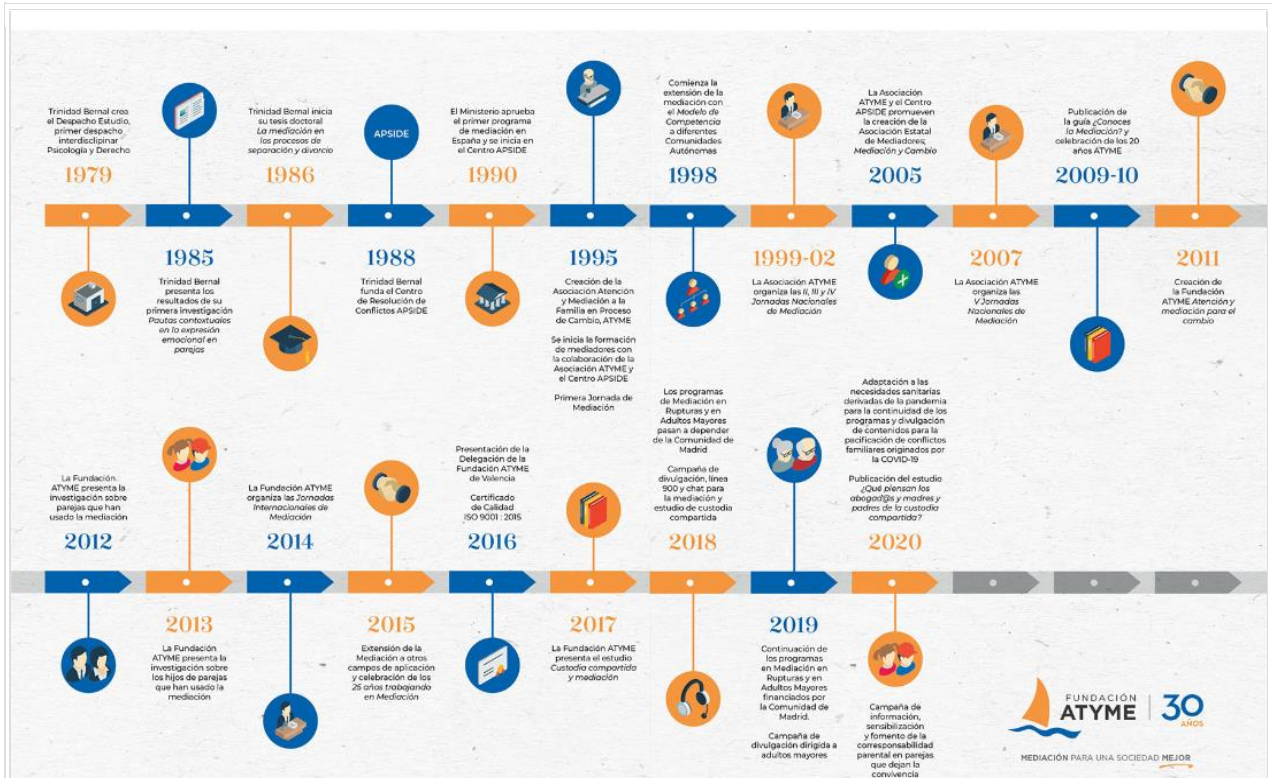
El éxito de la mediación en los temas de ruptura hizo que el modelo se extendiera a los conflictos donde están presentes los adultos mayores, con el objetivo de mantener la capacidad de decisión de este colectivo con independencia de su edad.

De aquí surge el PROGRAMA DE MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL, subvencionado actualmente por la Comunidad de Madrid.

El hecho de vivir más y mejor ha dado lugar a un nuevo escenario familiar, un escenario donde surgen conflictos ocasionados por la convivencia entre generaciones distintas, con valores e intereses diferentes y que ponen en peligro la armonía familiar.

El año 2020 supone el 30 aniversario del primer Programa de Mediación en España y con ellos 30 años trabajando en mediación de la Fundación ATYME.





La utilidad de un programa como este, está en el crecimiento que ha experimentado la esperanza de vida y el nuevo concepto de envejecimiento, aunque la aparición del Covid-19, ha supuesto un retroceso en el avance experimentado en los últimos años por personas mayores al considerar a las personas mayores población de riesgo, alejándolos de sus seres queridos y sometiéndolos a un aislamiento, teniendo en cuenta sólo la edad, lo que es un error si se tiene en cuenta que la edad no es el único factor a tener para considerar personas de riesgo, también otras características de salud.

Desarrollo del programa

El programa se distribuye en fases que de manera lógica van desembocando en el consenso, estas fases son:

Recepción: se trata de la primera toma de contacto con la familia, se hace generalmente con el/los solicitantes y posteriormente con el resto de los miembros que están involucrados en la situación familiar conflictiva, si aceptan acudir a mediación.

Los objetivos de esta fase son:

- Atender la solicitud del interesado/s que tienen la dificultad.
- Empatizar y dar credibilidad personal.
- Contactar con las otras partes.

Información: fase en la que se ofrece información relativa a las situaciones planteadas que favorezcan un desarrollo del proceso tendente al consenso y al respeto a la autodeterminación de las partes.

Los objetivos de esta fase son:

- Contenidos informativos tendentes a cambiar estereotipos relativos a las personas mayores.
- Información relacionada con ciclos evolutivos.
- Conocer las diferentes percepciones del grupo familiar.

Negociación: fase en la que se adquieren habilidades interpersonales para ejercer como negociadores directos en los desacuerdos familiares o de otros intervinientes respecto a los conflictos, acompañados por los mediadores en sesiones grupales o individuales según las necesidades de cada caso.

Resolución: Una vez alcanzado el consenso se resumen los acuerdos, cómo realizar la puesta en marcha y cuáles son las responsabilidades adquiridas de cada miembro de la familia, y, si procede, se elabora un Documento de Acuerdo Familiar que es firmado por todos los miembros o un acuerdo verbal como muestra de su compromiso.

8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General: Cambiar la imagen de las personas mayores entre los ciudadanos, cambiar la perspectiva del conflicto y promover la autogestión, para ello ofrece herramientas informativas legales y emocionales, así como un contexto mediador que garantiza la participación de la persona mayor, refuerza su seguridad personal y su autoestima, enseñando a su entorno una nueva manera de percibir a las personas mayores.

Objetivos Específicos:

- Fomentar que las personas mayores sean protagonistas de sus cambios.
- Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar.
- Separar el crecimiento físico del psicológico.
- Reconocer las emociones de las personas mayores.

9. PALABRAS CLAVES

Describe cuatro “palabras claves” relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave “Personalización”, porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

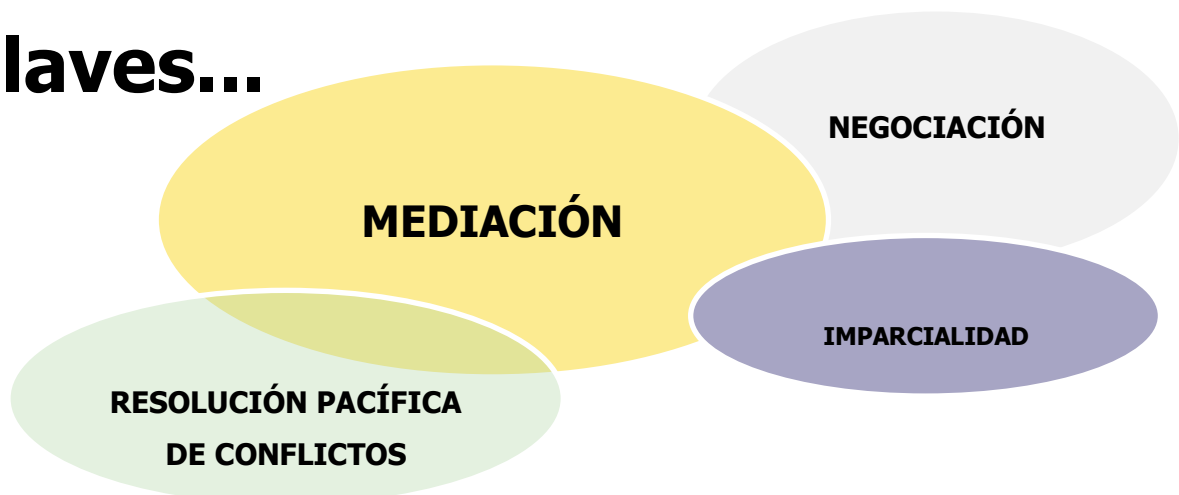
Palabra clave -1-: **Mediación**: es nuestra razón de ser, mediar en los conflictos y brindar la posibilidad de llegar a acuerdos.

Palabra clave -2-: **Resolución pacífica de conflictos**: La mediación trata las personas en conflicto con respeto e igualdad, promueve un cambio de mentalidad, transformando ideas preconcebidas que dificultan el entendimiento mutuo, ofrece un entorno pacífico y neutral para que la comunicación sea posible, las relaciones no se vean afectadas y avanzar hacia el acuerdo, teniendo en cuenta los puntos de vista de todas las personas involucradas y les permite seguir manteniendo la relación.

Palabra clave -3-: **Negociación**: en la mediación no existe la fórmula gana-pierdes, sino que las partes utilizan la negociación en lugar del enfrentamiento, se reconocen las necesidades de los otros, aunque tengan posiciones enfrentadas, de manera que se permite a las partes gestionar ellos mismos y de manera más adaptativa sus emociones, obteniendo un resultado final equilibrado.

Palabra clave -4-: **Imparcialidad**: saber escuchar sin evaluar ni juzgar, manteniéndose en segundo plano para que el protagonismo sea de las personas que vienen a mediación. Los mediadores actúan de forma imparcial y ayudan a encontrar soluciones duraderas y estables en el tiempo. Carecen de poder de decisión, y tratan a todos los participantes con respeto, garantizando la confidencialidad y la privacidad en un entorno pacífico y neutral.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 1990 inicio del programa de Mediación y 2011 Mediación en Mayores
Mes de inicio: Junio

11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

Fundación ATYME primera entidad de MEDIACIÓN que consigue el reconocimiento de AENOR en base a la norma de calidad ISO 9001:2015

12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:
 - El equipo está compuesto por siete profesionales: cinco mediadores y dos administrativas que apoyan el trabajo del mediador.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

| | |
|--|---|
| Recursos propios | |
| Cuota de personas usuarias | X |
| Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos | |
| Subvenciones | X |
| Otros | |
| Especificar otras fuentes de financiación diferentes: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad de Madrid. | |

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

| | |
|--|---|
| Acabar con la pobreza | |
| Hambre cero | |
| Salud y bienestar | X |
| Educación de calidad | |
| Igualdad de género | X |
| 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 | X |
| Alianzas para lograr los objetivos | |
| No procede / No aplica | |

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



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.

Que vivamos más tiempo y llegemos en mejores condiciones supone nuevos retos para el grupo familiar, retos que ponen en cuestionamiento los estereotipos mantenidos sobre las personas mayores y sobre las ideas caducas en torno a conceptos clásicos sobre familia, relaciones entre padres e hijos, pareja y otros muchos. Estas creencias equivocadas complican el panorama de las personas mayores, debilitando su seguridad personal y dirigiéndolos más rápidamente hacia la dependencia.

El programa de Mediación Intergeneracional busca el respeto a la autonomía de las personas mayores, que sean ellos y ellas los que decidan como y donde quieren continuar el resto de sus vidas. Se persigue el respeto a los derechos de las personas mayores, a tomar sus propias decisiones, que continúen siendo protagonistas de sus vidas.

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.

Desde un enfoque mediador se ofrece una fórmula basada en el respeto a la diversidad, a la autodeterminación de las personas, asociando la vejez con una etapa vital donde la persona puede seguir ejerciendo el derecho de decidir en todo aquello que afecte a sus vidas.

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.

Nuestro modelo de trabajo consiste una serie de entrevistas individuales y conjuntas en las que se tratan los asuntos conflictivos y que necesitan resolverse, es en un tipo de intervención breve y centrada en los temas en los que exista desacuerdo. Por lo que garantizamos que cada persona pueda plantear libremente, sus sentimientos, necesidades y preferencias, promoviendo el respeto a las mismas. Nuestros pasos se han dirigido a modificar el foco de atención, centrándonos en preparar a las personas en lugar de tomar decisiones por ellas.

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 lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Los conflictos en las relaciones de las personas son multidimensionales y la respuesta a los mismos debe ser igual. La mediación mejora la calidad de vida, favorece una percepción comprensiva del otro, disminuye la intensidad de las emociones cambia actitudes e ideas equivocadas, facilita la autodeterminación y hace posible la continuidad de la relación, además de conseguir acuerdos. La mediación es una manera de gestionar los conflictos que tiene efectos beneficiosos para las personas al involucrarlas.

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.

Principio de Participación

La participación es el elemento esencial de la mediación, el arte de trabajar las diferencias, una fórmula que fomenta el respeto por el otro y el de uno mismo, no se trata de conseguir acuerdos justos, tampoco es un proceso terapéutico, consiste en proporcionar un contexto para que las personas participen de manera que no se ponga en peligro el respeto de los intervinientes. La democracia, al igual que la mediación se basa en la participación y por ello, la mediación fomenta el comportamiento democrático, una fórmula que prioriza el respeto por las personas, una fórmula que tendría que proponerse como política social, ya que los problemas de la vida social requieren soluciones, no pueden quedarse sin solución, ya que ello ocasionaría un deterioro de la democracia.

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.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

El programa de mediación intergeneracional favorece el hecho de que las personas mayores puedan decidir sobre sus vidas de forma que pueden escoger continuar viviendo en su entorno(barrio, casa ...) donde siempre han vivido a pesar de diferencias de criterios con sus familiares , se trata de llegar a acuerdos que propicien que si es posible las personas mayores puedan beneficiarse de vivir en su hábitat donde se sienten conectados con su cultura y puedan seguir disfrutando de los servicios que la sociedad les ofrece para mantener su bienestar e independencia hasta que les sea posible. Y se les considere ciudadanos de pleno derecho

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.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

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.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Con este programa se pretende dar visibilidad y voz a las personas mayores para que puedan decidir sobre su propia vida antes de llegar a etapas en la que por distintas causas no puedan tomar decisiones (etapas avanzadas de demencia y otras enfermedades neuronales...) Se pretende que en los momentos leves de la enfermedad puedan decidir quienes les gustaría que les cuidara, administrar los bienes... y ponerse de acuerdo con sus familiares sin tener que llegar los tribunales para que un juez de la incapacitación y que sea este el que decida por ellos... De manera los acuerdos queden por escrito en un documento que pueden llevar al notario para protocolizarlo. Esta es una manera moderna, avanzada y actual con los tiempos de considerar el envejecimiento activo de forma positiva.

Criterio de Transferibilidad

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

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

El programa de Mediación Intergeneracional cuenta con todos los elementos necesarios para ser replicado en cualquier lugar no solo de España, sino del mundo, pues para ser llevada a cabo solo es necesario la disposición de las personas y contar con un profesional que tenga la formación necesaria en mediación.



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.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

La Fundación ATYME trabaja de manera coordinada con otras entidades, no solo con el programa de mediación intergeneracional sino con todos los otros programas de mediación que se desarrollan en la Fundación.

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).

En relación con la perspectiva de género, el 65% han sido mujeres y el 35%, hombres. Esta tendencia se repite cada año, suelen venir más mujeres que hombres, puede ser que todavía siga existiendo la costumbre de que las mujeres suelen encargarse de los cuidados a los familiares, o que tienen más tendencia a solicitar ayuda, que los hombres, no obstante, este dato no deja de ser una hipótesis que habría que corroborar de forma más científica.

Criterio de Evaluación y Resultados

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

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

A todas las personas que han acudido a alguna sesión del programa de mediación se les realiza un cuestionario de satisfacción, además a los 6 meses y al año se realiza un seguimiento para conocer si los acuerdos se están cumpliendo y el grado de satisfacción una vez que ha pasado el tiempo, Además se evalúa lo que más les ha gustado del trabajo realizado por los mediadores y lo que menos les ha gustado o han echado de menos. Se evalúa también el impacto social a través del número de

Criterio de Evaluación y Resultados

beneficiario que ha llegado a través de la divulgación por diferentes redes sociales. Todos los años se realiza una auditoría y se revisa la viabilidad de este. Además, todos los profesionales tienen una formación continua.

(¿Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?)

A todas las personas que han acudido a alguna sesión del programa de mediación se les realiza un cuestionario de satisfacción, en la primera y última sesión, además a los 6 meses y al año se contacta con los usuarios del servicio a través de una llamada telefónica para conocer si los acuerdos se están cumpliendo y el grado de satisfacción una vez que ha pasado el tiempo.

Todos los años se realiza una memoria que se envía al organismo subvencionador y al patronato de la Fundación ATYME.

(¿Describir qué resultados se han obtenido?)

Los resultados del año 2022 son los siguientes:

El 90% de las personas suelen presentar un grado de malestar alto por la situación en la que están y ha motivado su solicitud. El 92% espera tener mucho conflicto los otros familiares para alcanzar acuerdos.

El 80% consiguen dar salida a su situación bien de manera total porque se ha contactado con todos los participantes del conflicto o de manera parcial, si solo se ha contado con alguno de los integrantes familiares, indicando que el conflicto en parte se ha resuelto.

El 85% dice sentir un grado de satisfacción alto con la atención recibida

El 83% destacan la profesionalidad de los mediadores, el 80% la información recibida y el 60% el apoyo y la comprensión.

Un 2% ha echado de menos que el servicio no sea más conocido.

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socioespaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

<https://www.youtube.com/watch?v=Mh-fSoY-hdc>

<https://www.youtube.com/watch?v=pAgra4GGttM>