



Consulta la buena práctica



RESIDENCIA SAN JERÓNIMO

**COMBATIR LA BRECHA DIGITAL Y PROMOVER UNA
IMAGEN POSITIVA DE LAS PERSONAS MAYORES**



SAN JERÓNIMO
RESIDENCIA de ANCIANOS
Estella

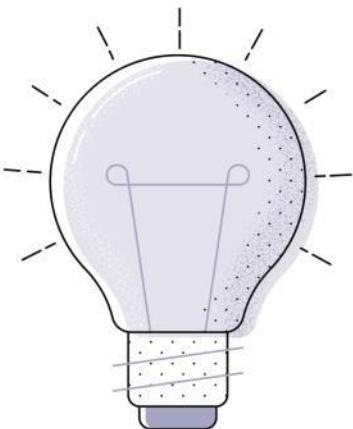
ÍNDICE

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

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Combatir la brecha digital y promover una imagen positiva de las personas mayores es una técnica de comunicación que ha aportado un plus a la AICP. Por un lado, las personas mayores encuentran un apoyo en lo referente a las nuevas tecnologías a través de asesoramiento personal y talleres grupales, del mismo modo que la comunicación con las familias fluye y es bidireccional aumentando su satisfacción.

Por otro lado, se ha potenciado la comunicación externa, divulgando sobre la AICP y promocionando una imagen positiva y activa de las personas mayores y los centros residenciales a la sociedad. De esta forma, se pretende eliminar estereotipos sobre la vejez y aportar información valiosa.



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.	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>
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.	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	<input checked="" type="checkbox"/>



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	<input checked="" type="checkbox"/>
Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>
Personas en situación de dependencia	<input type="checkbox"/>
Familias	<input checked="" type="checkbox"/>
Profesionales	<input checked="" type="checkbox"/>
Sociedad en general	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro/s	<input type="checkbox"/>

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	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunidades, viviendas, domicilios	<input checked="" type="checkbox"/>
Centros ocupacionales	<input type="checkbox"/>
Centros de día	<input checked="" type="checkbox"/>
TAD, SAD	<input checked="" type="checkbox"/>
Escuelas, universidades y otros centros educativos	<input type="checkbox"/>
Lugares y centros de trabajo	<input type="checkbox"/>
Políticas públicas	<input type="checkbox"/>
Transporte	<input type="checkbox"/>
Ocio	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>
Deporte	<input type="checkbox"/>
Otro/s	<input type="checkbox"/>

Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:

San Jerónimo es un centro para personas mayores con 4 recursos: Residencia, Vivienda Vinculadas a la residencia, Servicio de Atención Integral a Domicilio y Centro de Día. En cada uno de ellos se ofrece un servicio de calidad y personalizado dentro del modelo AICP.

Somos una Fundación sin ánimo de lucro que proporciona, a las personas mayores, servicios



personalizados, integrales y de calidad. Les acompañamos en el proceso de envejecimiento promoviendo su autonomía y su dignidad para lograr su bienestar y satisfacción, así como el de las familias.

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

Unión Europea

Internacional

Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica:

San Jerónimo se encuentra en Estella-Lizarra, Navarra. Pero algunos de sus servicios, como el SAD o el Centro de Día, son accesibles para todo Tierra Estella.

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

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

La buena práctica consiste en acercar a las personas mayores a las nuevas tecnologías con el fin de que sigan formando parte de la sociedad y puedan beneficiarse de sus ventajas. Además de combatir la brecha digital, también se pretende hacer uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales para difundir una imagen positiva de las personas mayores y mostrar un envejecimiento activo, con el fin de luchar contra el edadismo. Estas plataformas también nos permiten divulgar contenido informativo y de interés sobre los nuevos modelos de acompañamiento y buenas prácticas.

El papel de Técnica/o de comunicación tiene cuatro líneas de trabajo relacionadas con la mejora de la calidad del servicio y por tanto del bienestar de las personas que acompañamos:

- Asesoramiento Individual: Las personas mayores pueden acudir siempre que lo requieran a la técnica para resolver dudas e inquietudes sobre nuevas



tecnologías (tablets, smartphones, ordenadores...).

- Talleres grupales: En las dinámicas en grupo se tratan temáticas sobre nuevas tecnologías y redes sociales. Se acerca a las personas mayores a esta área completamente desconocido para la mayoría.
- Comunicación con las familias: Se han establecido canales de comunicación con las familias a través de plataformas como WhatsApp y/o mediante newsletters. De esta forma se está en constante contacto con las y los familiares y se les mantiene informadas/os de las actividades y novedades.
- Comunicación externa: Se ha desarrollado un plan de comunicación anual para las redes sociales de la residencia, pero también se establecen planes de comunicación con cada proyecto que realiza San Jerónimo. Casi a diario, de lunes a viernes, se publican contenidos sobre actividades, AICP, nuestros recursos, proyectos...

Con estas cuatro líneas de trabajo principales logramos, por un lado, combatir la brecha digital haciendo más accesibles y entendibles las nuevas tecnologías a las personas mayores. Por otro lado, promover una imagen activa y positiva de la vejez, eliminando estereotipos. Y, por último, divulgar información sobre la AICP y buenas prácticas.

Esta buena práctica se inició en 2021 con la introducción del puesto de Técnico/a de Comunicación, por lo que se lleva implementando desde hace 2 años y ha tenido una gran aceptación. Las personas mayores están más familiarizadas con la tecnología y aben que tienen un recurso donde apoyarse y consultar sus dudas. Además, se ha conseguido crear una comunidad activa en redes sociales que cada vez está más informada, concienciada y tiene otra visión sobre las personas mayores y los centros y/o servicios.

7. JUSTIFICACIÓN

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

Tras la pandemia quedó demostrado que las tecnologías pueden ser de gran utilidad para conectar a las personas, además, también favoreció al aumento de la brecha digital, ya que, múltiples procesos pasaron a realizarse de forma telemática. También fue una etapa en el que las personas mayores iban unidas a la palabra vulnerabilidad, su imagen quedó reducida a personas débiles ante la enfermedad, por lo que combatir esa visión nos parecía esencial. En definitiva, se decidió llevar a cabo esta iniciativa principalmente debido a la brecha digital y la presencia de estereotipos sobre las personas mayores en la sociedad.



8. OBJETIVOS

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

Objetivo General: Combatir la brecha digital y el edadismo.

Objetivos Específicos:

Mejorar la comunicación con las familias.

Establecer una canal de comunicación con la sociedad.

Ofrecer una mejor atención adecuándola a las necesidades de las personas

9. PALABRAS CLAVES

Describa 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-: Brecha digital, porque ponemos los apoyos necesarios para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías.

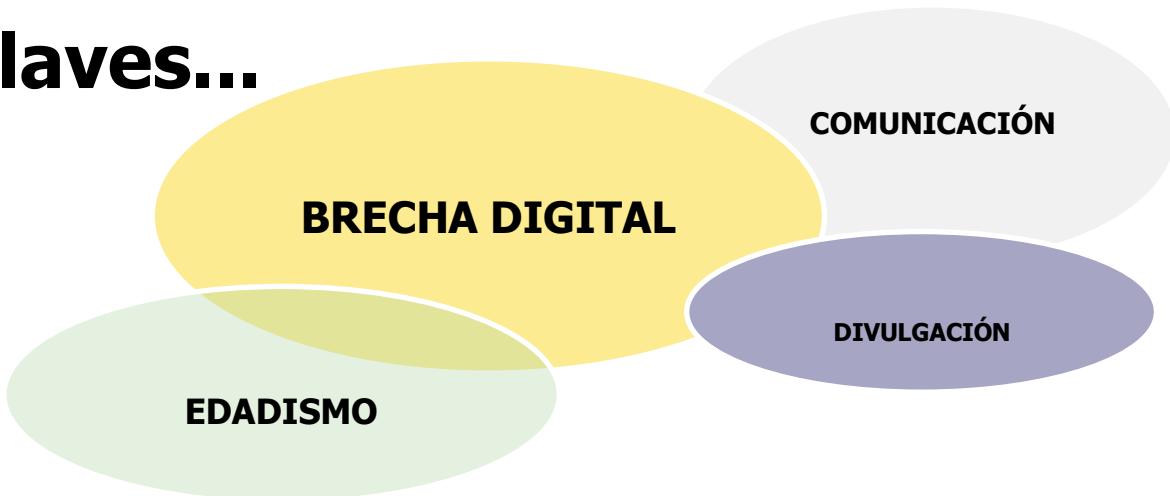
Palabra clave -2-: Edadismo, porque mediante la promoción de una imagen positiva de la vejez se pretenden romper estereotipos.

Palabra clave -3-: Comunicación, porque establecemos canales bidireccionales que faciliten la relación con las familias y la sociedad.

Palabra clave -4-: Divulgación, porque compartimos información y contenido de calidad sobre AICP para alcanzar a la sociedad y profesionales del sector, aportando conocimientos sobre el tema.



Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

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

Año de inicio: 2021
Mes de inicio: agosto

11. HITOS

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

Reconocimiento: Modelo de Gestión Avanzada



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: 1 técnico/a de comunicación.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia: 1 ordenador, 1 cámara, 1 tablet, 1 proyector.

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	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuota de personas usuarias	<input type="checkbox"/>
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	<input type="checkbox"/>
Subvenciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	



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	
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	X
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	

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.

La iniciativa se desarrolla de tal forma que poco a poco las personas vayan ganando autonomía con las nuevas tecnologías. En un primer lugar se les explica, se permite que se den un tiempo para practicar, tras ese tiempo se resuelven dudas y a partir de ahí el técnico o la técnica actúa como un apoyo al que acuden en caso de que lo



Principio de Autonomía

necesiten y/o lo soliciten. Por lo tanto, Facilitándoles y/o apoyándoles para poder utilizar las nuevas tecnologías se favorece a la capacidad de autogobierno, dotándoles de conocimientos y herramientas para tomar decisiones con relación a la tecnología.

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.

Se ofrece un servicio de asesoramiento individual entendiendo que cada persona tiene unas necesidades. Las personas acuden al técnico o técnica de comunicación y se les atiende de forma personalizada y adaptándose a sus necesidades. Las personas pueden acudir las veces que lo necesiten y en cualquier horario al asesoramiento en nuevas tecnologías. En el caso de las personas con mayor dependencia y/o deterioro, se buscan formas de acercarles a las nuevas tecnologías, como el uso de gafas de realidad virtual, Alexas, videollamadas con familias...

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 hace uso de las nuevas tecnologías para favorecer y potenciar las capacidades de cada persona. En primer lugar, se identifican las habilidades tecnológicas que puedan tener las personas, si saben usar un smartphone, la Tablet, el ordenador... en base a eso se trata de reforzar esos conocimientos y se les anima a aprender cosas nuevas para fomentar su independencia.



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.

Se tienen en cuenta las diferentes dimensiones de las personas y de sus familias a la hora de establecer apoyos con las nuevas tecnologías y promover los medios de comunicación que sean necesarios. Se adapta el uso de las nuevas tecnologías a cada situación, buscando el mayor beneficio para las personas. Ya sea desde buscar soluciones tecnológicas como una Alexa para orientar a la persona con la hora o realizar videollamadas con las familias de personas con deterioro cognitivo para satisfacer su necesidad comunicativa.

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.

Todos los talleres son voluntarios y se favorece a la participación efectiva de las personas. Además de ofrecer la posibilidad de establecer la temática de los mismos. Se facilita la comunicación profesional-persona para poder entender el proyecto de vida de las personas y conocer las necesidades tecnológicas de las personas para llevarlo a cabo. De igual modo se les hace partícipes de las publicaciones en redes sociales y las respuestas y comentarios de las personas que nos siguen, fomentando su participación en la sociedad.



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.

Adentrar a las personas mayores en las nuevas tecnologías y hacer que estén presentes en redes sociales busca, entre otras cosas, que las personas mayores sigan incluidas en la sociedad. Se realizan talleres sobre redes sociales en los que se les muestran las publicaciones y los comentarios/respuestas que recibimos, de esta forma les da un lugar en los nuevos espacios sociales. Se les hace partícipes de la actualidad y se les da un espacio para opinar.

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.

Todos los apoyos facilitados con el asesoramiento personal en nuevas tecnologías se adaptan a cada persona, entendiendo su proceso.



16. 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.

Se introducen nuevas tecnologías en el día a día de las personas y se les enseñan nuevas formas de comunicarse y/o de informarse. Además, en todas las comunicaciones al exterior ya sea a través de RRSS o medios de comunicación se traslada una imagen positiva y activa de las personas mayores, cambiando el enfoque y combatiendo estereotipos.

Criterio de Transferibilidad

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

Esta experiencia es totalmente adaptable a otras residencias, centros de día, centros educativos, etc. Se debería adaptar al perfil de las personas que acuden a esas entidades. Habría que valorar las nuevas tecnologías que utilizan y/o las herramientas tecnológicas que podrían ser útiles para su bienestar y/o desarrollo personal. También se debería incorporar al equipo una persona especializada en RRSS y nuevas tecnologías que pueda servir de apoyo para la implementación de la buena práctica. Tras identificar necesidades sería de utilidad realizar una búsqueda de tecnologías adaptadas para los determinados perfiles, que sean accesibles.



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.

La experiencia no se ha desarrollado en red como tal, pero se han establecido relaciones con medios de comunicación que han permitido ser un referente para ellos cuando necesitan información sobre residencias, lo que ha facilitado la difusión de una imagen positiva de las mismas y ha combatido estereotipos sobre las personas mayores.

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 todo lo relacionado a la comunicación dentro y fuera de la residencia se tiene en cuenta la perspectiva de género. Incluso se ha acudido a formación sobre comunicación con perspectiva de género. También durante los talleres se tiene presente. Al tratarse de una buena práctica vinculada a la comunicación se tiene en cuenta sobre todo en el lenguaje, cada publicación, contenido y comunicado se redacta teniéndola en cuenta. Del mismo modo se atiende de forma igualitaria las solicitudes de apoyo con las nuevas tecnologías y en los talleres se facilita la participación tanto de mujeres como de hombres.

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):



Criterio de Evaluación y Resultados

Anualmente se realiza una memoria en la que se evalúan los talleres y se indica el número de actividades realizadas y las personas que han asistido a ellas, por lo que se observa la efectividad de la experiencia. Del mismo modo, se realiza una encuesta a las familias para conocer su grado de satisfacción, por lo que se conoce si la comunicación es de su agrado. Además, cada año se desarrolla un plan de comunicación con unos objetivos y en diciembre se hace un informe con los resultados obtenidos en RRSS y medios de comunicación.

Se han podido obtener los resultados con encuestas realizadas a personas que viven en San Jerónimo y sus familias, y también a través de las herramientas de análisis de RRSS y la realización de pressclipping.

El año pasado los resultados fueron muy satisfactorios, se realizaron un total de 46 talleres sobre nuevas tecnologías asistiendo 416 personas, 14 talleres sobre RRSS con la participación de 197 personas y 96 asesoramientos personalizados. En cuanto a la comunicación con familiares, el 94,9% ve suficientes los canales de comunicación del centro.

Se lograron un total de 63 impactos en medios de comunicación (radio, televisión, prensa y prensa digital). Las palabras clave más repetidas en los impactos fueron las siguientes:

- Novedad, nuevo
- Multidisciplinar
- ACP
- Pionero
- Innovación
- Profesionales.

En todos los perfiles de las redes sociales se aumentó el alcance, la interacción, las visitas y reproducciones con respecto al 2021, además la comunidad aumentó en 421 personas.



Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

Gracias al material utilizado se puede adaptar la actividad a diversos perfiles. El asesoramiento se realiza de lunes a viernes de 9h a 17h, siempre hay flexibilidad en la atención. La comunicación con las familias se preocupa que sea accesible 24/7.

Redes Sociales

<https://www.facebook.com/resisanjeronimo>

<https://www.instagram.com/residenciasanjeronomo/?hl=es>

<https://twitter.com/resisanjeronimo>

<https://www.linkedin.com/company/residenciasanjer%C3%B3nimo/mycompany/?viewAsMember=true>

<https://www.youtube.com/channel/UCqAhWEGjZbe1x7Txclqg8nw>

Enlace a la newsletter para familias:

<https://mailchi.mp/2b9aa56adcc0/revista-de-agosto17388162>