

Consulta la buena práctica



Gobierno de Andorra

Proyecto de Acción Voluntaria Social



Govern d'Andorra

ÍNDICE

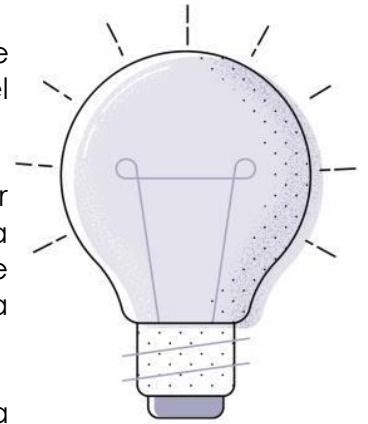
4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
6. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
7. TIPO DE ACTIVIDAD	4
8. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	5
10. JUSTIFICACIÓN	6
11. OBJETIVOS	7
12. PALABRAS CLAVES	7
13. TEMPORALIZACIÓN	8
14. HITOS	8
15. RECURSOS	8
16. FINANCIACIÓN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

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

El proyecto nace de la voluntad de colaboración entre las Áreas de Servicios socio sanitarios y de Promoción de la Juventud y el Voluntariado del Gobierno de Andorra.

Ante el aumento de los usuarios y la dificultad para llegar a cubrir todas las necesidades, desde el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) se detecta la falta de espacios de ocio y de acompañamiento que puedan favorecer las relaciones y la vinculación del usuario con su entorno más cercano.

El proyecto de acción voluntaria social propone reforzar la actuación de los profesionales del SAD, implicando otros agentes como pueden ser voluntarios y voluntarias.



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.	X
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.	
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 del virus de la COVID-19.	X

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	
Sociedad en general	
Otro/s	
Las personas beneficiarias son los usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) que se encuentran en situación de soledad no deseada y con una pobre red familiar y social.	
Es un proyecto abierto, se puede adaptar a otras necesidades y colectivos en situación de vulnerabilidad.	

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	X
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	X
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	X
Transporte	
Ocio	X
Cultura	X
Deporte	X
Otro/s	
Un acompañamiento real y efectivo a las personas usuarias del Servicio de Atención Domiciliaria para favorecer la socialización, el tiempo de calidad fuera del domicilio y actividades de ocio, culturales y deportivas.	

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	
El proyecto se desarrolla en todo el territorio nacional, incluyendo las 7 parroquias (administraciones locales). De este modo se busca igualdad territorial para que todas las personas puedan ser acompañadas y beneficiarse del servicio según sus necesidades, independientemente de la parroquia en la que residen.	

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):

El Servicio de Atención Domiciliaria tiene como objetivo cubrir las necesidades de los usuarios y usuarias del servicio. En la actualidad, las profesionales del SAD asisten una media mensual de 150 personas repartidas por todo el territorio nacional. Como servicio de proximidad, desde el SAD se detecta la falta de espacios de ocio y de tiempo de calidad fuera del domicilio de la persona usuaria para favorecer las relaciones y la vinculación de los usuarios y las usuarias con su entorno más cercano. En este sentido, el acompañamiento por parte de una persona voluntaria puede dar respuesta a estas necesidades detectadas.

El voluntariado tiene su origen desde la propia inquietud en busca de una participación activa en la sociedad, desde la solidaridad, el compromiso y la diversidad a través de proyectos que tienen como objetivo común, el beneficio a la comunidad. Desde esta perspectiva, muchos voluntarios y voluntarias de la bolsa de Voluntariado del Gobierno de Andorra manifestaron la voluntad de impulsar proyectos más de ámbito social, para prevenir situaciones de exclusión social.

Para hacer frente a estos nuevos retos y necesidades, y con el objetivo común de velar por el bienestar y la seguridad de las personas, nace el proyecto de Acción voluntaria Social.

El proyecto de Acción Voluntaria social es un servicio complementario al trabajo que



hacen las personas trabajadoras del SAD, que tienen como eje principal la persona.

Por este motivo, es indispensable el trabajo de coordinación entre los profesionales del SAD y los de Voluntariado a la hora de definir perfiles y tareas de los voluntarios y las voluntarias. Con la actuación de las personas voluntarias se busca aportar un valor añadido a la vida del usuario o usuaria del SAD.

Impulsar un proyecto de estas características ayuda a diversificar las acciones que se llevan a cabo desde el Gobierno y puede ayudar a atraer nuevas personas voluntarias que quieran dedicar parte de su tiempo en hacer este acompañamiento en beneficio de la persona. No es un proyecto cerrado, puede ir adaptándose a nuevas necesidades y colectivos vulnerables.

Para iniciar el proyecto, se ha elaborado un plan de formación que permita a los voluntarios y las voluntarias realizar el acompañamiento adecuado y adaptado al colectivo. De este modo, se garantiza que las personas beneficiarias del proyecto puedan ser atendidas en las mejores condiciones.

Por este motivo, desde el inicio, se ha formado a los voluntarios y voluntarias en recursos para trabajar la resiliencia en personas mayores, inteligencia emocional y la empatía para el cuidado, así como en primeros auxilios y riesgos asociados al hogar.

Una característica importante para destacar es el perfil de los voluntarias y voluntarios, que van desde gente joven, adultos y mayores, personas con diversidad funcional y todos con distintos perfiles sociales.

Pero todos ellos con una característica común: que desean dar lo mejor de sí mismos para ayudar a los usuarios beneficiarios.

7. JUSTIFICACIÓN

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

La pandemia del COVID-19 puso en relieve la falta de red familiar de algunas personas con dependencia y en situación de soledad no deseada. Por este motivo desde el SAD se quiso dar respuesta a este vacío con ayuda complementaria.

Desde el Área de Promoción de la Juventud y el Voluntariado se quería diversificar las acciones de voluntariado. De igual manera, los voluntarios y voluntarias manifestaron su voluntad de poder participar en algún proyecto de ámbito social para ayudar a colectivo en situación de vulnerabilidad.

De aquí nace el proyecto tal y como lo conocemos hoy en día.

8. OBJETIVOS

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

Objetivo General:

Proporcionar un apoyo efectivo y real de acompañamiento a los usuarios y familias que lo requieren o que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o de soledad no deseada.

Objetivos Específicos:

1. Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias del SAD.
2. Ofrecer espacios de ocio a las personas y familias cuidadoras.
3. Proporcionar un tiempo de respiro a familias y cuidadores.
4. Favorecer la creación de vínculos sociales entre las personas usuarias y el tejido social del país.
5. Estimular las actitudes, las aptitudes y las habilidades de las personas usuarias.
6. Fomentar que los voluntarios y las voluntarias sean agentes activos de cambio social.
7. Potenciar la autoestima y los valores propios de las personas usuarias.
8. Reafirmar el valor de las usuarias y los usuarios como personas activas.

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-: **ACOMPañAMIENTO** La tarea de la persona voluntaria se resume en acompañar al colectivo beneficiario en espacios de ocio y de tiempo de calidad aportando un valor añadido al trabajo realizado por los profesionales del SAD.

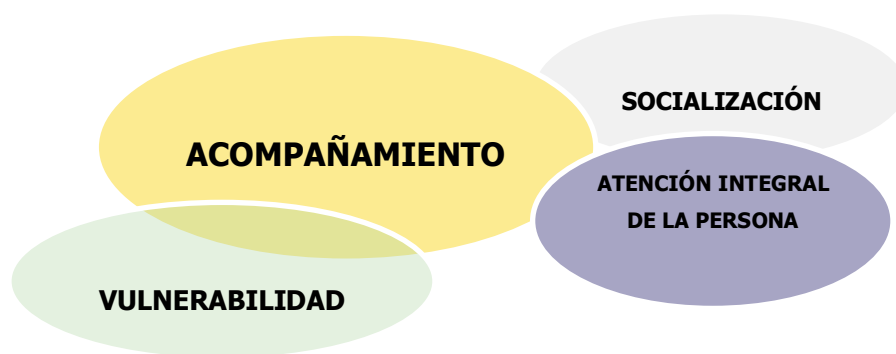
Palabra clave -2-: **VULNERABILIDAD** El proyecto pretende dar respuesta a las personas que por diversas circunstancias disponen de poca red social y familiar y presentan dificultades para satisfacer sus necesidades básicas.

Palabra clave -3-: **SOCIALIZACIÓN** Ampliar las relaciones interpersonales y habilidades de la persona beneficiaria acercándola al tejido social del país.

Palabra clave -4-: **ATENCIÓN INTEGRAL DE LA PERSONA** La participación activa de las

personas en la comunidad, como método para mejorar la calidad de vida y su bienestar, respetando sus preferencias, intereses y derechos.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

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

Año de inicio: 2023
Mes de inicio: diciembre 2023

11. HITOS

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

No procede.

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:

- Voluntarios y voluntarias.
- Técnicos y técnicas (profesionales) del Área de Servicios Socio Sanitarios y del Área de Promoción de la Juventud y el Voluntariado.
- Trabajadores y trabajadoras del Servicio de Atención Domiciliaria.

- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Presupuesto para las formaciones dirigidas a los voluntarios y las voluntarias.
- Gastos derivados de la práctica voluntaria (desplazamiento, dietas, equipamiento).
- Gastos derivados de la identificación de las personas voluntarias.

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	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	
Otros	
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	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	X
Ciudades y comunidades sostenibles	X
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	X
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.

Se respeta el principio de autonomía de la persona usuaria, esta última decide si seguir vinculada al servicio y seguir viviendo en el domicilio con las necesidades cubiertas por parte del SAD. De igual modo, son ellas y ellos quienes deciden contar con la participación de un voluntario o voluntaria.

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.

Al iniciar el proyecto se llevaron a cabo diferentes entrevistas con los voluntarios y las voluntarias participantes en el proyecto para adecuar su perfil en base a las personas usuarias, sus necesidades y el tipo de acompañamiento (ocio, salidas, lectura, ...).

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.

Poder introducir el perfil de una persona voluntaria y poder así ampliar la atención personalizada, ya sea en el domicilio de la persona usuaria o fuera de él, puede ayudar a mantener o incluso desarrollar la propia autonomía, las relaciones sociales que ayuden a paliar los efectos de la soledad no deseada.



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.

Desde el inicio del proyecto, siempre se ha puesto en el centro a la persona beneficiaria. Del mismo modo, se ha querido hacer partícipe a los voluntarios y las voluntarias como parte activa del proyecto, pudiendo aportar su opinión y visión, dado que ellos se encuentran en un contexto distinto al profesional y más enfocado en el tiempo de ocio.

Además, se ha sumado la pasión, la voluntad de ayudar, las ganas de actuar de las personas voluntarias para participar e implicarse en la transformación social de dicho colectivo.

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.

En la medida de sus capacidades, las personas usuarias participan en la elaboración de su plan de atención y el tipo de soporte junto a los profesionales del SAD.

Además, desde el inicio, el proyecto se ha ido desarrollando con la participación del colectivo de personas mayores, las cuáles siempre han manifestado la dificultad de acceso a las actividades programadas para ellos.

De esta manera, la persona usuaria puede disfrutar de la comunidad y disfrutar de una vida personal y social plena.

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.

En la medida de lo posible se intenta que la persona beneficiaria permanezca en su domicilio y pueda disfrutar de la interacción con su entorno más inmediato.

La actuación de las voluntarias y los voluntarios puede facilitar a las personas a tener acceso a bienes sociales y culturales en el caso de no disponer de una red social o familiar que se lo permita.

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.

La colaboración entre los profesionales del SAD y el voluntariado requiere de una estrecha coordinación que implica reuniones de seguimiento para revisar y adaptar el plan individualizado de cada persona en función de las necesidades de cada momento.

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.

La propuesta de desarrollar un SAD avanzado implicaba la necesidad de incluir a otros agentes, como las personas voluntarias, con el objetivo de incrementar los recursos y el tiempo de acompañamiento de la persona beneficiaria del servicio.



En este sentido, implicar a otros agentes permite obtener un nuevo enfoque en el modelo de atención tradicional y plantea un cambio en la creación de un equipo interdisciplinario de proximidad en la detección de situaciones de riesgo, para adaptarse así a las nuevas realidades y necesidades que vayan surgiendo.

Criterio de Transferibilidad

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

La experiencia previa en la gestión de la bolsa de voluntarios y voluntarias en otros ámbitos facilita elementos a la hora de prever situaciones y dar una mayor cobertura a las nuevas necesidades sociales.

El proyecto ha sido concebido para dar cabida a nuevos colectivos, retos y situaciones que requieran de la participación de los voluntarios y voluntarias de la bolsa del Gobierno de Andorra.

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 proyecto de Acción voluntaria Social requiere de un trabajo en red necesario.

Recordemos que las tareas de la persona voluntaria son complementarias a las que realizan los profesionales de SAD, implicando así un trabajo importante a nivel de coordinación y de definición de tareas.

Capacitar a los voluntarios y las voluntarias conlleva ofrecer formaciones que puedan ser impartidas por diferentes instituciones como, por ejemplo, los Bomberos de Andorra que permitieron a los voluntarios y voluntarias formarse en primeros auxilios y riesgos asociados al hogar.

Para conocer de primera mano las necesidades del colectivo de gente mayor, se han llevado a cabo diferentes reuniones y encuentros con la Federación de Personas Mayores y centros de 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).

El proyecto de Acción Voluntaria Social no discrimina por razón de género y los planes de atención tienen en cuenta el perfil de la persona en su totalidad, incluyendo el género.

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

Desde el SAD se dispone de una encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias del servicio. En dicha encuesta se ha introducido un punto que hace referencia a la actuación del voluntario y voluntaria.

Las reuniones de seguimiento entre los diferentes agentes que participan en el proyecto tienen como objetivo revisar y adaptar el plan de atención de la persona usuaria para garantizar la efectividad y el cumplimiento de los objetivos marcados para cada una de las personas beneficiarias del servicio.

Sistemas de evaluación cuantitativos:

- Número de personas voluntarias participantes en el proyecto.
- Número de personas beneficiarias del servicio.

El proyecto no es cerrado, su sostenibilidad puede ir condicionada a las nuevas necesidades y colectivos en situación de vulnerabilidad que vayan apareciendo.

El proyecto permite satisfacer las necesidades de los usuarios, optimizando al máximo los recursos propios y disponibles. Con esto, se da respuesta a una parte del colectivo de personas mayores que carecían de espacios de socialización.



Ambiente facilitador y otros criterios

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

El proyecto nace, en parte, de la inquietud de ciertos voluntarios para colaborar en otros ámbitos más centrados en la persona.

El voluntariado requiere un trabajo de proximidad y de escucha activa por parte del equipo humano. De esto método se potenciado en trabajo en equipo permitiendo crear sinergias y dar voz a los voluntarios para ser más eficientes.

La cercanía con todos nuestros voluntarios y voluntarias se refleja en la alta participación tanto en reuniones, formaciones y eventos porque la opinión de ellos, importa.