



boletín

sobre el envejecimiento

perfiles y tendencias

Nº 45

OCTUBRE 2010

«Cerca de Ti»: interviniendo con las personas mayores para paliar su soledad

EDITORIAL

Según los datos del último censo de población, son al menos 1.358.937 las personas mayores que viven solas, lo que supone casi el 20% del total de los mayores de 65 años, cifras de soledad que sobrepasan a otros grupos de edad. Esta soledad es, además, una realidad muy feminizada en los grupos de más edad, pues prácticamente el 77% de estas personas son mujeres.

A través de las encuestas del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) sabemos que la población española se muestra significativamente preocupada y es claramente partidaria de que el Estado proteja a las personas mayores que viven solas. Uno de los barómetros que periódicamente realiza el CIS, recientemente ha indicado que más de la mitad de los ciudadanos creen que las personas mayores que viven solas son el colectivo que debería estar mejor protegido. El 41,3% de los encuestados también expresaron que, de las situaciones que afectan a las personas mayores, el apoyo a los que viven solos, es la que necesita de una atención más urgente (CIS, Estudio 2.801 Barómetro de mayo de 2009).

Por su parte, el IMSERSO, dentro de los aproximadamente 275.000 usuarios que se benefician del Servicio Público de Teleasistencia financiado por el Imsero y las entidades locales correspondientes, tiene constancia de la existencia de, al menos, 100.571 personas de más de 80 años que viven solas, lo que supone un significativo porcentaje de los usuarios de este servicio

de teleasistencia. Muchas de estas personas mayores que viven solas, además, se sienten solas y aisladas. Lo que sin duda contribuye a la aparición de enfermedades y el incremento de las situaciones de dependencia.

Por ello, el Imsero decidió en el 2009 promover el Proyecto Piloto «Cerca de Ti» conjuntamente con la Federación Española de Municipios y Provincias, Cruz Roja Española, Cáritas, la Fundación Vodafone España y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (Adessta), dirigido a combatir la soledad en las personas mayores. Y se está desarrollando hasta final del año 2010 en diez lugares del territorio español gracias a la colaboración de entidades locales como: La Diputación de Granada, La Diputación de Huesca, El Consell de Mallorca, la Diputación de Ourense y la Comarca de la Sidra; así como los ayuntamientos de Alacant, Gijón, Jerez, Lleida y Valladolid.

Su objetivo principal es conocer las posibilidades que puede ofrecer el acompañamiento a personas mayores que se sienten solas, a través de redes de voluntariado apoyadas con nuevas tecnologías para contribuir a romper el aislamiento de las personas mayores. Por ello el proyecto se acompaña de una investigación que trata de medir y evaluar todas las variables que implica una intervención de estas características, a fin de aportar elementos que sean de utilidad a la hora de que otros

agentes públicos o privados puedan diseñar intervenciones que busquen romper esas situaciones de soledad y desamparo. El Observatorio e Personas Mayores, implicado en la coordinación de este Proyecto Piloto, ha recopilado una serie de artículos de aquellas entidades que han estado presentes en el diseño del proyecto «Cerca de Ti», cuyo trabajo y colaboración permanente ha dado como fruto el desarrollo de un proyecto que pretende ser referencia en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

En estas páginas se recogen reflexiones de las entidades colaboradoras y sus técnicos, en los que dan una visión del proyecto de acuerdo con su participación en esta tarea común.

Si desea más información sobre el contenido y desarrollo del Proyecto Piloto «Cerca de Ti», puede consultar la web del IMSERSO (<http://www.cercadeti.imsero.es>).

Además durante el próximo 2010, se realizará y publicará la evaluación y la elaboración de un informe final que también contendrá los resultados de la investigación en torno al Proyecto «Cerca de Ti» y del que esperamos poder extraer conclusiones útiles para mejorar la calidad de vida de las personas mayores que padecen situaciones de soledad.

Observatorio de Personas Mayores



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD,
POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD

IMSERSO



Observatorio
de personas Mayores

Primera edición: 2010

© IMSERSO, 2010

Edita: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
Secretaría General de Política Social y Consumo
Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
Avda. de la Ilustración c/v Ginzo de Limia, 58
28029 Madrid - Tel.: 91 703 39 35

NIPO: 841-10-004-5

Coordinador de este número: Rubén Herranz González (Observatorio Personas Mayores del IMSERSO)

Catálogo general de publicaciones oficiales
<http://www.060.es>

CONTENIDOS

1. La Teleasistencia como Instrumento para combatir la soledad	2
1.1. La extensión de la Teleasistencia	3
1.2. El programa de Teleasistencia IMSERSO - FEMP	4
1.3. La Teleasistencia en el proyecto «Cerca de Ti»	4
2. «Cerca de Ti», nuevas tecnologías y soledad	7
2.1. Sistema informatizado de recogida de información	7
3. El voluntario, un recurso eficaz contra la soledad	12
3.1. El programa «Cerca de Ti» ayuda a reconocer los valores y contravalores del mayor	12
3.2. La figura del voluntario en el Programa «Cerca de Ti»	13
3.3. «Cerca de Ti» y la relación voluntario-persona mayor	14
4. El voluntariado: un recurso eficaz con las personas mayores	17
4.1. «Cerca de Ti» y la acción voluntaria	17
4.2. Las claves de la intervención	18
5. Sistema de Evaluación del Proyecto Piloto «Cerca de Ti»	21
5.1. Introducción	21
5.2. Objetivos de la evaluación	21
5.3. Diseño metodológico	22
5.4. Instrumentos	23
5.5. Procedimiento	23
5.6. Resultados esperados	25

1. La Teleasistencia como instrumento para combatir la soledad.

IMSERSO. FEMP. Cruz Roja. ADESSTA

La teleasistencia domiciliaria es un servicio que permite a las personas mayores o personas con discapacidad, con solo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto, entrar en contacto verbal durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo, o bien movilizando otros recursos humanos o materiales, propios existentes en la comunidad.

Este servicio básico se puede complementar con «agendas» de los usuarios, que permitan recordarles la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije (toma de medicación, realización de una gestión, etc...).

Con ello, se posibilita a las personas mayores y a las personas con discapacidad, que no necesitan atención permanente y presencial de otras personas, tener la seguridad de que ante una crisis, ya sea a causa de una caída, emergencia sanitaria domiciliaria, u otra circunstancia de riesgo o peligro, puedan contactar de forma inmediata con el centro de atención, lo que también aporta tranquilidad a sus familias.

Además, desde el centro de atención se contacta periódicamente con los usuarios del servicio para hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan. De la misma manera, los usuarios pueden comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno.

Con estas acciones se persigue el objetivo fundamental de contribuir a lograr la permanencia de personas vulnerables en su medio habitual, evitando los grandes costes personales, sociales y económicos que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno socio familiar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas, para proporcionar seguridad y contri-

buir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales. Además, de esta manera, se puede contribuir a cumplir uno de los principales deseos de las personas mayores, que es continuar viviendo en su domicilio (según la reciente Encuesta sobre Personas Mayores 2010 del IMSERSO El 87,3% de las personas mayores prefieren vivir en su casa, aunque sea solos).

Es, además, en el campo de la prevención donde adquiere pleno sentido el servicio de Teleasistencia, independiente o complementariamente al de Ayuda a Domicilio, para prevenir la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, a través del desarrollo, en coordinación con los servicios de salud, de programas específicos dirigidos a tal fin, para personas mayores y personas con discapacidad, con independencia de que presenten o no una situación de dependencia, y como respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

Los usuarios habituales de estos servicios suelen ser aquellas personas mayores y las personas con discapacidad que viven solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque conviven con otras personas, presenten similares características de edad o discapacidad.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión, en el servicio público de teleasistencia no suelen estar incluidos como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves. Tampoco están incluidos las personas con deficiencias notorias de audición o expresión oral, ya que el sistema habitualmente utilizado requiere de la comunicación verbal. Requisito básico también, es que los usuarios dispongan de una línea telefónica en su domicilio, técnicamente compatible con el servicio, así como de suministro eléctrico, características estas esenciales para el funcionamiento de los equipos en el hogar del usuario.

El servicio de teleasistencia puede prestarse con o sin unidad móvil. En el servicio con unidad móvil, la atención se complementa con la atención presencial específica de esta modalidad de atención en los domicilios de los usuarios, realizándose una tarea de acompañamiento, y permaneciendo en él hasta que la situación que originó la alarma se resuelva, incluyéndose la instalación y mantenimiento de los terminales. Esta actividad presencial se realiza por el personal de las unidades móviles y para facilitar su presencia en caso de emergencia, es habitual que la entidad prestadora del servicio disponga de una copia de la llave de los domicilios, debidamente custodiada. Al mismo tiempo, los usuarios son seguidos por personal especializado, que revisa la información relativa al

usuario y a las incidencias que pudieran darse, manteniendo una adecuada coordinación con el resto de los servicios y recursos relacionados.

1.1. La extensión de la Teleasistencia

El servicio de teleasistencia se ha convertido en uno de los más extendidos, en los últimos años. En cuanto al número de usuarios, se ha multiplicado su cifra por más de tres entre enero 2002 y enero 2008, registrando un aumento interanual de 48.600 usuarios. La tasa de cobertura ha aumentado en más de tres puntos porcentuales, pasando del 1,45 % al 4,72 %, lo que significa que si en enero de 2002 por cada 100

Figura 1. SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA. NÚMERO DE USUARIOS. ENERO 2008

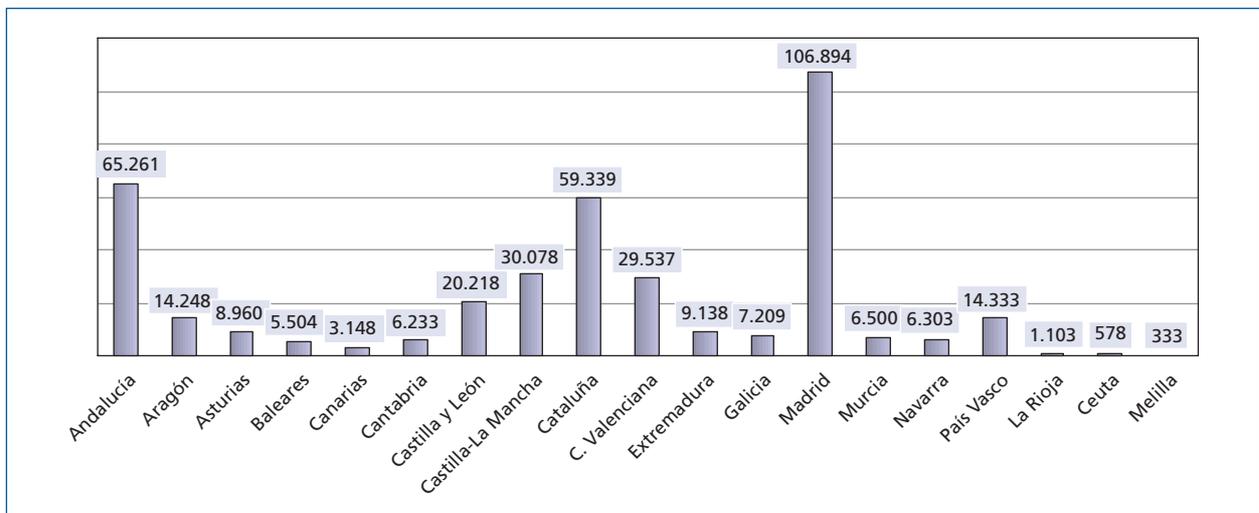
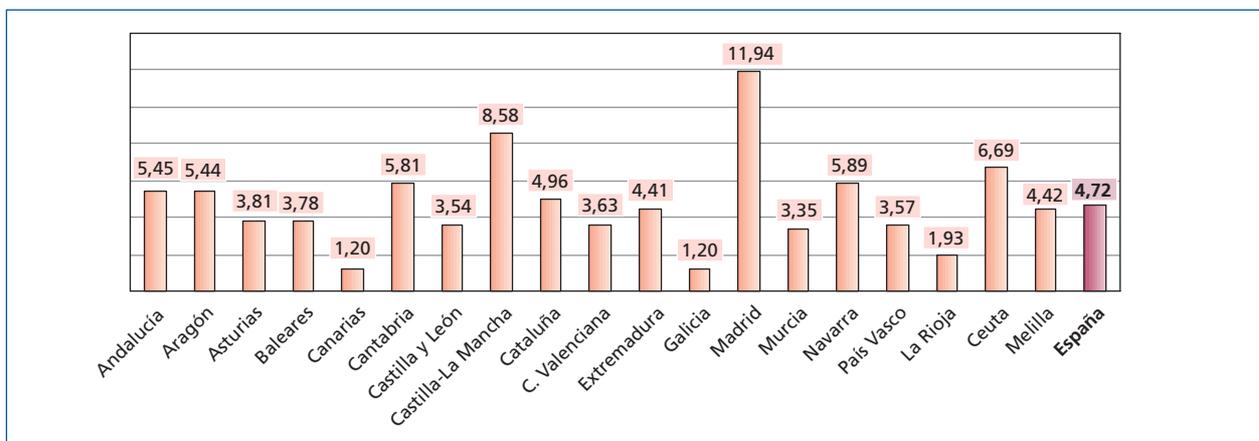


Figura 2. SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA. ÍNDICE DE COBERTURA. ENERO 2008



personas de 65 y más años algo más de una utilizaba el servicio de teleasistencia domiciliaria, en enero de 2008 se atiende a más de cuatro personas mayores por cada 100, cifra que continúa incrementándose año a año.

En enero de 2008 el número total de usuarios atendidos por el servicio público de teleasistencia era de 395.917.

El índice de cobertura se sitúa, como promedio, en 4,72 usuarios por cada 100 personas mayores, destacando las Comunidades de Madrid y Castilla-La Mancha, con un índice de 11,94 y 8,58%, respectivamente, muy por encima de la media.

1.2. El programa de Teleasistencia IMSERSO - FEMP

Buena parte de la teleasistencia pública que se desarrolla en España se ha venido realizando a través de un Convenio Marco firmado en 1993 entre el IMSERSO y la FEMP, para desarrollar un programa de teleasistencia domiciliaria en las entidades locales que lo solicitasen. El convenio planteaba financiar un máximo del 65% del coste total del servicio, asumiendo las diferencias las corporaciones locales.

En el caso del Proyecto Piloto «Cerca de Ti», los beneficiarios del proyecto son a su vez usuarios del programa de teleasistencia domiciliaria IMSERSO – FEMP, y de las entidades que a él se han acogido. De hecho, es uno de los puntos de partida fundamentales de este proyecto, pues fue a través de este programa como el IMSERSO detectó la existencia de numerosas personas mayores que viven en soledad, muchas de las cuales además se sienten solas, con las consecuencias que esto conlleva.

Así, antes de iniciar el proyecto, el IMSERSO, dentro de los aproximadamente 275.000 usuarios de la Teleasistencia que reciben este servicio a través del mencionado programa, determinó que había, al menos, 100.571 personas usuarias de este servicio público, que tenían más de 80 años y vivían solas, lo que supone un 36,79% del total de los usuarios de este servicio de teleasistencia y es en ellos, en los que se centra el proyecto Piloto «Cerca de Ti».

El objeto prioritario del programa de teleasistencia que promueve el IMSERSO y la FEMP es la integración social, pues la Teleasistencia Domiciliaria se ha revelado como uno de los instrumentos más eficaces para garantizar la atención permanente de las personas mayores en su medio habitual, favoreciendo, como ya se ha indicado, el contacto con su entorno, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o de salud. Y precisamente este proyecto piloto «Cerca de Ti» busca estudiar y aportar que las posibles consecuencias negativas asociadas a la soledad no se produzcan o se minimicen.

1.3. La Teleasistencia en el proyecto «Cerca de Ti»

La teleasistencia, en este caso, no solo se configura como punto de partida del proyecto piloto, en tanto ha constituido una de las formas de detección de la problemática de la soledad en la que viven muchas personas mayores, sino que constituye una herramienta de primer orden para conocer las circunstancias de las personas mayores e intervenir para evitar situaciones de soledad. Es una de las muchas herramientas con las que los servicios sociales detectan necesidades y situaciones en las que hay que intervenir, especialmente en el caso de necesidades sobrevenidas y situaciones de emergencia sobre las que se deba actuar.

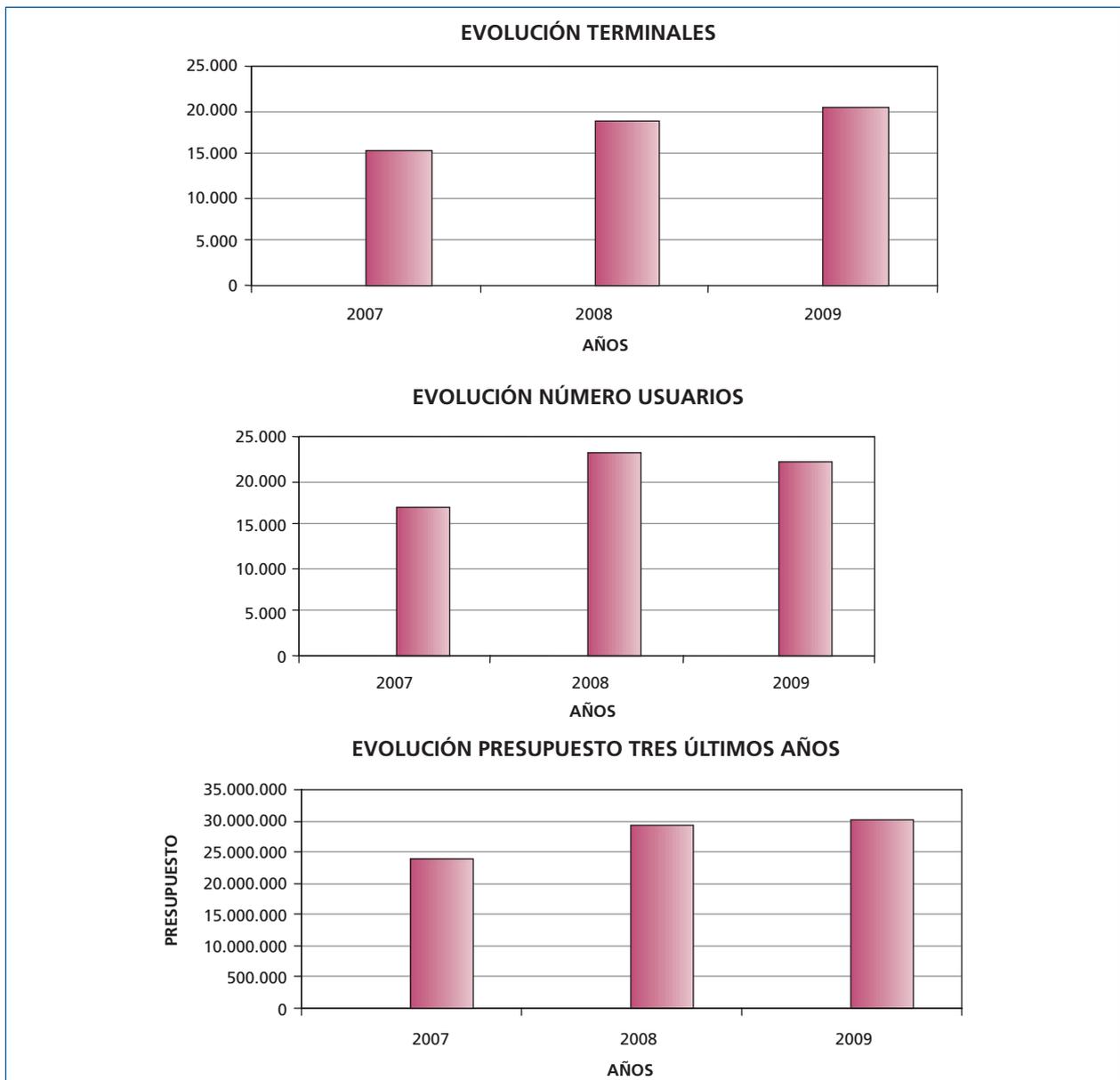
Así la teleasistencia se configura en este proyecto como una herramienta de máxima utilidad científica, con la que hacer un seguimiento y así, poder obtener datos que, tratados debidamente, nos pueden ayudar a conocer mejor las consecuencias del conjunto de la intervención desarrollada.

De esta forma todas las entidades públicas y privadas, tanto desde el punto de vista de las entidades titulares del servicio (como son la Diputación de Granada, la Diputación de Huesca, el Consell de Mallorca, la Diputación de Ourense y la Mancomunidad de la Comarca de la Sidra; así como los ayuntamientos de Alacant, Gijón, Jerez, Lleida y Valladolid), como las entidades prestatarias de dicho servicio: Cruz Roja Española y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (ADESSTA) que agrupa a orga-

nizaciones como ASISPA, Eulen Sociosanitarios, Mapfre-Quavita, SERGESA-Televida y Servicios de Teleasistencia, SA), se han implicado, para que, tomando las debidas precauciones para preservar la intimidad de las personas, pudieran obtenerse datos, científicamente relevantes, que permitan ayudar a analizar la intervención y sus consecuencias, teniendo en cuenta tanto el uso que pudiera hacer el usuario de la teleasistencia durante este periodo, como aquella información que pueda considerarse relevante y se tenga constancia de ella en dicho servicio.

Asimismo, y siempre bajo la colaboración y tutela de los servicios sociales, la teleasistencia juega un papel fundamental como puerta de acceso al proyecto, participando activamente en la búsqueda de personas que viven solas, circunstancia objetiva relativamente fácil de determinar y que, además, se sienten solas, circunstancia subjetiva que solo es sencilla de conocer, en parte, con el seguimiento de esas personas. La implicación en este proyecto de dichas entidades públicas y privadas es total, formando sus coordinadores lo que se ha dado en denominar

Figura 3. EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA IMSERSO - FEMP EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS



«núcleo de coordinación local» y que reúne a los responsables de los servicios sociales locales y a los responsables de coordinar en dicho lugar la acción voluntaria.

Y si bien no es el objetivo de «Cerca de Ti» evaluar el funcionamiento de la teleasistencia, no cabe duda que redundará en beneficio de todos, para intervenir y conocer más y mejor la realidad de los mayores que viven solos.

2. Cerca de ti, nuevas tecnologías y soledad

*Puerto Asensio, Mari Satur Torre, Javier del Arco (Fundación Vodafone España),
con la colaboración de Cruz Roja y Cáritas.*

Las tecnologías de la información y la comunicación pueden ser una oportunidad a la hora de desarrollar soluciones que mejoren la calidad de vida de los colectivos más vulnerables. En ese sentido, son cada vez más las organizaciones que cuentan entre sus objetivos, con el de poder trasladar los beneficios que puede aportar la tecnología y, en especial, de las comunicaciones móviles, facilitando una mayor independencia y autonomía personal a las personas mayores y también a sus familiares y cuidadores.

Las TIC están ofreciendo nuevas formas de hacer mejor y más eficientemente diversos procesos en otros ámbitos de la Sociedad y pueden ser, también, un elemento clave y facilitador a la hora de dar respuesta al reto del envejecimiento de la población y las cuestiones que esto conlleva: incremento de demanda de servicios sociales de apoyo, aumento de la incidencia de enfermedades crónicas, ...

Con el impulso del IMSERSO y la colaboración de Cruz Roja Española y Cáritas, la Fundación Vodafone España, ha contribuido a los objetivos del proyecto «Cerca de Ti», aportando elementos de gran utilidad a la hora de medir y obtener los datos necesarios para la investigación que el proyecto piloto conlleva así como, al aportar un valor añadido a la propia intervención, facilitando la comunicación entre usuario, voluntario, y de éste a su vez con el coordinador y la

organización de la que forma parte. Así la Fundación Vodafone es responsable del desarrollo y validación de una herramienta de recogida de información en movilidad, así como un desarrollo web que gestiona su recepción y facilita la coordinación de los recursos.

2.1. Sistema informatizado de recogida de información

El objetivo general del sistema informatizado de recogida de información fue la creación de un sistema que permita de forma explícita mediante formularios o implícita, mediante información de contexto, recoger, enviar y almacenar datos a través de una PDA u otro soporte electrónico portable.

Los propósitos específicos para los que se utiliza esta nueva herramienta son muy variados, desde recabar y procesar información sobre una visita realizada a una persona mayor, hasta la realización de cuestionarios de evaluación del proyecto piloto. Cuestiones vitales tanto para un mejor desarrollo de las tareas y funciones de cualquier voluntario, como para el buen desarrollo de la evaluación o la realización de una investigación sobre un proyecto de estas características.

De manera general, la herramienta desarrollada permite las siguientes funcionalidades:

FUNCIONALIDADES

CUESTIONARIOS

- Crear cuestionarios y enviarlos a la PDA.
- Estos cuestionarios ya están definidos, pero se pueden crear otros si se considera necesario.
- Se pueden consultar.

ESTADOS

- Definir los distintos estados en que se encuentra el voluntario: en visita, en acompañamiento, etc.
- Asociar cuestionarios a cambios de estado.
- Se pueden consultar.

MENSAJES

- Enviar mensajes del coordinador al voluntario forzándole a una respuesta.
- Así, se ahorra en costes y se facilita la interacción.
- Se pueden consultar vía web.

Recogida de información explícita

Por información explícita nos referimos a todos aquellos datos que se recogen a través de cuestionario o que necesitan que alguien los meta de forma activa en el sistema.

- Crear y editar desde un PC, de forma dinámica y fácil, cuestionarios de recogida de información explícita. Deben poder definir los campos, posibles valores, etc.
- Estos cuestionarios ya creados, deben estar disponibles para su carga dinámica en los dispositivos electrónicos.
- Una vez cargado el cuestionario en la PDA o similar, se puede completar en movilidad, enviar los datos de forma online y almacenarlos automáticamente en una base de datos. Si en el momento del envío de datos la conexión no está disponible (no hay cobertura móvil o de cualquier otra red), los datos se almacenan localmente hasta que se restablezca la conexión o se conecte directamente a un PC.
- Se pueden sacar informes sobre los datos enviados desde la PDA.

Recogida de información implícita

Por información implícita entendemos aquella información que se puede recoger automáticamente sin

ninguna o poca interacción por parte de las personas usuarias.

Para las visitas, se puede indicar la recogida de este tipo de datos, entre la que se encuentra: hora de la visita, duración o número de llamadas entrantes/salientes, número de mensajes, etc

Esta información también es almacenada en bases de datos para su posterior consulta o, por ejemplo, para la realización de un análisis estadístico.

Envío de mensajes

La misma herramienta permite el envío web de mensajes GPRS al dispositivo y la visualización desde éste.

Pantalla de inicio

Para facilitar la interacción del voluntario con la PDA, existe un menú inicial con botones de acceso directo a las acciones más frecuentes o relevantes que vayan a llevar a cabo los voluntarios. Se accede a este menú automáticamente cada vez que se encienda la PDA.

Uno de los fines perseguidos es facilitar la exhaustiva tarea de facilitar la información necesaria para un estudio como el realizado en este proyecto. Para ello, la aplicación del terminal móvil para el proyecto «Cerca De Ti» abarca los dos aspectos del proyecto.

PANTALLAZO DE UN EJEMPLO DE CUESTIONARIO

Cuestionario: Cuestionario Final para Familiares
 Descripción: Frecuencia al finalizar el programa
 Cuestionarios respondidos: 2 entre 02/03/2010 y 02/03/2010

Respuestas

Sección 1
 Sección 1

Por favor indique la relación con el usuario.

Hija/a:	0 0.00%
Nieto/a:	0 0.00%
Hermano/a:	0 0.00%
Otro Familiar:	0 0.00%
Amigo:	2 100.00%
Vecino:	0 0.00%

Situación actual del usuario
 Señale su opinión sobre como es la situación actual del usuario en comparación con la situación del usuario antes del proyecto.

Su estado de ánimo

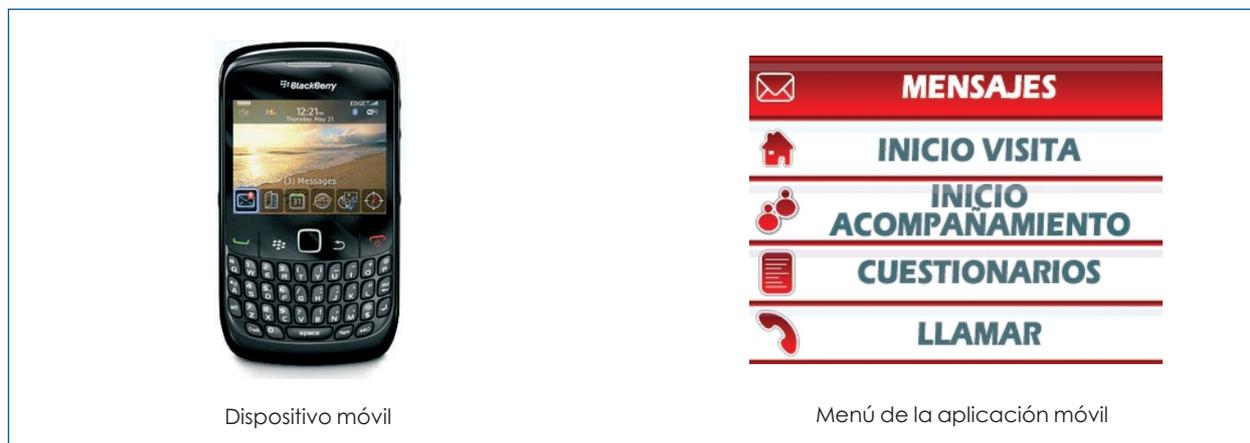
Mejor:	1 50.00%
Igual:	1 50.00%
Peor:	0 0.00%

Su nivel de actividad (sale de casa, hace tareas del hogar, ocupa su tiempo)

Mejor:	1 50.00%
Igual:	1 50.00%
Peor:	0 0.00%

Su habilidad cognitiva para realizar las actividades cotidianas (puede planificarlas, no olvida aspectos importantes...)

Mejor:	2 100.00%
Igual:	0 0.00%



Dispositivo móvil

Menú de la aplicación móvil

El primer aspecto es la gestión y registro de la actividad diaria de coordinadores y voluntarios. Esta actividad incluye el registro de los tiempos de llamada entre coordinadores, voluntarios y usuarios, el envío de mensajes «push» de comunicación interna, los registros de los tiempos de acompañamientos y visitas a los usuarios y el reporte de incidencias en el servicio.

El segundo, es la funcionalidad de desplegar en movilidad formularios para la captura de datos de diversa índole con fines estadísticos para el estudio del IMSERSO.

Así, los voluntarios han contado con un dispositivo PDA mediante el cual han podido guardar un registro automático del número y duración de las acciones de acompañamiento realizadas, mantener comunicación tanto con su coordinador como con el mayor acompañado, contestar cuestionarios y recibir mensajes y asignaciones de su coordinador.

Por su parte, el coordinador de los voluntarios ha podido consultar fácilmente, mediante el acceso a una página web, todos los registros de información enviados por los voluntarios a través de sus PDA. Además, ha podido enviarles convocatorias de reunión y mensajes informativos. Lo que no impide un contacto personal, pero facilita la comunicación y el envío o intercambio de información, aunque no pueda producirse el encuentro personal en ese momento. Esto representa grandes ventajas en cuanto a la gestión de la relación entre coordinador y voluntarios, por ejemplo, a la hora de enviarles mensajes para la convocatoria de

una reunión con todos ellos, un encuentro, comunicar una fecha, recordar alguna circunstancia a todos simultáneamente, pudiendo hacer, en apenas un minuto, lo que de otro modo podría llevar horas o días y sin tener seguridad en la recepción del mensaje.

Esta herramienta ha sido desarrollada específicamente por 3GSM Soluciones Móviles para la Fundación Vodafone España, atendiendo a todos los requisitos de usabilidad y demás requisitos técnicos del proyecto, sobre todo, teniendo en cuenta el perfil de los voluntarios participantes y las necesidades para el protocolo de validación del proyecto. Para lo que se consultó previamente al resto de las partes implicadas en el proyecto y muy especialmente a los responsables de voluntariado.

En este mismo sentido, los propios usuarios de esta solución como los coordinadores de los voluntarios, al comenzar a usarla han expresado que «es una herramienta muy útil para tomar conciencia de la necesidad de evolucionar en los procedimientos que podemos realizar en nuestra labor de voluntariado».

Dentro de esta filosofía de utilización de nuevas tecnologías se pueden reducir las barreras de comunicación entre las personas mayores y su entorno. Por ello la Fundación Vodafone continúa trabajando en este y otros proyectos de similares como, por ejemplo, el reciente proyecto SocialTV para 3G.

SocialTV para 3G, facilita un punto de encuentro con entrada a través de su televisor y una conexión a In-

PANTALLAZO DE LA HERRAMIENTA DE CONSULTA WEB

Fecha	Código Voluntario	Código Usuario	Tipo Acompañamiento	Duración
15/10/2010 13:47	06008V	06008P	Acompañamiento de ocio	153,00
15/10/2010 13:37	03023V	03033P	Acompañamiento de ocio	188,00
15/10/2010 13:36	06023V	06023P	Visita médica	166,00
15/10/2010 12:16	04025V	04023P		
15/10/2010 10:58	06011V	06011P	Acompañamiento de ocio	44,00
14/10/2010 18:51	06006V	06006P	Acompañamiento de ocio	3942,00
14/10/2010 14:53	04018V	04010P	Acompañamiento de ocio	121,00
14/10/2010 13:03	06016V	06016P	Acompañamiento de ocio	121,00
13/10/2010 20:29	04003V	04007P	Acompañamiento de ocio	126,00
13/10/2010 19:24	07001V	07008P		
11/10/2010 19:42	04013V	04013P	Acompañamiento de ocio	161,00
11/10/2010 12:57	04029V	04029P	Acompañamiento de ocio	125,00
08/10/2010 19:59	04013V	04013P	Acompañamiento de ocio	0,00
08/10/2010 19:55	04021V	04020P	Acompañamiento de ocio	128,00
08/10/2010 14:30	06008V	06008P	Acompañamiento de ocio	199,00
08/10/2010 14:25	04025V	04023P	Visita médica	139,00

ternet de banda ancha. Todo se controla desde el mando a distancia y permite a las personas mayores verse y hablar con distintas personas con las que tengan algo en común. Además, pueden tener acceso a contenidos digitales tipo multimedia adecuados a sus intereses y preferencias. Adicionalmente, los mayores podrán generar también sus propios contenidos desde un teléfono móvil y compartirlos.

SocialTV para 3G es un proyecto coordinado por la Fundación Vodafone España y en el que participan también la Fundación TECSOS y Cruz Roja Española. Se enmarca dentro de la línea de Ayudas para la inclusión de las Personas con Discapacidad y de las Personas Mayores del Plan Avanza 2 (TSI 040200-2009-59) financiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

SOCIAL TV PARA 3G - ESQUEMA GENERAL



Sin duda, la innovación en TIC es otro factor más, que facilitará el despliegue de la Ley 39/2006 de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, dando apoyo al desarrollo de servicios de atención sanitaria que re-

duzcan las estancias hospitalarias y faciliten la atención domiciliaria.

Como hemos constatado en otras ocasiones y seguramente el proyecto piloto «Cerca de ti» constatará,

el objetivo de la tecnología no es desplazar la atención humana, sino mejorarla, facilitando que las personas estén el mayor tiempo posible en su entorno habitual. Además de contribuir al fomento de las relaciones sociales, la disminución de la soledad

y el aislamiento y la promoción de actividades de ocio en la red para las personas mayores. Convirtiéndose en una herramienta útil y de confianza para perfeccionar la gestión de los recursos dedicados a su atención.

3. El voluntariado, un recurso eficaz contra la soledad

Cáritas Española

El proyecto «Cerca de Ti» promovido por el IMSERSO ha sido recibido por Cáritas como una excelente iniciativa, ya que supone una llamada de atención frente a uno de los más graves problemas que a menudo experimentan las personas mayores hoy, tal vez el que más atenta contra la dignidad de la persona: la soledad.

El desarrollo de este fenómeno, relativamente reciente, ha hallado terreno fértil en una sociedad que, concentrando todo en la eficiencia y en la imagen satinada de una persona eternamente joven, excluye de sus propios «circuitos de relaciones» a quienes ya no tienen esos requisitos.

Estas deficiencias sociales, unidas a la precariedad económica que frecuentemente se ciñe sobre los mayores y al alejamiento más o menos progresivo del mayor del propio ambiente social y de la familia, son los factores que colocan a muchos mayores al margen de la comunidad humana y de la vida cívica.

La dimensión más dramática de esta marginación es la falta de relaciones humanas que hace sufrir a la persona mayor, no sólo por el alejamiento, sino por el abandono y el asilamiento. Con la disminución de los contactos interpersonales y sociales, comienzan a faltar los estímulos, las informaciones, los instrumentos culturales. Lo que conduce a que muchos mayores, al ver que no pueden cambiar la situación por estar imposibilitados de participar en la toma de decisiones que les conciernen, como personas y como ciudadanos, terminan perdiendo el sentido de pertenencia a la comunidad de la cual son miembros.

3.1. El proyecto «Cerca de Ti» ayuda a reconocer los valores y contravalores del mayor

El mayor es una persona en una etapa concreta de su vida, que conocemos como vejez, donde se dan los cambios propios de la edad, del mismo modo que existen otros cambios en otras etapas de la vida. Es

cierto que con frecuencia ésta es, del mismo modo que en los primeros años de vida, la etapa en la que se necesita más de los demás y en especial si la persona que ya es mayor vive en soledad.

Pero, a pesar de que estas necesidades se reconocen de manera generalizada por la mayor parte de la ciudadanía, en la sociedad competitiva en que vivimos se sobrevaloran la producción, la eficacia, las ganancias económicas...; y quien no sigue este camino, es orillado. No caemos en la cuenta que estamos abandonando la otra vertiente de la conducta que nos humaniza y que nos permite vivir de manera más consciente: el servicio a los demás, la gratuidad, la tranquilidad y el sosiego, la capacidad de ver el entorno sin cultivar el egocentrismo y todo un nutrido elenco de valores que son de capital importancia en las relaciones con las personas mayores en situación de soledad.

Desafortunadamente, apenas caemos en la cuenta de la enorme pérdida que supone vivir de espaldas a nuestros mayores y sin tenerles verdaderamente en cuenta. Debemos reconocer que el crecimiento personal, dicho de otro modo, la maduración consiste en la realización de unos valores que son el potencial con el cual nacemos, pero en el camino hacia la madurez nos encontramos que son los mayores los que llevan la delantera. La razón es muy simple: han tenido más tiempo para recorrer el camino.

Desde el proyecto piloto «Cerca de Ti» se invita a descubrir los valores que frecuentemente viven las personas mayores, que son los mismos que se pueden vivir en otras etapas de la vida, pero en la persona mayor puede haber una autorrealización más esmerada, cuidada y la expresión de estos matices peculiares nos permiten hablar de *valores propios del mayor*. Indicamos algunos:

- Las personas mayores aprecian *la amistad, la compañía, la ayuda de familiares y conocidos*. Se muestran especialmente receptivos a las relaciones afectivas.

- Por la experiencia, han llegado a una *madurez* que se expresa en una *relativización* de hechos y circunstancias que en otras épocas de la vida eran consideradas muy importantes.
- No ponen tanto el acento en el *tener, poseer*, como en el *gozo de las cosas sencillas*. Las pérdidas de la vida les han enseñado que la felicidad se puede vivir cada día y sin la dependencia de bienes materiales.
- Tienen tiempo para *gozar del día*. No se angustian si no tienen nada que hacer.

Estas consideraciones respecto a la forma de entender la vida de muchos mayores sólo puede ser comprendida por personas que, como ellos, también aspiran a vivir manteniendo unas relaciones humanas basadas en la sencillez y la generosidad, colocando siempre y por encima de todo a la persona, sea cual sea su condición social, sus posesiones materiales o la plenitud física de la que pueda gozar.

Se trata de personas que mantienen un elevado grado de compromiso con los demás, especialmente con los que disponen de menores posibilidades para disfrutar la vida con total autonomía y se ven obligadas a realizar con cierta dificultad un gran número de actividades de su vida diaria. Estas relaciones son las que trata de potenciar el proyecto «Cerca de Ti», de tal modo que podríamos hablar de unos rasgos predominantes en la figura de este voluntariado.

3.2. La figura del voluntario en el proyecto piloto «Cerca de Ti»

Ser voluntario en el proyecto «Cerca de Ti», desde Cáritas, implica la realización de un servicio desinteresado, libre y gratuito, siempre desde la responsabilidad, en beneficio de la comunidad y de acuerdo con los principios y objetivos de la institución.

Dentro del proyecto «Cerca de Ti», el voluntario de Cáritas es portador de esperanza y ofrece cada día, con esfuerzo, energía y generosidad, parte de su tiempo, experiencias y conocimientos, a las personas mayores más vulnerables de nuestra sociedad. Actúa preferentemente en situaciones donde predomina la

pobreza y la exclusión, buscando generar procesos que contribuyan al desarrollo y a la integración de la personas y, también, a la promoción de la justicia social. Lucha por una sociedad donde todos tengan un lugar y una vida digna.

Puede ser voluntario del proyecto «Cerca de Ti», dentro de Cáritas, cualquier persona sin discriminación por su condición social, creencia religiosa o preparación cultural, siempre que respete las finalidades de la institución. Por lo que el perfil básico de este voluntario puede definirse como:

- Es una persona sensibilizada por los problemas sociales, que vive comprometido con la justicia y por la defensa de los derechos humanos.
- Se implica de forma desinteresada, gratuita y responsable a poner sus capacidades y su tiempo libre al servicio de las necesidades de la comunidad.
- Acoge a las personas con libertad y procura despertarles la capacidad de superarse.
- Es capaz de establecer una buena relación personal y de trabajar en equipo, guardando confidencialidad.
- Asume los trabajos adecuados a sus aptitudes, posibilidades y preparación.
- Está dispuesto a actualizar su formación y modificar sus modelos de acción, cuando las circunstancias lo demanden, en función de una mayor eficacia de la acción
- Tiene muy clara la identidad de su acción voluntaria y no supe las responsabilidades de otros agentes sociales.
- Su acción es educativa y promotora del cambio social, descubriendo, afrontando y denunciando las desigualdades e injusticias sociales.

Por tanto, cabe hablar de que los voluntarios en el proyecto «Cerca de Ti» son personas que se sienten impulsadas a cultivar una serie de valores que le permiten disfrutar de experiencias humanamente muy enriquecedoras, a través de vivencias como:

- Relacionarse con gratuidad. Con un sentimiento profundo de saber dar gratuitamente aquello que gratuitamente hemos recibido.

- Ver a los demás con solidaridad. Como expresión de la sensibilidad humana que actúa en respuesta a las necesidades de los otros. Ciertas necesidades se pueden resolver con dinero, pero otras sólo con una actuación humana y solidaria. La amistad, la comprensión, saber escuchar, un pequeño servicio..., son algunos de los aspectos que ayudan a la persona a sentir que forma parte de la sociedad y que no está sola.
- Deseo de igualdad. Para que todas las personas –que tienen la misma igualdad– tengan un mínimo de calidad de vida.
- Portador de esperanza. Porque con su dedicación ayuda a los otros a caminar y mirar hacia delante, sentirse estimados y acompañados.

Pero, a su vez, ha de mantener una actitud de espíritu abierto y disposición de aprender. En este sentido, la voluntad de servicio del voluntario dentro del proyecto «Cerca de Ti», si bien, se tiene que concretar en un trabajo que se adapte a sus posibilidades, también debe progresar en el conocimiento teórico y práctico de las exigencias concretas en los diferentes campos de acción y por esto el voluntario debe estar dispuesto a recibir, en caso necesario, la preparación que se le pide.

El proyecto piloto «Cerca de Ti» exige respeto y acogimiento en lo diferente. Por ello, el voluntario ha de poner en el centro de todas sus intervenciones la dignidad de la persona humana que, por encima de todo, requiere ser aceptada y respetada desde su diferencia.

«Cerca de Ti» invita a permanecer en actitud de empatía y escucha activa. Comprender cómo piensa y siente la otra persona, ponerse en su lugar. Centrarse en la persona y en sus necesidades, observando el lenguaje no verbal, los sentimientos que hay detrás de sus palabras. Personalizar e individualizar, considerar a cada persona diferente de los demás, valorando cada situación sin generalizar o dejarse llevar por estereotipos y prejuicios. Tener fe en la persona: creer en la capacidad para tomar sus decisiones y resolver sus problemas, desarrollar sus propias potencialidades y capacidades. Trabajar la autonomía, no ser paternalistas ni crear dependencia. El programa destaca, ante todo, que el protagonismo y la última

decisión corresponde a la propia persona que acompañamos.

Otra faceta del programa es que el voluntario tiene la ocasión de colaborar con entidades de diverso signo, porque una condición indispensable del programa es que obliga a colaborar y trabajar en coordinación, tanto dentro del equipo de voluntarios como entre las distintas entidades que participan en el proyecto. «Cerca de Ti» se ha mostrado como un estímulo eficaz para impulsar el desarrollo del tejido social, porque ha sido capaz de convocar y poner a cooperar unidos, ante un mismo objetivo, a diversas entidades de las administraciones públicas, empresas de la iniciativa privada y a entidades de voluntariado.

3.3. «Cerca de Ti» y la relación voluntario - persona mayor

En la relación voluntario-persona mayor debemos partir del principio de que son dos adultos que dialogan y el objetivo de dicha relación es mantener activas las capacidades del mayor el máximo tiempo posible. El voluntario en el «Cerca de Ti» tiene que aportar una ayuda discreta, que no domina, ni impone al mayor, para hacer o dejar de hacer. Cuida de no sobreprotegerle y le ayuda a ser independiente.

El trabajo principal del voluntario con la persona mayor es procurar tener un encuentro personal, único y singular, enriquecedor para los dos, aunque, como en toda relación humana existirán momentos con dificultades.

En esta relación, con frecuencia, se procura que el mayor incremente la sociabilidad y desarrolle relaciones interpersonales, encuentre nuevos centros de interés y nuevos objetivos para conseguir dar sentido a la vida, a la vez que puede ser necesario buscar actividades gratificantes, que le permitan mantener una buena autoestima. El voluntario ha de ayudarle a mirar el presente y el futuro, ha de estimularle para que tenga proyectos, aunque conviene que las metas sean a corto plazo.

Las actividades son de gran ayuda para que le permitan sentirse útiles aunque deben estar programadas conforme a sus posibilidades de movilidad. Su salud

física y mental dependerá en gran medida de que tengan actividades creativas que pueden contribuir a reducir la preocupación exclusiva debido a las molestias somáticas.

Conviene tener en cuenta que muchas de las personas mayores que viven en soledad, albergan muchas esperanzas y deseos de encontrar a alguien que les ayude a vivir mejor en los años de la vejez y manifiestan la necesidad de conversar con otras personas, de ser escuchados de verdad, sin artificios. El mayor necesita sentirse querido e importante para alguien. Tiene mucha necesidad de signos de afecto, pero no desea ser tratado de manera infantil.

El proyecto «Cerca de Ti», en la relación entre el voluntario y la persona mayor trata de evitar que esta adquiera un carácter pasivo y desmotivado, ya que siempre puede haber una posibilidad de mantener una relación estimulativa. Para ello, se procura utilizar técnicas de Animación Estimulativa (AE) que consisten en un modelo de intervención asistencial y educativa que parte de los estímulos que tiene la persona mayor y de los de su entorno.

La AE trabaja la prevención, el mantenimiento y el desarrollo de las capacidades mentales y físicas. Facilita el proceso de normalización de las actividades de la vida diaria. Potencia espacios en los que el mayor puede decidir y optar por sí mismo. La AE debe entenderse como un conjunto de actividades realizadas con la finalidad de garantizar un mayor grado de calidad de vida, potenciar procesos de autonomía y de autoestima y promover la creatividad y la libertad de decisión de la persona sujeta de nuestra intervención.

El proyecto «Cerca de Ti» utiliza como estímulo los aspectos más significativos de cada persona, sus propios intereses, sus capacidades reales, sus vivencias, a la vez que potencia procesos de animación y de relación entre la persona mayor y su entorno. Conviene tener muy presente que las actividades que se proponen parten siempre de la individualización y la personalización de la intervención.

Por este motivo, antes de proponer una actividad a una persona o a un colectivo se tienen en cuenta algunos criterios como:

La persona y su situación física: la movilidad (problemas de desplazamiento, autonomía, independencia), sentidos (vista, oído). Funciones cognitivas: lenguaje, comprensión, orientación en el tiempo y el espacio, memoria, capacidad de comunicación y de adaptación. Todas las características propias que hacen de la persona un ser único, individual e irrepetible: sentimientos, vivencias, motivaciones, historia de vida, hábitos, sensaciones, recuerdos...

El entorno físico, que es el lugar donde desarrollan sus actividades concretas: sus espacios, su domicilio, su calle, su barrio, el ambiente que le es propio. Se procura encontrar estrategias, técnicas y actividades que favorezcan que el mayor se sienta cómodo en estos entornos.

Se procura velar para que la persona participe, opte y decida ante las actividades que se le proponen. No se trata de dar todo hecho y decidido sino intentar que cada uno, según sus posibilidades, participe en la toma de decisiones. A la vez que las actividades se caracterizan por su adaptación a la persona, permitiendo un ritmo libre y un esfuerzo moderado. Que potencien sus facultades procurando que sean sencillas, lúdicas y creativas y que faciliten su integración y ayuden a mantener un vínculo con la sociedad, potenciando la toma de decisiones y que eviten la sobreprotección.

La principal relación del voluntario con la persona mayor se produce mediante las visitas a domicilio que ayudan a mantener un contacto continuado y «obligan» a salir del domicilio, a tener que arreglarse, a conversar, a estar al día... Si la persona no puede salir, es posible que pueda invitar, acoger y atender en su casa. En este caso, el apoyo del voluntario puede ser de utilidad para conversar, recordar antiguos amigos, buscar fotografías, ayudar a escribir cartas, organizar alguna merienda o actividad en el mismo domicilio.

Las personas mayores suelen tener bastante tiempo libre y a veces lo ven como un estancamiento y lo viven con sentimiento de inutilidad. Conviene que este tiempo que ahora tienen, lo disfruten con distracciones que quizás no pudieron llevar a cabo en su juventud o época adulta. Es posible que descubran habilidades ignoradas que pueden poner al servicio de los demás.

Es frecuente que muchas de las personas que hoy son mayores no tuvieran la oportunidad de practicar aficiones o «hobbies» durante su vida. Siempre se pueden aprender y descubrir cosas nuevas. Potenciar las capacidades de las personas mayores, puede ser muy positivo y enriquecedor. El apoyo del voluntario servirá para motivar a la persona, aportar ideas, conseguir el material necesario para la actividad y apoyo en la realización.

Practicar el juego, entendido como estímulo y entretenimiento, ya que debemos considerar el juego como una actividad humana de la cual no se puede prescindir en ninguna época de la vida, si bien en cada etapa tendrá características y componentes distintos. El juego permite trabajar aspectos concretos de las personas y que puedan disfrutar de la actividad. Es importante para todos, no importa cual sea la edad.

También, dentro de las intervenciones del programa se trata de fomentar las relaciones intergeneracionales que son una fuente de aprendizaje constante y de sorpresas enriquecedoras para todos los que las pueden disfrutar y, por supuesto, trabajar aspectos de movilización, coordinación, atención o memoria.

En definitiva, el proyecto «Cerca de Ti» quiere poner de manifiesto que una de las más numerosas y extendidas pobrezas de nuestro tiempo, como es la soledad de las personas mayores, es un problema que nos concierne a todos. Es tarea de la sociedad, de sus distintos organismos, intervenir para garantizar una efectiva tutela, de esta parte de la población que vive, la mayor parte de las veces, olvidadas pero, para ello, puesto que se trata fundamentalmente de una emergencia de calor humano, el voluntariado que está dispuesto a humanizar las relaciones entre las personas, constituye un recurso enormemente eficaz frente a la soledad de los mayores.

4. El voluntariado: un recurso eficaz con las personas mayores

Cruz Roja Española

La acción voluntaria ha existido y evolucionado con el transcurso de la historia del hombre, siendo tan antigua como la «dependencia de unos en otros». Por ello, el voluntariado como actividad ha existido y existe unido íntimamente al individuo como parte de una sociedad.

En la sociedad actual la acción voluntaria tiene unas connotaciones diferentes al pasado, en una sociedad democrática, donde el compromiso y la participación social van unidos al desarrollo de la propia comunidad, la acción voluntaria obtiene su pleno sentido y desarrollo. Los problemas individuales son ahora problemas de grupos y comunidades afectadas por los desajustes de la dinámica social. La acción voluntaria tiene aquí su pleno sentido, como una acción no sobre la comunidad, sino de la propia comunidad. El hecho de que haya miles de personas que arriman el hombro desinteresadamente, pensando en un interés común, en un interés social, supone que haya una ciudadanía con poder, con derechos y deberes, con un espíritu cívico y constructivo: una gran sociedad civil.

La acción voluntaria es una acción no remunerada, que no se realiza por obligación, lógicamente, sino como contribución solidaria y compromiso personal. No es tampoco un privilegio de algunos, sino un derecho de todos los ciudadanos a colaborar en la articulación de la sociedad.

4.1. «Cerca de ti» y la acción voluntaria

En el proyecto «Cerca de Ti» la acción voluntaria se convierte en el motor fundamental para romper el aislamiento de las personas mayores. La dedicación del voluntariado, su trabajo e implicación, son los que conducen al objetivo de facilitar apoyo emocional y seguridad en las personas mayores.

El voluntariado de «Cerca de Ti» es un voluntariado

activo, preocupado por como mejorar la calidad de vida de su usuario/a:

- colaboran, se informan sobre las actividades de su entorno, comparten esa información con sus compañeros/as.
- utilizan los recursos de la zona para mejorar la calidad de vida de su usuario/a.

Anita de 82 años, vive sola en su casa, comparte su mirada por la ventana con su periquito «Piolín». Tras una larga trayectoria personal y de trabajo se trasladó a Gijón, por lo que al quedarse viuda su vida se vio paralizada, sin sus amigas de toda la vida y sin apenas familia que pudiera estar con ella «Sentirse solo es muy duro» dice con su mirada perdida; tampoco le ayuda su párkinson, al que hace frente caminando y caminando y yendo a rehabilitación dos veces por semana.

Su voluntaria Magdalena P.A., de 54 años, se acerca a ella con todo el cariño, como si de sus padres, ya fallecidos, se tratase, «aunque trabajo, me puedo organizar y tengo tiempo para todo. Quiero que Anita sea independiente durante mucho tiempo y que con mi apoyo vea todo lo bueno que tiene y que puede compartir».

La voluntaria transmite su experiencia con toda su ilusión, con actitud positiva. Considera que Anita le aporta mucho más de lo que ella le da, «me da mucho cariño, me cuenta sus experiencias, que son muchas y muy duras, y a pesar de los años y la enfermedad, tiene vitalidad para vivir y disfrutar, lo único con lo que no puede es con la soledad, que es muy cruel con las personas mayores y yo comparto un poco de mi tiempo para aliviar la soledad de Anita».

**Testimonio de una voluntaria y una usuaria de
«Cerca de Ti» en Gijón.**

La experiencia nos dice que se puede y se debe promover la implicación del voluntariado en actividades

con personas mayores. La participación del voluntariado en los proyectos de apoyo a estas personas y el fomento de su propia participación, son claves para evitar el riesgo de exclusión social.

Por otra parte, en «Cerca de Ti» se promueve también una diversificación del voluntariado: se trata de un voluntariado plural, que representa a la sociedad en la que estamos inmersos. No podemos plantearnos estrategias para combatir las barreras físicas y mentales con las que impedimos la inclusión social de las personas más vulnerables, sin contar con ellas. La experiencia vivida que ellos y ellas nos aportan, es la mejor base para repensar nuestros proyectos y sus ganas de participar, una muestra de conciencia cívica que no podemos dejar pasar. En la actualidad, Cruz Roja cuenta con más de 187.000 voluntarios, de los cuales más de 9.500 son mayores de 65 años.

Junto a ello, el proyecto «Cerca de Ti», quiere retomar la figura de la ayuda mutua, vecinal o de proximidad, tanto en el ámbito rural como en el urbano; ello contribuye a fortalecer la relación usuario/a-voluntario/a y promueve la estabilidad y continuidad en el proyecto.

«Me siento acompañada, hasta mi hijo está más contento y no tiene miedo de que esté sola en casa (ya que él vive fuera). Puedo ir a comprar cada dos días y como más variado, estoy más ágil ya que salimos a pasear también. He visto y hablado con gente por la calle que no veía hace mucho tiempo porque no salía de casa. Me aclaro con los euros que me los ha explicado la voluntaria».

Alicia, usuaria de «Cerca de Ti» en Huesca.

Utilizar las nuevas tecnologías de la información, incorporar la diversidad cultural en el voluntariado, favorecer la «ayuda entre iguales», hacer más atractiva la acción voluntaria, especializar nuestra acción, aprender a abandonar proyectos innecesarios, agrupar y coordinar esfuerzos entre nosotros y con otras organizaciones. Estas líneas están dirigiendo actualmente la acción voluntaria de Cruz Roja Española en el proyecto «Cerca de Ti».

Es importante modificar las percepciones sociales acerca del envejecimiento, que asocian a la vejez el

deterioro y la etiqueta de clase pasiva, con un enorme coste social. Para ello, es importante mostrar a las sociedad modelos de personas mayores y dependientes que defienden el nivel de autonomía que conservan, trabajar en los ambientes educativos, fomentar las relaciones intergeneracionales, estimular la participación de las personas mayores en la sociedad, valorar abiertamente su experiencia y sus contribuciones, desarrollar proyectos de prevención de la dependencia y promoción del autocuidado, etc.

Desde nuestra perspectiva, las personas mayores precisan apoyo en dos planos:

- Plano Instrumental: Provisión de servicios directos que cubran sus necesidades básicas.
- Plano Emocional: Información, asesoramiento, formación, capacitación y apoyo psicológico.

«Me da mucho cariño, es muy discreta la voluntaria, estaba agobiada porque pensaba que no me escuchaba nadie y ella me ha escuchado. Hace tiempo que no salía a pasear y ahora lo he hecho, no he ido a exposiciones por que ya no tenía ganas de caminar tanto. Mis hijas están muy contentas por que no estoy sola todo el tiempo y yo estoy con mejor humor y más alegría, me río e incluso voy a tomar cafés al bar como hacia de joven».

Consuelo, usuaria de «Cerca de Ti» en Huesca.

La provisión de apoyo social que se realiza en el proyecto «Cerca de Ti», se ofrece desde dos modalidades:

- Apoyo presencial: equipos de técnicos y voluntarios.
- Apoyo a través de las TIC: servicios sociosanitarios basados en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación que permitan mantener a las personas en situación de dependencia leve o moderada en su entorno habitual: su casa, barrio, ciudad, y apoyar a la persona cuidadora, etc.

4.2. Las claves de la intervención

Para finalizar, queremos resumir brevemente cuales consideramos que son las claves por las que el volun-

tariado de «Cerca de Ti» es un elemento clave enriquecedor de las iniciativas de apoyo social y prevención de riesgos, dirigidas a las personas mayores y dependientes:

- Los voluntarios y voluntarias participan en la comunidad, tejiendo una especie de «malla social» de protección contra los riesgos de exclusión social que afectan a muchas personas mayores, disminuyendo los riesgos de aislamiento.
- Este valor se entiende si analizamos la situación de las personas mayores que viven solas o de las personas en situación de dependencia. El aislamiento es uno de los elementos que producen mayor deterioro, anula la autoestima y destruye los hábitos de salud y de relación. La sensación de ser tenidos en cuenta, de tener a alguien con quien compartir sus preocupaciones es muy importante para las personas dependientes.

«Rosa (la voluntaria) es como un ángel caído del cielo. Se preocupa por mí, me acompaña al médico... Con Rosa salimos a andar y los primeros días me dolían mucho las piernas porque hacía mucho que no salía de casa. El primer día que fui a la frutería del mercado pensaron que estaban viendo un fantasma, me dijeron que pensaban que había muerto hace años.»

María, usuaria de «Cerca de Ti» en Valladolid.

- Los voluntarios/as son fuente de escucha, nexos de apoyo social, referentes para otras muchas personas. Este acompañamiento social y –en un sentido amplio– educativo, en habilidades de autocuidado y relación social, es un valor añadido de los proyectos de apoyo a personas dependientes y de promoción de la autonomía personal.

«Me sentía sola, mis hijos están en Francia pero mi marido murió aquí y yo ya no quiero moverme de aquí, a lo mejor si estoy peor me acaban llevando pero gracias a Krasi (la voluntaria), ahora salgo más de casa y puedo hablar. Con lo que me gusta hablar y no tenía con quien hacerlo»

María, usuaria de «Cerca de Ti» en Valladolid.

- Nuestro voluntariado está compuesto por personas que representan a todos los sectores sociales, incluye diferentes perfiles de edad, sexo, origen... con lo que podemos potenciar la aplicación en nuestros programas de temas como la perspectiva de género, la interculturalidad, la intergeneracionalidad, etc... que son factores transversales a nuestra actividad.
- Los voluntarios/as son también personas formadas en técnicas de escucha, habilidades sociales, solución de problemas, mediación en conflictos, información sobre recursos comunitarios, técnicas de afrontamiento del desgaste emocional, etc... Su relación con las personas dependientes y con quienes les prestan cuidados son siempre destacada como un indicador de calidad y un importante valor añadido que dota de una dimensión de proximidad y humanidad, la necesaria protección social a que estas personas tienen derecho.

Intervenir en la construcción del desarrollo social es un privilegio, es uno de los empeños que más dignifican al ser humano y es algo que nos define: Cruz Roja es un movimiento internacional que trabaja para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizándolo el poder de la humanidad.

Nosotros aspiramos, a través de la acción voluntaria, a un mundo con comunidades más fuertes, capaces de hacer frente al sufrimiento humano y a las situaciones de crisis, impulsadas por la esperanza, el respeto a la dignidad y la búsqueda de la equidad.

En mi actual experiencia, con el Proyecto «Cerca de ti» y referida a la persona a la cual acompaño, a ella le ofrezco poco, al lado de las enseñanzas que me aporta, sobre todas ellas, actitud positiva ante la vida y sus acontecimientos, ilusión aún, por todo, a pesar de su avanzada edad, la tranquilidad que le dan los años y todas las experiencias vividas, como ella misma dice «Tengo mucha historia, porque tengo muchos años» (91)

Me siento una persona privilegiada por poder compartir unas horas de mi tiempo con ella. A pesar de que es una persona activa, el sentimiento de soledad se anida en ella, fue dejando en el camino a la mayoría de su familia y amigos, agradece mucho

la compañía y despierta en ella un sentimiento de utilidad, se le procura una vejez más saludable y se reduce un tanto la carencia afectiva. Comprender su experiencia, intento comunicárselo sin resultar maternalista, procuro sintonizar con su onda emocional, pero sin duda, y ante todo, aunque el habla es un don, prestarle la debida atención y escuchar con sabiduría, ayudando así a su desahogo, dando silencios y siendo sensible a sus sentimientos y gestos, respetarla y apreciarla en actitud y forma, mostrándome como una persona «real» con mis sentimientos y naturalidad.

Sin duda «La experiencia es un grado» y ojalá mi familia, mis amigos y yo misma a los 91 años podamos ser una «Esperanza» para otras personas y no ser ignoradas e incluso escondidas.

Estas experiencias me hacen aprender y saber valorar el «caminar» por la vida «tranquila».

¡Gracias!

**Testimonio de una voluntaria de
«Cerca de Ti» en Gijón.**

5. Sistema de Evaluación del Proyecto Piloto «Cerca de Ti»

Antonio Jiménez Lara

5.1. Introducción

El proyecto «Cerca de Ti» trata de facilitar apoyo emocional, seguridad y estímulo a personas mayores en situación de soledad para que participen en las actividades que se desarrollan en su entorno, si así lo desean, mediante el acompañamiento por voluntarios, tanto dentro como fuera del hogar y tanto de forma presencial como de forma telefónica, con el fin de romper el posible riesgo de aislamiento en que se encuentran.

En una primera fase, se está desarrollando una experiencia piloto destinada a evaluar las posibilidades reales que una iniciativa de este estilo tiene para su aplicación a gran escala. En este artículo se detalla la metodología y técnicas de investigación que se están aplicando en la evaluación del proyecto piloto «Cerca de Ti», y que permitirán describir de forma fiable los resultados, ventajas y dificultades que presenta esta iniciativa.

5.2. Objetivos de la evaluación

La evaluación del proyecto pretende identificar las fortalezas y debilidades de un modelo de actuación para afrontar la soledad de las personas mayores basado en el acompañamiento voluntario y obtener datos que ayuden a formular recomendaciones de cara a su futura implantación a gran escala. El seguimiento del proyecto se realiza de forma detallada y abarca desde sus primeras formulaciones, previas a la implantación, hasta los resultados de la experiencia una vez finalizada la intervención; ello incluye evaluar la adecuación de las actuaciones, obtener evidencias acerca de su impacto y su efectividad e identificar los elementos clave para su éxito.

El objetivo principal de esta evaluación es conocer la repercusión que el programa tiene en las personas mayores participantes, tanto en la mejora de su calidad de vida y en la reducción de sus situaciones y

sentimientos de soledad, como en su capacidad e inclinación para utilizar los recursos del entorno. Junto a este objetivo, la evaluación pretende también facilitar evidencias sobre las potencialidades que, en el desarrollo de este tipo de iniciativas, tienen determinados recursos, como la aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación, la participación de personas voluntarias o la cooperación entre entidades de diferente naturaleza: Administración Local, Administración Regional, Administración General del Estado, Organizaciones No Gubernamentales, Empresas y Sociedad Civil.

De forma específica, se analizan determinados aspectos en relación con los participantes:

- Cambios en el bienestar personal, relaciones interpersonales, uso de recursos de la comunidad y satisfacción de las personas mayores participantes.
- Motivaciones y expectativas del voluntariado hacia el programa y su participación en el mismo.

El Proyecto «Cerca de Ti» se basa en el despliegue de forma controlada y coordinada de una serie de entidades, personas e instrumentos técnicos. En relación con ellos, se evalúa la calidad y pertinencia de:

- La cooperación entre los agentes implicados (Entidades Locales, organizaciones y empresas prestadoras de la teleasistencia, organizaciones de voluntariado, voluntarios y voluntarias, personas mayores participantes, etc.).
- El uso de las nuevas tecnologías, especialmente las comunicaciones móviles, como complemento y facilitador en la prestación de los servicios, su gestión y coordinación.

En cada una de sus fases de realización, se evalúan elementos relevantes relacionados con:

- La interacción, tanto presencial como telefónica, entre las personas mayores participantes y el voluntariado.

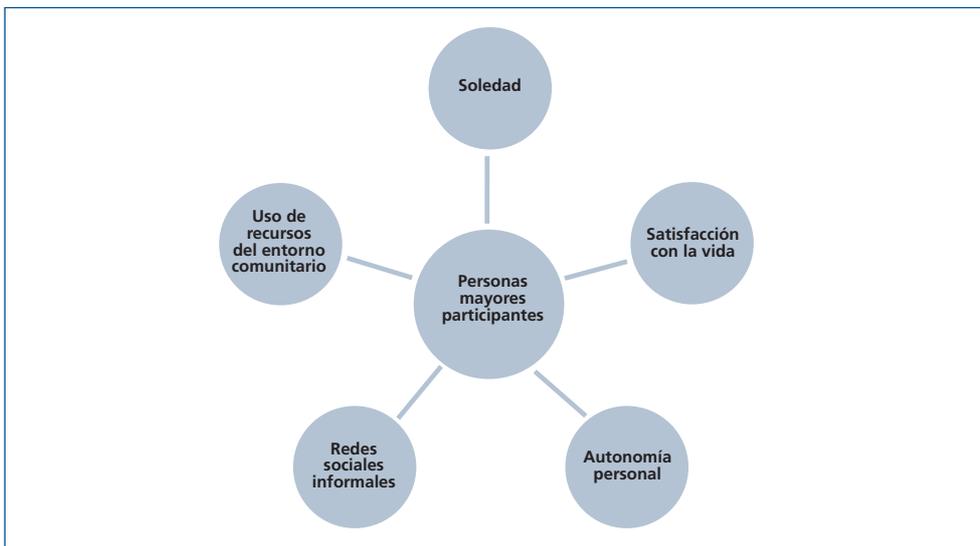
- El uso del Servicio Público de Teleasistencia por las personas mayores participantes.

5.3. Diseño metodológico

En coherencia con los objetivos planteados para el proyecto piloto, la evaluación contempla diferentes

perspectivas o ejes a los que prestar atención, que requieren diferentes estrategias de medición. En primer lugar, la *perspectiva de la persona mayor* participante en cuanto a: cambios en sus niveles de autonomía personal, relaciones con el entorno, sentimientos de soledad, expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.

Cuadro 1. DIMENSIONES A INVESTIGAR EN PARTICIPANTES



Por otra parte, el sistema de evaluación incorpora la *perspectiva de las personas voluntarias* participantes en el proyecto, en lo referido a motivaciones, expec-

tativas, niveles de participación, relación con las personas mayores participantes, percepción y satisfacción con el proyecto.

Cuadro 2. DIMENSIONES A INVESTIGAR EN VOLUNTARIAS/OS



Por último, se incorpora información proveniente del resto de agentes principales implicados en el proyecto:

- La perspectiva de los *familiares* de las personas mayores participantes: expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.
- La perspectiva de los *servicios sociales locales*: identificación de elementos clave para la eficacia de la intervención y la adecuada coordinación; expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.
- La perspectiva de las *organizaciones de voluntariado*: identificación de elementos clave para la eficacia de la intervención y la adecuada coordinación; expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.
- La perspectiva de las *entidades prestadoras del Servicio Público de Teleasistencia*: complementariedad y coordinación de actuaciones; uso del Servicio Público de Teleasistencia por parte de las personas mayores participantes; expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.

En relación con cada uno de estos ejes o perspectivas se establecen los oportunos instrumentos de evaluación más adecuados para la obtención de datos. La evaluación de este proyecto piloto comprende:

- Una **evaluación del impacto y la eficacia** del proyecto (de resultados) que analiza en qué medida se han alcanzado los objetivos previstos en materia de mejora de la calidad de vida de las personas mayores participantes, reducción de los sentimientos de soledad y promoción de la capacidad para utilizar los recursos del entorno.
- Una **evaluación de la implementación** del proyecto (de proceso o seguimiento), que analiza todas aquellas cuestiones relacionadas con la puesta en marcha y el adecuado funcionamiento del proyecto, tanto en la provisión de los recursos necesarios, como en la realización de las tareas y la coordinación de las mismas.
- Adicionalmente, se contempla una **evaluación de las comunicaciones móviles** como complemento y facilitador en la prestación de estos servicios, su gestión y coordinación, y como herra-

mienta para la investigación y evaluación en proyectos de estas características.

5.4. Instrumentos

En cada una de esas fases, se utiliza información obtenida a través de diferentes instrumentos principalmente de carácter cuantitativo (cuestionarios y registros de datos), pero también cualitativo (entrevistas y grupos de discusión).

Comenzando por los primeros (cuantitativos) se han previsto cuestionarios principalmente para participantes y voluntarios; secundariamente se realiza un cuestionario para familiares o personas de referencia para los participantes (amigos, conocidos, vecinos). Estos cuestionarios se administran en diferentes momentos de la evaluación, tal como se explica más adelante.

A lo largo de la ejecución del proyecto, las entidades participantes recopilan cierta información anonimizada proveniente de sus registros y bases de datos, principalmente relacionadas con actividad de los participantes y voluntarios así como uso de los servicios de Teleasistencia y dispositivos móviles vinculados al proyecto.

Se añade, además, una serie de tomas de datos cualitativos, basados en entrevistas y grupos de discusión. El uso de estas se justifica por la necesidad de conocer de forma intensiva las motivaciones, opiniones e ideas sobre el funcionamiento del proyecto que tienen tanto las personas vinculadas a la ejecución (voluntarios y profesionales), como la percepción y satisfacción de los propios participantes.

5.5. Procedimiento

Para evaluar los resultados del proyecto se ha diseñado un sistema de evaluación **pretest-postest**. Ello implica la realización de una medición al inicio del proyecto –que sirve además para validar los criterios de inclusión de los potenciales participantes– y otra medición tras la finalización del proyecto piloto. La evaluación pretest-postest permite conocer la evolución experimentada por los participantes en el pro-

yecto piloto desde su incorporación al mismo. De esta manera, podemos comprobar cuál es la incidencia del proyecto en la mejora de la calidad de vida, en la reducción de los niveles de soledad de los participantes y en su integración en el entorno comunitario.

Para esta evaluación, y con la finalidad de controlar otras posibles variables intervinientes que puedan repercutir (positivamente o negativamente) en la evolución de los usuarios y usuarias del programa, aparte del grupo de usuarios/as que recibe el servicio de acompañamiento voluntario (**grupo experimental**), se añade un **grupo control**, también formado por usuarios y usuarias del servicio de teleasistencia que den asimismo altos valores de soledad en los ítems marcados. Este diseño metodológico permite incrementar los niveles de **validez interna**, esto es, observar en qué medida el grado de variación observado en los niveles de soledad y en la integración en el entorno comunitario de los usuarios (variables dependientes) es un efecto generado o no por el proyecto (variable independiente), ya que se controlan a priori otros posibles factores que puedan influir en esta relación.

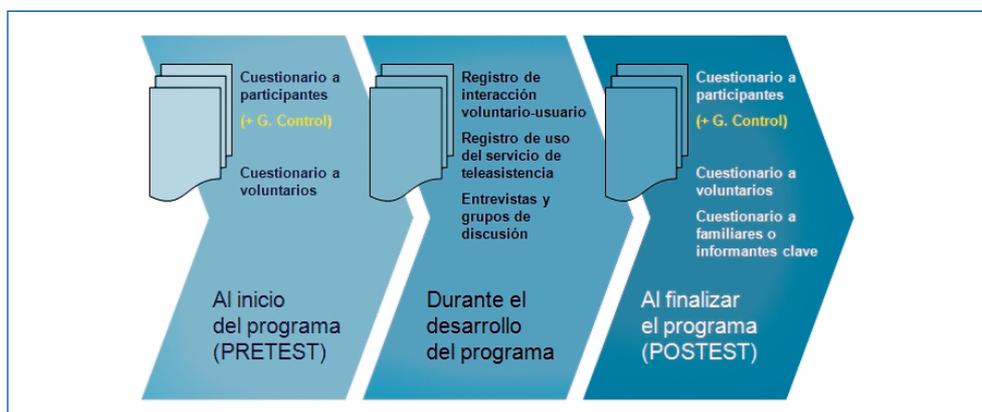
A cada uno de los **participantes en el proyecto piloto** se le asigna un perfil similar dentro del **grupo control**, que está formado por personas que potencialmente también podrían ser usuarios de este proyecto piloto, por cumplir los criterios de inclusión en el mismo, y que residan en las mismas localidades que los participantes. La elección de los miembros del grupo de control no se realiza por métodos aleatorios, sino mediante **igualación**, esto es, cada miembro del

grupo de control debe tener un perfil similar, en una serie de variables seleccionadas (sexo, grupo de edad, localidad de residencia, situación de soledad, etc.) que el de una de las personas que reciben la intervención. De esta forma se asegura la mayor correspondencia entre las características del grupo experimental y el grupo de control, lo que favorece la comparabilidad y permite obtener unos resultados más ciertos en la evaluación de la eficacia del proyecto.

El procedimiento de evaluación pretest-postest, implica tres mediciones concretas:

- Una primera medición previa a la entrada en el proyecto piloto del programa «Cerca de Ti», que sirve asimismo, para validar los criterios de inclusión de los potenciales participantes en el proyecto. En este momento se aplican cuestionarios a participantes y voluntarios.
- Una segunda medición a lo largo de la ejecución del proyecto, basada en registros de uso de los dispositivos de teleasistencia y otros recursos, además de entrevistas y grupos de discusión con participantes, voluntarios y otros agentes implicados.
- Una tercera medición, tras la finalización de dicho proyecto, para comprobar la medida en qué su implementación ha podido provocar cambios positivos en los participantes. En este momento se replican los cuestionarios para participantes y voluntarios que han permanecido en el proyecto, además de un cuestionario complementario para familiares u otras personas de referencia para la persona participante.

Cuadro 3. INSTRUMENTOS Y MOMENTOS DE TOMA DE DATOS



5.6. Resultados esperados

Esperamos que la información obtenida a través del sistema de evaluación del proyecto nos ayude a conocer y describir las principales ventajas del acompañamiento voluntario como estrategia para afrontar la soledad de las personas mayores, así como las principales dificultades que han de tenerse en cuenta. De esta manera, será posible ofrecer recomendaciones útiles para su ampliación, incluso generalización.

Entre los ámbitos a tener en cuenta para evaluar los efectos o resultados del proyecto, además de los relacionados con la mejora del bienestar personal y reducción de sentimiento de soledad para personas mayores beneficiarias, será preciso obtener informa-

ción sobre ventajas para voluntarios, incremento o reducción del uso de recursos sociales, dificultades organizativas y necesidades de coordinación con instituciones. La evaluación pretende también describir las ventajas y dificultades que la introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como la cooperación entre entidades de diferente naturaleza, puede suponer.

La evaluación del proyecto se ha extendido a lo largo de todo el proceso, desde el diseño del programa hasta su implantación, por lo que los resultados ofrecerán información tanto *de proceso* (organización, coordinación) como *de resultado* (efectos positivos y dificultades).

OTROS NÚMEROS DE ESTE BOLETÍN

0. Las percepciones sociales sobre las personas mayores. Actitudes. Recomendaciones de la Royal Commission on Long Term Care del Reino Unido. Normativa. Proyectos.
1. El envejecimiento demográfico en España: balance de un siglo. El nuevo Plan español de I+D y el envejecimiento.
2. Dependencia y atención sociosanitaria.
3. La soledad de las personas mayores.
4. y 5. La OMS ante la II Asamblea Mundial del Envejecimiento: Salud y envejecimiento. Un documento para el debate.
6. La mejora de la calidad de vida de las personas mayores dependientes.
7. Naciones Unidas y envejecimiento.
8. Servicios Sociales para personas mayores en España. Enero 2002.
9. Envejecer en femenino. Algunas características de las mujeres mayores en España.
10. La protección social a las personas mayores dependientes en Francia.
11. Envejecimiento en el mundo rural: Necesidades singulares, políticas específicas.
12. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con productos adecuados.
13. Una visión psicosocial de la dependencia. Desafiando la perspectiva tradicional.
14. Los mayores en la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.
15. Proporcionar una Asistencia Sanitaria y Social integrada a las Personas Mayores: Perspectiva Europea.
16. Presente y futuro del cuidado de dependientes en España y Alemania.
17. Participación de las personas mayores europeas en el trabajo de voluntariado.
18. y 19. Redes y programas europeos de investigación.
20. Las consecuencias del envejecimiento de la población.
21. Envejecer en el Siglo XXI.
22. Servicios Sociales para personas mayores en España. Enero 2005.
23. La situación de los Sistemas de Formación y Cualificación en la atención a los mayores dependientes.
24. Trabajar con personas mayores: Reflexiones desde la Bioética.
25. Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD): Su situación actual.
26. Envejecimiento de las personas con discapacidad intelectual.
27. Uso del tiempo entre las personas mayores.
28. La atención a las personas mayores en situación de dependencia en su último período de vida. Retos y apuntes para una reflexión del Estado.
29. Redes y Programas Europeos de Investigación.
30. El proyecto SHARE: la Encuesta de Salud, Envejecimiento y Jubilación de Europa.
31. Maltrato hacia personas mayores en el ámbito comunitario.
32. Servicios Sociales para personas mayores en España. Enero 2007.
33. Prejubilación y desvinculación laboral después de los 50 años.
34. Cuidados y apoyo a personas con demencia: nuevas propuestas.
35. Cuidadoras y cuidadores: el efecto del género en el cuidado no profesional de los mayores.
36. Evaluación de modelos de alojamiento para personas mayores al final de la vida.
37. Documentos internacionales. Envejecimiento de la población europea: la felicidad, la protección de la dignidad y el envejecimiento saludable.
38. Percepción en niños y adolescentes de las personas mayores.
39. Proyecto red mundial de ciudades amigables con personas mayores.
40. Edadismo en Estados Unidos.
41. Desarrollo de políticas sobre envejecimiento en Suecia.
42. Necesidades de vivienda y atención de las personas mayores en las áreas rurales de Inglaterra.
43. Servicios sociales para personas mayores en España. Enero 2009.
44. Envejecimiento activo de las personas mayores inmigrantes. Buenas prácticas en Europa.

Observatorio de Personas Mayores
Gabinete Dirección General del Imserso
Avda. de la Ilustración, s/n c/v a Ginzo de Limia, 58
28029 MADRID
Tlfn: +34 917 033 526
Fax: +34 917 033 595
E-mail: opm@imserso.es

VISITE PORTAL MAYORES: <http://www.imserso mayores.csic.es>