



PILOTAJE DEL MODELO **AGENDA** Nagusi
Foro **AGENDA** Nagusi 17/07/2019 – Entidades relacionadas con cuidados
Informe de resultados



AGENDA **Nagusi**

**PILOTAJE DEL MODELO DE GOBERNANZA
CON LAS PERSONAS MAYORES**

AGENDA Nagusi

Foro entidades relacionadas con apoyo a personas
cuidadoras no profesionales

BILBAO

17/07/2019





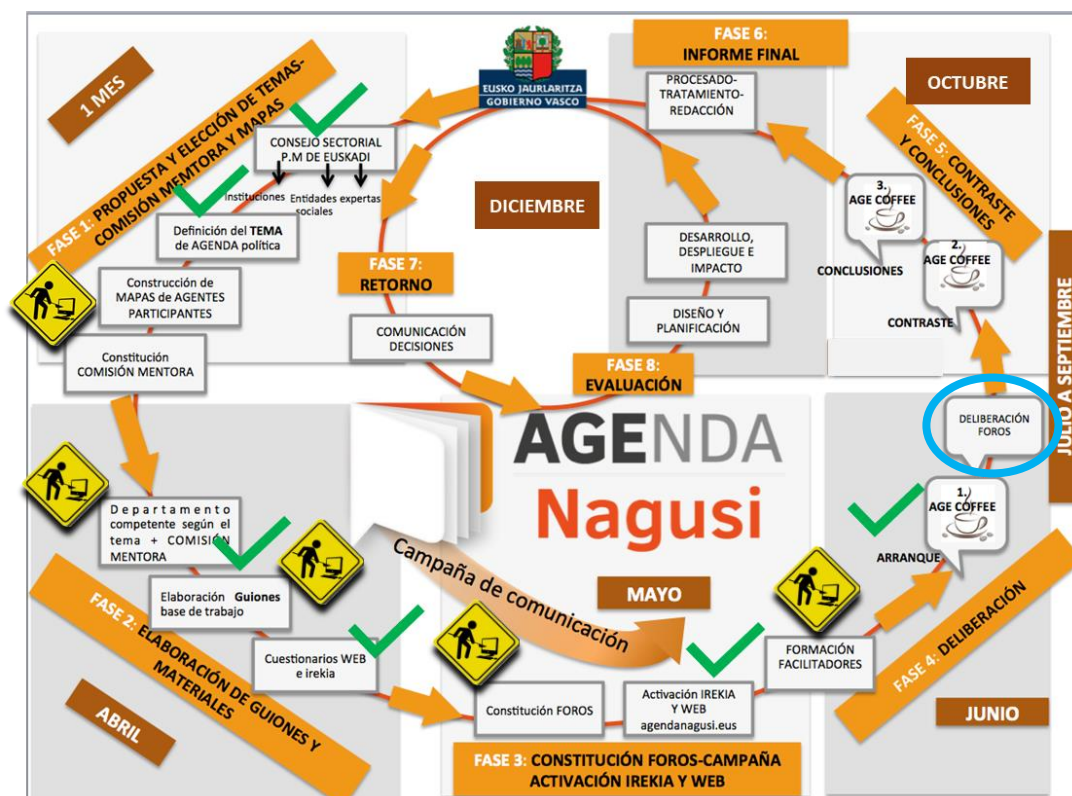
..... ¡Error!

Marcador no definido.

1. CONTEXTO DEL INFORME	3
1.1. Punto de partida	3
1.2. Objetivos del foro	4
2. DESARROLLO DE LA SESIÓN	5
2.1. Participación: número y perfil de participantes	5
2.2. Metodología	5
2.3. Análisis de resultados	6
2.3.1. Análisis del mapa de recursos	7
2.3.2. Reflexión en torno a priorización de necesidades	10
3. EVALUACIÓN DEL PROCESO	12

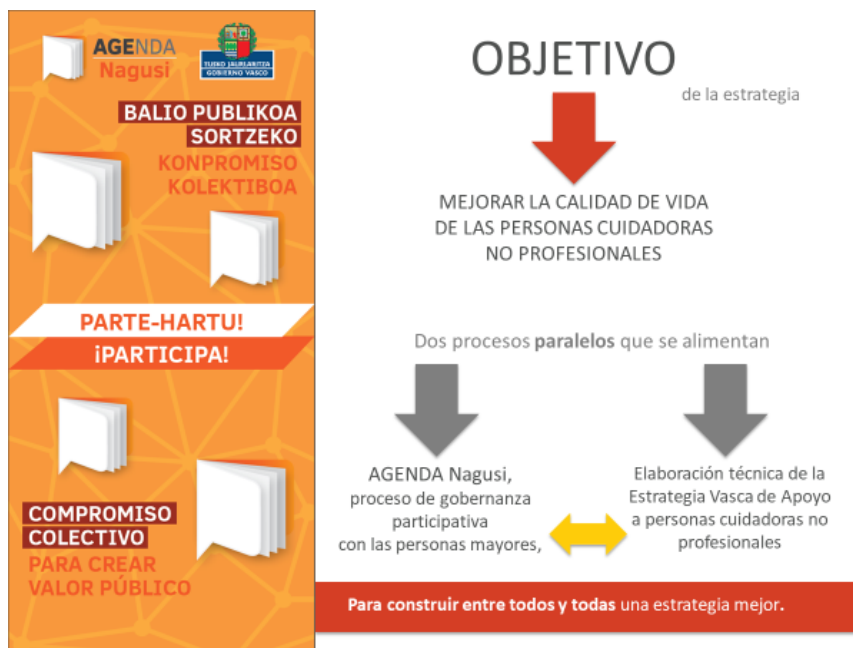
1. CONTEXTO DEL INFORME

El objeto del presente informe es recoger los resultados del primer foro específico, como del proceso de pilotaje **AGENDA** Nagusi 2019, celebrado en la sede en Bilbao de la consultora que facilita el proceso 3D Social Movement el 17/07/2019.



1.1. Punto de partida

El Departamento de Políticas Sociales del Gobierno Vasco tiene previsto diseñar y publicar la Estrategia de Apoyo a las Personas Cuidadoras para el periodo 2020-2014 y el proyecto piloto 2019 de **AGENDA** Nagusi se plantea como constituye como una vía de incorporación de la opinión y preocupaciones de la ciudadanía, como dato de partida, entre otros, para el al diseño de esta estrategia:



1.2. Objetivos del foro

Los objetivos establecidos para esta sesión están orientados a **profundizar desde el punto de vista de las personas profesionales** que trabajan en entidades vinculadas a la prestación de servicios de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales:

- **Contrastar el mapa de estructuras y servicios** que se planteó en el AGE CAFÉ previo celebrado el 3 de junio y que sirvió de base para un primer contraste general. Durante el foro específico se trataba de profundizar a partir del conocimiento del mismo de las distintas entidades participantes, con el objeto de identificar a grandes rasgos aquellos servicios que se estén prestando en la actualidad y que no estuvieran recogidos en los materiales previos (ver anexos). **En ningún caso se trataba de elaborar un mapa de servicios exhaustivo, ya que el mismo queda fuera del ámbito del proceso participativo.**
- Identificar **las principales carencias que se detectan** a partir de la cartera de servicios y servicios y herramientas de apoyo a personas cuidadoras disponibles.
- **Identificar grupos de trabajo y foros más específicamente enfocados en las propias personas cuidadoras específicos** aprovechando los grupos de trabajo con los que trabajan las entidades representadas.



2. DESARROLLO DE LA SESIÓN

2.1. Participación: número y perfil de participantes

El número de asistentes al evento fue de 14 personas, pertenecientes a las siguientes entidades:

Empresas vinculadas a servicios de apoyo y programas de apoyo a personas cuidadoras

- GRUPO SSI (Programa Zainduz en Muskiz, Ugao, Amorebieta, Zeberio, Uribe Kosta).
- BIZITZEN FUNDAZIOA (Jakiten, zaintza eskola (DFB). Zainduz (Lea-Artibai; Arrigorriaga, Bermeo, Leioa, Etxebarri)
- SUSPERGINTZA (Centro municipal Zaintzea Bilbao)
- SASOIA (Programa Zaindu Basauri)
- SIRIMIRI (Gestión de servicios: Centro de mayores, centros de atención diurna, respiro).

Asociaciones – tercer sector:

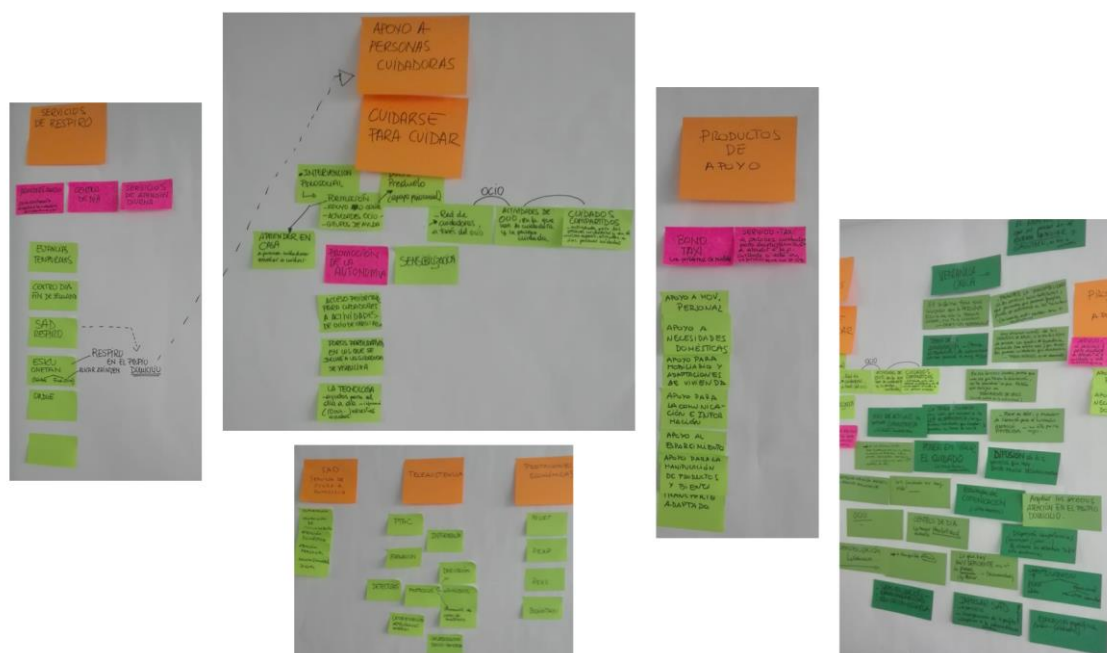
- FEKOOR
- CARITAS

Instituciones:

- G.V TELEASISTENCIA – Beti-On
- G.V. – Departamento de Políticas Sociales
- AYO VITORIA
- AYO BILBAO

2.2. Metodología

Al tratarse un grupo pequeño, se aplicó una metodología de trabajo en grupo con puesta en común y reflexión abierta de las cuestiones planteadas con registro gráfico en vivo de las mismas, con apoyo del material incluido en los Anexos.



2.3. Análisis de resultados

Se constata que una serie de servicios que están fuertemente interrelacionados y que suponen apoyo en más de un ámbito. Por ejemplo hay servicios que no están a priori clasificados específicamente como de respiro de que de alguna forma contribuyen al mismo como por ejemplo, servicios de acompañamiento.

Conclusiones generales:

Se considera que se debe **trabajar más enfoque género** y que es preciso reflexionar sobre la relación del empoderamiento con la corresponsabilidad. En este sentido sería muy útil potenciar el trabajo transversal:

- Por ejemplo a nivel municipal (por ejemplo, en Durango, se trabaja con las áreas de igualdad).
- Se podría incidir mucho más a nivel de educación. Se ponen como ejemplo iniciativas como la de Finlandia en las que se separa a los niños y las niñas para dar formación específica a los primeros en relación con los cuidados y la corresponsabilidad y a las niñas, formación dirigida a empoderarlas.
- Como herramienta de apoyo algunas instituciones emiten guías de recursos (Por ejemplo el Ayto. de Gasteiz)

2.3.1. Análisis del mapa de recursos

Se solicitó a las personas participantes identificar a grandes rasgos aquellos servicios que se estén prestando en la actualidad y que no estuvieran recogidos en los materiales previos (ver anexos)

El esquema de recursos presenta la siguiente configuración en esquema tras ser completado por las personas asistentes:

	Identificados a priori	→	Servicios adicionales o complementarios identificados durante la sesión
SERVICIOS DE RESPIRO Sendian, Esku Onetan	Estancias temporales de corta estancia: Centros de Día. Centros residenciales y viviendas comunitarias. Unidades Residenciales Sociosanitarias (URSS)		<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de respiro en el propio domicilio específicos (Esku Onetan; CÁRITAS, Alkar Zaintzen de la Fundación Orúe (www.orueauzolana.org): son programas con un enfoque global de acompañamiento también en lo emocional o/y necesidades de gestión a diferencia del SAD convencional más enfocado a las tareas domésticas y de cuidados físicos. <p>Recursos y servicios conexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de acompañamiento • Centro de día • Servicios de Atención diurna
	Estancias diurnas en centros residenciales		
	Estancias de fin de semana en Centros de Día.		

	Identificados a priori	➔	Servicios adicionales o complementarios identificados durante la sesión
CUIDARSE PARA CUIDAR Zainduz, Zaintzea, OK en casa, Jakiten	Promoción de la autonomía personal (talleres de memoria, etc...)		<ul style="list-style-type: none"> • Intervención psico social. Incluyen: <ul style="list-style-type: none"> -Apoyo psicológico: servicios de equipos de psicólogos de apoyo, para situaciones de duelo (por pérdida de la salud, ingreso en residencia, etc.), pre duelo (por ej. en Bilbao) que consisten atención para descarga, seguimientos. Según los distintos programas e instituciones hay límites o no y son de tipo y exigencia distintos en algunos casos hay límites de algún tipo y en otros. -Formación. A modo de ejemplo existen programas para aprender en casa (formación para aprender a cuidar). -Actividades de ocio: <ul style="list-style-type: none"> a) Se destaca la existencia de programas que buscan la creación de redes de personas cuidadoras a través de los servicios de ocio. Por ejemplo gestionar acceso prioritario de cuidadores a servicios de ocio del Ayuntamiento. Un ejemplo son los servicios de Ayuntamiento de Gasteiz, ZAINDUZ: promoción de redes de personas cuidadoras a través del ocio, enfocando en grupos concretos. b) Potenciación de grupos que combinan tándems cuidador-dependiente para que participen en actividades de ocio con posibles espacios para que la persona dependiente reciba cuidados) para facilitar el ocio, por ejemplo Zaintzea Bilbao. Pero hay otras corrientes que responden a la necesidad de desconectar de los cuidados. En Vitoria Gasteiz, es más bien ese enfoque.
	Medidas de apoyo y reconocimiento (Estatuto del cuidador)		
	Información y sensibilización social (charlas, talleres...)		
	Servicios de información y de orientación		
	Programas de formación		
	Servicios y programas de Acompañamiento (a través del voluntariado y/o la innovación, etc...).		
	Servicios de atención psicosocial: Atención a personas con dependencia y a familiares, a nivel individual o grupal.		<ul style="list-style-type: none"> • Otras iniciativas, crear redes de apoyo mutuo de personas cuidadoras, que permiten una mayor visibilidad. • Acciones de promoción de la autonomía. Están en la línea del decreto ZAINDUZ, que ya desapareció y que englobaba 5 subprogramas.
	Servicios de atención psicológica, a nivel individual o grupal: Grupos de apoyo psicológico. Grupos de autoayuda.		<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación grupos de opinión de las personas cuidadoras en torno a temas de actualidad que les afectan, por ejemplo en el Ayto de Gasteiz.
	Encuentro de personas cuidadoras.		<ul style="list-style-type: none"> • Servicios basados en la utilización de la tecnología para apoyar en el día a día, por ejemplo en el servicio de Teleasistencia - Beti On: se apoyan en la tecnología para poder dejar al dependiente conectado a la medalla un tiempo corto, 10 minutos (detectores de peso / movimiento que avisan si el dependiente se mueve)

	Identificados a priori	→	Servicios adicionales o complementarios identificados durante la sesión
PRESTACIONES ECONÓMICAS	PECEF (Prestación Económica para personas cuidadoras en el entorno familiar)		
	PEAVP (Prestación Económica de asistencia personal)		
	PEVS (Prestación económica vinculada al servicio)		
	Bonotaxi.		
PRODUCTOS DE APOYO	Apoyo a la movilidad personal	→	Servicio de Taxi para personas cuidadoras para desplazamientos a atender a persona cuidadora.
	Apoyo para las necesidades domésticas.		
	Apoyo para mobiliario y adaptaciones de vivienda.		
	Apoyo para la comunicación y la información.		
	Apoyo para la manipulación de productos y bienes.		
	Apoyo al esparcimiento		
	Transporte adaptado		
SAD Servicio de Ayuda a Domicilio	Información		
	Valoración de seguimiento		
	Atención doméstica.		
	Atención personal		
	Acompañamiento social		

	Identificados a priori	→	Servicios adicionales o complementarios identificados durante la sesión
TELEASISTENCIA	PTAC (Plan de Teleasistencia de Apoyo a Cuidadores)		
	Detectores (fuego, gases, fugas de agua, de presencia, de caídas...)		
	Información y formación: sobre el servicio y otros servicios sociales, campaña antigripal		
	Talleres (prevención deterioro cognitivo, caídas...)		<ul style="list-style-type: none"> • También hacen coordinación sociosanitaria: gestiones con medicina de familia (citas) y otras gestiones (Por ej . ambulancias medicalizadas).
	Actuación preventiva en soledad no deseada.		<ul style="list-style-type: none"> • Labores de difusión de talleres
	Protocolos (de actuación, de derivación, prevención de suicidios...).		
	Derivaciones a Consejo sanitario, cita previa de Osakidetza, SOS Deiak...		

2.3.2. Reflexión en torno a priorización de necesidades

Un vez realizado el análisis de los servicios existentes se les pidió a las personas asistentes que reflexionaran en torno a las siguientes cuestiones:

¿Dónde centraríamos la atención? ¿A qué le daríamos prioridad? ¿Qué cambiar? ¿qué añadir, a partir del mapa establecido?

A continuación se resultado de las reflexiones individuales y en grupo que dichas preguntas generaron:

- El sistema tiene que orientarse a que **el foco se ponga no sólo en la persona cuidada sino también la persona cuidadora, en su entorno próximo**. Debería realizarse una revisión terminológica y las intervenciones deben diseñarse no pensando en el usuario sino en el entorno familiar e incluso en la comunidad.
- Es necesaria una **ventanilla única**, hay una dispersión de competencias a nivel autonómico, foral y municipal, que el usuario no debería sufrir.

- Se deben potenciar los servicios SAD:
 - Más servicios.
 - Más profesionales y de perfiles diferentes y complementarios, que asuman otras tareas distintas de aseo, higiene, labores domésticas., etc.
 - Flexibilizar los servicios, las propuestas son muy estancas.
 - Potenciación de la corresponsabilidad desde un punto de vista social por parte de la administración pública.
 - El enfoque debe ser más barato, porque para muchas familias no es asumible y recurren como alternativa a la PECET.
 - El enfoque es distinto por territorios, en algunos casos los servicios SAD tradicionales están complementado con servicios de acompañamiento, o de apoyo de educadores psicosociales.
- Aumentar en general los **servicios en el propio domicilio**.
- **Sensibilización**, educación en el sentido de que la carga la llevan mayoritariamente las mujeres (berritzegunes, plan educativo de coeducación).
- **Mayor flexibilidad en los servicios** (por ejemplo los centros de día), que normalmente pasa por ampliar recursos (más horarios, más funciones, etc.).
- **Información sobre los servicios** que existen, muchas personas no los conocen (contradicción, lo que hay no llega a la gente).
- Tratar de **estandarizar los servicios** entre las distintas entidades.
- **Valorar** la función de **cuidado**, cambio de enfoque a nivel social.
- El momento de valoración, que es el canal de entrada, se debe reenfocar para incorporar al cuidador y darle un espacio propio.
- **Tema laboral**: revisar si los mecanismos legales son los adecuados para cubrir espectros amplios (cuidar a mi tía abuela, el cuidado de menores está más incorporado). Se debe poder responder a otras realidades como que el dependiente tenga otro tipo de relación que la convencional, pareja hijos, hermanos.
- Tratamiento de **necesidades de emigrantes**, y el problema de comunicación asociado agravado por las barreras idiomáticas. Se prevé una necesidad de potenciar los servicios de traducción.



- Potenciar el **seguimiento tras la valoración inicial**, hay una cierta sensación que tras la valoración se produce un cierto abandono. El seguimiento se enfoca mucho hacia el control pero no tanto hacia la evolución de los distintitos casos de las personas dependientes, lo cual tiene impacto en la persona cuidadora.
- Es preciso **redefinir la estrategia de comunicación**: No se llega a todos los cuidadores, hay muchos más expedientes de dependientes que de personas cuidadoras . Muchas veces se dispone del dato de la persona dependiente, y no es fácil tener un canal de comunicación directo y específico para el cuidador. Hay que vincular desde la valoración del dependiente, desde los servicios sociales de base, que intenten captar una información básica: una ficha en la que declare si quiere que le contacten, para saltar la barrera de protección de datos. Desde los distintos servicios se utilizan distintos mecanismos: envío de cartas, o contacto independiente con el cuidador cuando acompaña al dependiente. Quizá, además de quién se dirige las comunicaciones, hay que poner el foco en el mensaje: que apele a las personas cuidadoras.
- **Promover la amigabilidad de los servicios sociosanitarios**: revisar los protocolos para que sean más accesibles a determinadas personas dependientes, para preservar su autonomía

Se identifica durante el proceso de reflexión la **paradoja** de que por un lado planteamos la **necesidad de mejorar los servicios** y por otro lado, se da la circunstancia de que **muchos usuarios potenciales no conocen los servicios y no tienen acceso** a los mismos.

3. EVALUACIÓN DEL PROCESO

El modelo **AGENDA** Nagusi incluye una serie de herramientas de evaluación del mismo, entre las que destaca la valoración de los participantes de los distintas acciones y procesos participantes.

A las personas asistentes al **foro** se les solicitó que cumplimentaran una encuesta de valoración del proceso cuyos resultados se presentan a continuación.

RESULTADO DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN

