

PRESENTACIÓN DE LOS CENTROS DONDE SE DESARROLLA LA EXPERIENCIA

COMPLEJOS GERONTOLÓGICOS

Estas instalaciones municipales albergan los Servicios de Atención diurna, apartamentos tutelados y comedor. El acceso a estos recursos se realiza a través de los servicios sociales de base y la gestión de Blas de Otero y de Beato Tomás de Zumárraga que son en concreto los centros a los que nos referimos están gestionados por Sirimiri Servicios Socioculturales sl.

A continuación, se describe con mayor detalle el contenido de cada uno de estos servicios:

Atención Diurna

Servicio socio sanitario y de apoyo familiar que ofrece durante el día atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas mayores que mantienen cierto grado de autonomía personal mediante su promoción y la permanencia en su entorno habitual. Se dirige a persona mayores o igual a 65 años, que no estén en activo y que no tengan reconocido grado y nivel de dependencia según lo establecido en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la persona en situación de dependencia.

Servicio de comedor

Servicio que garantiza una comida completa y adecuada desde el punto de vista nutricional, a la vez que se fomenta la integración social y la convivencia.

Dirigido a personas mayores de 60 años con dificultades para cubrir la necesidad básica de alimentación por falta de apoyo familiar, por una dependencia cultural o por dificultades económicas, que desean realizar habitual u ocasionalmente una actividad cotidiana básica -la comida- en un entorno de relación sano, agradable y socialmente gratificante.

Apartamentos tutelados

Conjunto de viviendas autónomas, individuales o dobles, que cuentan con servicios colectivos de uso opcional, y que dan alojamiento a personas mayores con una situación psicofísica y social que no precisa de recursos de mayor intensidad.

Se prestan desde este recurso: atención directa, vigilancia, limpieza y mantenimiento. Las prestaciones efectivas se refieren también a cuestiones de corte informativo, socioeducativo y psicosocial y ambiental. Dentro de la atención ligera que según el perfil de usuarios precisan

los vecinos de los apartamentos, se intenta ofrecer apoyos para que éstos puedan desarrollar un envejecimiento activo (oportunidades de salud, seguridad y participación) de manera autónoma.

Las personas destinatarias tienen una edad igual o superior a 65 años y una edad máxima de 82 años que no tenga reconocido grado y nivel de dependencia según lo establecido en la ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la persona en situación de dependencia.

DESTINATARIOS

SERVICIO	PLAZAS BLAS OTERO	PLAZAS BEATO T ZUMARRAGA
ATENCIÓN DIURNA	40	23
COMEDOR	40	48
APARTAMENTOS TUTELADOS	35	40
Total personas mayores atendidas	115	111

**Memoria 2014 Dpto. Asuntos sociales y personas mayores del Ayto. Vitoria-Gasteiz*

EQUIPO PROFESIONAL

PROFESIONALES	BLAS OTERO	BEATO T ZUMARRAGA	TOTAL
AUXILIAR ENFERMERÍA	10	7	17
DUE	1	1	2
TRABAJADOR FAMILIAR	2	2	4
ANIMADOR SOCIOCULTURAL	1	1	2
LIMPIADOR-CAMARERO	2	2	4
TRABAJADORA SOCIAL RESPONSABLE MUNICIPAL	1	1	2
	17	14	31

**Memoria 2015 Sirimiri Servicios Socioculturales*

En este marco se desarrolla el Plan de Acompañamiento a los equipos profesionales para implantación y seguimiento del modelo de atención centrado en la persona. A continuación, se describe brevemente esta experiencia, aún inconclusa. En las siguientes páginas tratamos de pormenorizar los contenidos desarrollados hasta la actualidad, su temporalización por fases y su metodología.

RESUMEN DE ACCIONES

CONTENIDO	PARTICIPACIÓN SERVICIOS	BLAS OTERO	BEATO T ZUMARRAGA	TOTAL
3 sesiones formativas 2014	CAD	12	12	24
2 sesiones formativas 2014	APARTAMENTOS	3	3	6
Intercambio profesional entre centros 2014	CAD	1	1	2
1 Sesión diseño acompañamiento 2015	LÍDERES CAD	1	1	2
1 Sesión informativa Ayuntamiento VG	SERVICIO PERSONAS MAYORES			3
1 Sesión diseño acompañamiento 2015	LÍDERES+ RESPONSABLES MUNICIPALES			5
1 Sesión reflexión y gestión emociones 2015	CAD	12	12	24
1 Sesión informativa: Comité Ética Álava 2015	CAD	11	12	23
Intercambio profesional entre centros 2015	CAD	2	2	4
1 Sesión valorativa 2015	CAD	12	12	24
1 Sesión diseño acompañamiento 2016	LÍDERES+ RESPONSABLES MUNICIPALES			5
1 Sesión seguimiento Apartamentos tutelados 2016	APARTAMENTOS	3	3	6
Difusión externa proceso: Presentación a BBPP de Fundación Pilares				Previsto y pendiente 2016
Auditoría externa: solicitud a Teresa Martínez Rodríguez				
Intercambio profesional entre servicios				
1 sesión formativa: Adaptación servicios a nuevas personas usuarias con Grado 1 de autonomía				
Visita a otros centros con implantación MACP				
1 Sesión valorativa 2016				

*Memoria 2015 Sirimiri Servicios Socioculturales y Plan acompañamiento 2016.

A continuación, se incorpora la metodología específica de cada fase de este proceso señalando con mayor detalle los servicios y equipos implicados, las tareas realizadas, las herramientas y materiales específicos elaborados, los cambios realizados en cada servicio, las previsiones de avance a la fase posterior y la implicación de los grupos de interés y su evolución.

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 1: 2014

FASE 1		2014	
Servicios implicados	CENTROS ATENCIÓN DIURNA BLAS Y BEATO	APARTAMENTOS TUTELADOS BLAS Y BEATO	
Profesionales participantes	<i>Equipo completo de Blas y responsable del centro; Equipo completo de Beato y responsable del centro (26 personas)</i>	<i>Equipo Profesionales de Apartamentos de Blas y Beato y responsables de ambos servicios (7 personas)</i>	
Tareas realizadas 2014	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Visitas a Unidades de convivencia de Etxean Ondo y formación preliminar</i> • <i>Sesión general conceptualización y análisis de la realidad</i> • <i>Sesión por servicio abordaje necesidades de intervención. Puntos fuertes y áreas mejora.</i> • <i>Intercambio profesionales entre ambos centros para reforzar buenas prácticas y plantear áreas de mejora observadas.</i> • <i>Sesión final recapitulando el trabajo realizado y marcando hoja de ruta de cada centro.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reflexiones previas de orientación del MACP</i> • <i>Sesión general conceptualización y planteamiento de necesidades de intervención.</i> • <i>Revisión del modelo de calidad de vida de Schalock y Verdugo y revisión de las Recomendaciones Zainduz para su adaptación.</i> 	
Materiales elaborados	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mapa de situación de cada servicio</i> • <i>Plan de Atención y vida actualizado.</i> • <i>Diseño de la figura de referencia y procedimiento de elección</i> • <i>Revisión y adaptación herramienta de seguimiento "Cuestionario para avanzar en AGCP" de Teresa Martínez</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mapa de situación del servicio Atención Diurna y de Apartamentos Tutelados</i> • <i>Folleto ACP para familias y mayores</i> • <i>Boletín informativo para familias en Beato</i> • <i>Recomendaciones Zainduz aplicadas al servicio</i> • <i>Observaciones de mejora del equipo profesional</i> • <i>Posibilidades de intervención según los PO de Sirimiri</i> 	
Cambios realizados	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Adecuación de espacios y mobiliario</i> • <i>Rutinas: Comedor en Beato, formato de meriendas en Blas</i> • <i>Atención a familias: mejorar la información/participación y acogida en el centro</i> • <i>Personas mayores: Posibilidad de elección de actividades simultáneas; Información y consulta a mayores sobre el modelo y los cambios</i> • <i>Desarrollo del rol de figura de referencia y decisión mayores sobre su referente.</i> • <i>Ensayo del nuevo Plan de Atención y vida.</i> • <i>Dinámicas de reuniones de equipo; Estructura y contenido de memoria de servicio anual</i> 		
Plan de trabajo 2015: Fase 2			
Pasos dados: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Incorporación MACP en proyectos Sirimiri</i> • <i>Designación Equipo apoyo técnico</i> • <i>Acompañamiento puntual equipos: 19 nov; 26 nov; 12 dic; 7 abr</i> • <i>Hoja de ruta para trabajo en cada centro.</i> 		Temas pendientes: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organización acompañamiento con líderes y RSP de centros</i> • <i>Conocimiento de la opinión de la institución y participación en el proceso</i> • <i>Acompañamiento: sesiones x centro, visitas otros centros, jornada puertas abiertas.</i> • <i>Seguimiento de avances y plan de trabajo 2015-16.</i> • <i>Difusión y puesta en valor de los avances de implantación y del proceso de acompañamiento.</i> • <i>*Mediciones de resultados en algunos Grupos de interés</i> • <i>*Seguimiento de implantación y mejora en Apartamentos y abordaje específico de servicio de comedor.</i> • <i>*Implicación de la Institución en el proceso.</i> • <i>* 2ª Fase acompañamiento: seguimiento</i> 	

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 1: 2014

GRUPOS INTERÉS	Plan	Proceso	Valoración
AYUNTAMIENTO VITORIA-GASTEIZ	QUÉ: Reunión entre Sirimiri y responsables municipales PARA QUÉ: para alinear posturas	QUÉ: Comunicación abierta sobre el proceso. PARA QUÉ: marcar directrices, establecer ritmos, seguimiento...	QUÉ: Reunión de valoración con responsables de centro y con responsable de Ayuntamiento. PARA QUÉ: Evaluación de puntos fuertes y áreas de mejora.
PERSONAS MAYORES	QUÉ: Encuentros informales (durante la merienda) Personas mayores, profesionales, Sirimiri. PARA QUÉ: informar sobre el modelo, preparación para cambios, dar seguridad y solicitar colaboración. 1.-Asambleas con PU y familias (Blas) falta fecha. 2.- Woka con PU. Exponen las cuestiones que querían cambiar. Se establecen prioridades y se hacen reuniones específicas para decidir con ellos cómo acometer los cambios	QUÉ: Escucha, consulta y evaluación de las iniciativas que supongan cambios en cada centro según su hoja de ruta. PARA QUÉ: Para que las personas mayores decidan sobre los cambios que les afectan y poder dar pasos firmes en el avance del modelo.	QUÉ: La valoración deberá ser diaria, lo que nos dará idea no sólo de los contenidos modos de implantarlo, sino también de los ritmos, etc. Se contrastan las experiencias piloto y afianzando las prácticas que sean bien consideradas por las personas. Se cuenta con grupo focal para evaluar (Blas)
PROFESIONALES	QUÉ: Plan acompañamiento PARA QUÉ: reflexionar, capacitar, motivar, y diseñar un plan de trabajo sobre implantación MACP en cada uno de los centros. Debates en el equipo profesional sobre la implantación de los cambios. Junio: Se cumplimentó el cuestionario de revisión participativa y se comenzó con los cambios teniendo en cuenta tb la opinión de los mayores.	QUÉ: Seguimiento cercano y apoyo en todo el proceso por parte de personal de Sirimiri. Establecer líderes en cada centro que impulsen y representen. PARA QUÉ: Para mantener altos los niveles de motivación facilitando el avance y la búsqueda de soluciones, minimizando el conflicto. Comenzamos a hacer los Planes de Atención y vida en mayo Se instauró la figura de profesional de referencia, simultaneando varios sistemas de elección contando con las personas mayores.	QUÉ: Sesión de evaluación y cuestionario de satisfacción con los cambios que conlleva el modelo: relaciones, seguridad, ambiente de trabajo, etc. PARA QUÉ: Para detectar los puntos fuertes y afianzarlos, y apoyar en aquellos aspectos que generan vivencias negativas. Ha sido preciso realizar una gestión de emociones ante el nuevo rol profesional y las dudas de implantación del modelo.
FAMILIAS	QUÉ: Presencia de Sirimiri en Asambleas y envío en Diciembre de folleto de centro. PARA QUÉ: para informar del proceso que se va a iniciar y alinear posturas. 1.-Asambleas con PU y familias (Blas). Únicamente se expresan miedos, dudas acerca de la autonomía de las PU y del control que deben ejercer los profesionales...	QUÉ /CÓMO: A través de las asambleas, de los correos mensuales que se envían a las familias, y de los boletines trimestrales, implicándoles en contenidos. PARA QUÉ: Para informar de la implantación del proceso y recibir valoraciones y propuestas.	QUÉ: Valoración informal en torno a asambleas, celebraciones, folletos informativos PARA QUÉ: Conocer su opinión en relación a los cambios.
SIRIMIRI	QUÉ: Asignar dos responsables facilitadoras del proceso de implantación del modelo en CAD. PARA QUÉ: Para acompañar, pautar el avance, apoyar el proceso y resolver cuestiones que se ven afectadas por los cambios, manejar el conflicto...	QUÉ: Los contenidos y ritmos los marcarán los equipos. Paulatino liderazgo de los equipos de los centros y asunción del liderazgo. Acompañamiento permanente. PARA QUÉ: Para garantizar la motivación y el avance en acciones concretas.	QUÉ: El proyecto de Blas de Otero como punto de inflexión, se recoge la trayectoria, se valora y se pone a disposición de la institución PARA QUÉ: Mantener la línea de trabajo iniciada, ajustar los apoyos a la realidad de los centros, a las posibilidades y expectativas de equipos e institución.
COMUNIDAD	QUÉ /CÓMO: Alimentar las webs de Sirimiri y/o Ayuntamiento con experiencias de ACP PARA QUÉ: Para dar a conocer el modelo, y poner en valor los avances en los centros.	QUÉ: Diferentes formatos a valorar, comunicación o poster en congresos, video en youtube. PARA QUÉ: Compartir la experiencia adquirida con otros centros y experiencias, para difundir el modelo y facilitar el avance sin repetir errores, y aprovechando nuestra experiencia.	Se pospone este plan hasta afianzar la implantación en cada servicio. Se decide consolidar el trabajo conjunto de aprendizaje entre ambos centros y posponer la aportación a la Comunidad.

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 2: 2015

FASE 2		2015	
Servicios implicados	CENTROS ATENCIÓN DIURNA BLAS Y BEATO	SERVICIO DE PERSONAS MAYORES	
Profesionales participantes	Equipos completos de Blas y Beato y responsable (26 personas)	Responsable Servicio Responsable de Residencias y Complejos gerontológicos	
Tareas realizadas 2015	<ul style="list-style-type: none"> Organización acompañamiento con líderes y Responsables de centros Recopilación información sobre emociones equipo y resultados obtenidos Sesión sobre ética. Difusión y puesta en valor de avances de implantación y del proceso acompañamiento. Intercambio de profesionales entre ambos centros para reforzar buenas prácticas y plantear áreas de mejora observadas. Sesión final recapitulando el trabajo realizado y planteando 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la opinión de la institución y participación activa en el proceso. Difusión y puesta en valor de los avances de implantación en Blas y Beato con un nuevo modelo de presentación de memoria anual. 	
Materiales elaborados	Memoria anual por servicio para su presentación en ppt a institución, familias y personas usuarias por parte de los equipos de cada centro. Seguimiento "Cuestionario para avanzar en AGCP" de Teresa Martínez		
Cambios realizados	Personas mayores: pequeños grupos de decisión instaurados para abordar cambios Familias: ampliación información y participación. Rutinas; mejoras de espacios, equipamiento Figura de referencia//Plan de Atención y vida: implantación Memoria anual: nuevo formato y presentación Reuniones de equipo: adaptación al nuevo PAV, a la nueva figura profesional, a la implantación de los cambios		
Plan de trabajo 2016: Fase 3			
Pasos dados: <ul style="list-style-type: none"> 22 enero: Reunión líderes 24 febrero: Reunión Servicio Personas Mayores 5 marzo: Reunión líderes+Responsables Marzo: Reflexión individual sobre resultados y temas pendientes y sobre emociones Mayo: Comité Ética Álava Jul/oct Observación intercambio centros Elaboración MEMORIA 27 nov Encuentro valoración 		Temas pendientes: <ul style="list-style-type: none"> Visitas a otros centros; jornadas puertas abiertas. Apertura a otros profesionales Afianzar la forma de presentación de memoria. Revisión de la intervención para su adaptación al nuevo perfil de usuario. Disponer de opinión autorizada que permita verificar de manera externa los avances. Retomar el Plan de acompañamiento con servicio de Apartamentos tutelados. *Seguimiento de avances y resultados 	

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 2: 2015

GRUPOS INTERÉS	Plan	Proceso	Valoración
AYUNTAMIENTO	<p>QUÉ: Reunión entre Sirimiri y responsables municipales PARA QUÉ: para alinear posturas</p>	<p>QUÉ: Comunicación abierta sobre el proceso. PARA QUÉ: determinar interés, plantear implicaciones activas, plazos y seguimiento; para replanteamiento normativo y de líneas de actuación.</p>	<p>QUÉ: Reunión de valoración anual con responsables de centro y con responsable de Ayuntamiento. PARA QUÉ: Evaluación del proceso, de sus avances, puntos fuertes y áreas de mejora.</p>
PERSONAS MAYORES	<p>QUÉ: mantener, ampliar los encuentros Personas mayores-profesionales. PARA QUÉ: Evaluar los cambios, poner en valor los avances, dar seguridad y solicitar colaboración para analizar dificultades y proponer mejoras. Woka sobre los cambios ya realizados. La acogida fue muy buena pero muestran reticencia en la flexibilidad con las actividades. Simultanear actividades requiere tomar la decisión.</p>	<p>QUÉ: Escucha, consulta y evaluación de las iniciativas que supongan cambios en cada centro según su hoja de ruta. PARA QUÉ: Para que las personas mayores decidan sobre los cambios que les afectan y poder dar pasos firmes en el avance del modelo. Se verbaliza la importancia que tiene el profesional de referencia. Se comenta que se sienten apoyados, mejor atendidos y que tienen claro a quién acudir si tienen alguna duda, problema. Se incorporan al CAD las actividades personalizadas a partir del mes de septiembre. (Blas)</p>	<p>QUÉ: La valoración deberá ser continua: sobre contenidos, modos de implantarlo, ritmos, etc. Afianzando las buenas prácticas que sean bien consideradas por las personas y aplicando mejoras sobre las aportaciones realizadas. Cada vez que se han hecho una serie de cambios, se englobaban y se comentan en pequeños grupos y de manera informal, donde expresan su opinión, que era tenida en cuenta para instaurar definitivamente los cambios o modificar los mismos o explicar los motivos.</p>
PROFESIONALES	<p>QUÉ: Consulta con líderes sobre organización de las 2ª fase del Plan de acompañamiento y continuar con el mismo teniendo en cuenta las solicitudes y aportaciones de los equipos. PARA QUÉ: Para reflexionar, motivar, y revisar eficazmente el plan de trabajo implantado en cada uno de los centros. Para afianzar líderes en cada centro que impulsen la implantación del modelo, consolidar los pasos dados y continuar avanzando.</p>	<p>QUÉ: Seguimiento cercano y apoyo en todo el proceso por parte de Sirimiri. PARA QUÉ: Mantener alta motivación facilitando el avance y la búsqueda de soluciones, minimizando el conflicto. Para reforzar buenas prácticas y minimizar dificultades. Los cambios realizados han puesto en valor las aportaciones individuales de cada profesional, independientemente de su puesto, sintiendo reconocimiento. Se han estrechado los lazos con la familia, siendo una relación más cercana y fluida y que implica a todo el equipo, no sólo a la dirección del centro.</p>	<p>QUÉ: Sesión previa de evaluación y reflexión del equipo sobre los cambios que conlleva el modelo: relaciones, satisfacción, seguridad, ambiente de trabajo, etc. PARA QUÉ: Para detectar los puntos fuertes y afianzarlos, apoyar en aquellos aspectos que generan vivencias negativas y propiciar el avance de implantación del MACP. En relación con la figura profesional de referencia se ha puesto en evidencia que las capacidades y potencialidades personales de hay que saberlas y aprovecharlas, perdiendo peso tareas y funciones preestablecidas. Se vive como un plus al trabajo cotidiano y se valora más a compañeros, flexibilizando sin dificultad funciones y tareas</p>
FAMILIAS	<p>QUÉ: .-WOKA PARA QUÉ: para informar del avance del proceso, valorar los cambios y alinear posturas. Salvo las personas que han tenido relación directa con el profesional de referencia, el resto de familias no tenían conocimiento de la implantación del MACP por lo que se realiza esta actividad y se elabora un plan de comunicación específico..</p>	<p>QUÉ /CÓMO: asambleas, correos mensuales, boletines trimestrales, woka, otros... PARA QUÉ: Para informar del avance del MACP, para recabar su opinión y lo que las personas mayores verbalizan al respecto y recibir valoraciones y propuestas.</p>	<p>QUÉ: Valoraciones específicas comunicadas al equipo profesional, nivel participación activa en proceso. PARA QUÉ: Para complementar las actuaciones en el centro garantizar la motivación y el avance en acciones concretas A raíz del woka se ve que no se comunica debidamente a las familias los avances y se emite un boletín informativo que se inicia en julio y se realiza a partir de este momento cuatrimestralmente. En la asamblea no hubo ocasión de ahondar en el tema.</p>
SIRIMIRI	<p>QUÉ: Mantener dos responsables facilitadoras del proceso de implantación del modelo y ampliar el acompañamiento en Comedores de Centros Socioculturales de Mayores. PARA QUÉ: acompañar, pautar el avance, apoyar el proceso y resolver cuestiones creadas por los cambios, manejar el conflicto...</p>	<p>QUÉ: Los contenidos y ritmos los marcarán los equipos. Paulatina asunción del liderazgo de los equipos de los centros; Acompañamiento permanente. PARA QUÉ: Para dotar de metodología y herramientas de trabajo que faciliten el avance en cada servicio.</p>	<p>QUÉ: Revisión anual de avances y planteamiento conjunto de objetivos de intervención concretos y de acompañamiento. PARA QUÉ: Para garantizar la motivación, implicación de los GI implicados y el avance del MACP.</p>
COMUNIDAD	<p>QUÉ: Auditoría externa de nuestros avances con autoridad en el MACP. PARA QUÉ: Como feed back y comprobación de la utilidad del modelo y sus herramientas de seguimiento.</p>	<p>QUÉ /CÓMO: Solicitar visita y orientaciones a Teresa Martínez. PARA QUÉ: Para visibilizar y poner en valor los avances en los centros donde se ha implantado, reforzando a los equipos.</p>	<p>QUÉ: Diferentes formatos a valorar: visitas a los centros, sesiones de formación... PARA QUÉ: Compartir la experiencia, difundir la implantación real del modelo y facilitar el avance sin repetir errores, y aprovechando nuestra experiencia.</p>

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 3: 2016

FASE 3		2016	
Servicios implicados	CENTROS ATENCIÓN DIURNA BLAS Y BEATO	SERVICIO DE PERSONAS MAYORES	
Profesionales participantes	Equipos completos de Blas y Beato y responsable (26 personas)	Responsable Servicio Responsable de Residencias y Complejos gerontológicos	
Tareas realizadas 2016	Organización acompañamiento con líderes y Responsables de centros. 2ª fase del Plan acompañamiento específico a Apartamentos tutelados. Presentación del proceso de acompañamiento al premio Buenas prácticas de Fundación Pilares 2016	Valoración GI de implantación MACP en cada centro. Conocimiento de la opinión de la institución y participación activa en el proceso. Difusión y puesta en valor de los avances de implantación en Blas y Beato con un nuevo modelo de presentación de memoria anual.	
Materiales elaborados	Revisión y mejora de memoria anual por servicio Adaptación del Plan de Atención y vida para Apartamentos tutelados (en elaboración).		
Cambios realizados	<ul style="list-style-type: none"> Personas Mayores: parte activa en la acogida del centro. Familias: presentación nueva memoria y mejora de la información previa a la entrada de la persona mayor (Beato) y de la información periódica mediante boletín informativo (Blas) Intervención ambiental: la personalización de espacios invita a la relación en pequeños grupos Figura de referencia//Plan de Atención y vida: Revisión de avances y dificultades Reuniones de equipo: revisión de cambios en la metodología.		
Plan de trabajo 2016: Fase 3			
Pasos dados:		Temas pendientes	
<ul style="list-style-type: none"> 26 febrero: Reunión líderes Presentación MEMORIA 2015 20 mayo: Beato 27 mayo: Blas Otero 1 junio: Plan acompañamiento Apartamentos tutelados (2ª fase). 17 junio: Presentación proceso acompañamiento al Premio Buenas Práctica de la Fundación Pilares: en proceso AUDITORÍA EXTERNA: solicitada, pendiente fecha. 		<ul style="list-style-type: none"> Visitas a otros centros; jornadas puertas abiertas. Memoria: aprendizaje y mejora. Abordaje del modelo en Apartamentos y comedor Revisión de la intervención para su adaptación al nuevo perfil de usuario. Facilitar formación y herramientas para orientar a familias: Escuela de verano UPV Revisar y actualizar PAV y la implantación figura profesional de referencia Auditoria con Teresa Martínez que permita verificar de manera externa los avances. Intercambio de profesionales entre centros Seguimiento de avances y resultados con GI 	

PLAN ACOMPAÑAMIENTO IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: Fase 3: 2016

GRUPOS INTERÉS	Plan	Proceso
AYUNTAMIENTO	<p>QUÉ: Presentación nueva memoria ante responsables municipales posibilitando un encuentro directo.</p> <p>PARA QUÉ: Poner en valor los avances del MACP en ambos centros y reconocer la labor de todo el equipo profesional.</p>	<p>QUÉ: Comunicación abierta sobre el proceso.</p> <p>PARA QUÉ: determinar interés, plantear implicaciones activas, plazos y seguimiento... Instaurar una reunión de valoración anual con responsables de centro y con responsable de Ayuntamiento con posibilidad de feed back inmediato y con la implicación activa de los componentes de los equipos profesionales</p>
PERSONAS MAYORES	<p>QUÉ: Sistematización encuentros Personas mayores, profesionales.</p> <p>PARA QUÉ: Evaluar los cambios, consolidar avances, dar seguridad e implicar a las personas mayores en el análisis de dificultades y propuestas de mejoras.</p>	<p>QUÉ: Consolidar la actitud de escucha, consulta y evaluación conjunta.</p> <p>PARA QUÉ: Para que las personas mayores decidan sobre los cambios que les afectan y poder dar pasos firmes en el avance del modelo.</p>
PROFESIONALES	<p>QUÉ: Consulta con líderes y equipos sobre organización de la 3ª fase: gestionar cambio de perfil de personas usuaria que se prevé en este tipo de recursos.</p> <p>PARA QUÉ: reflexionar, motivar, y revisar eficazmente el plan de trabajo implantado en cada uno de los centros; reforzar la implantación del modelo para adecuarnos mejor al cambio de perfil de personas usuarias previsto.</p>	<p>QUÉ: Desarrollar la 3ª fase prestando apoyo en todo el proceso; afianzar líderes en cada centro que impulsen y representen.</p> <p>PARA QUÉ: Mantener alta motivación facilitando el avance y la búsqueda de soluciones, minimizando el impacto de los cambios que se avecinan en estos recursos.</p>
FAMILIAS	<p>QUÉ: Plantear información específica sobre MACP y orientaciones desde el centro sobre cuidados a personas mayores con dificultades concretas y/o dificultades manifestadas por las familias;</p> <p>PARA QUÉ: para mejorar la información sobre el modelo de atención e implicar activamente a este colectivo en el cuidado, prolongando la actuación del centro.</p>	<p>QUÉ /CÓMO: sesiones formativas/informativas asambleas, correos mensuales, boletines trimestrales, otros....</p> <p>PARA QUÉ: Para informar del avance del MACP, para recabar su opinión y lo que las personas mayores verbalizan al respecto y recibir valoraciones y propuestas de actuación.</p>
SIRIMIRI	<p>QUÉ: Mantener dos responsables facilitadoras del proceso de implantación del modelo.</p> <p>PARA QUÉ: acompañar, pautar el avance, apoyar el proceso y resolver cuestiones creadas por los cambios, manejar el conflicto...</p>	<p>QUÉ: Los contenidos y ritmos los marcarán los equipos. Paulatina asunción del liderazgo de los equipos de los centros; Acompañamiento permanente.</p> <p>PARA QUÉ: Para garantizar la motivación y el avance en acciones concretas.</p>
COMUNIDAD	<p>QUÉ: difundir el plan de acompañamiento y solicitar verificación externa del proceso.</p> <p>PARA QUÉ: Para poner en valor los avances y compartir el aprendizaje; para verificar la utilidad del modelo en este tipo de recursos y de sus herramientas de seguimiento; para seguir aprendiendo.</p>	<p>QUÉ /CÓMO: Presentación de la experiencia a las Buenas Prácticas de Fundación Pilares; lograr la visita y orientación de Teresa Martínez; alimentar las webs de Sirimiri y/o Ayuntamiento con experiencias concretas de ACP</p> <p>PARA QUÉ: Para dar a conocer el modelo, su validez y poner en valor los avances en los centros donde se ha implantado.</p>

*La valoración de 2016 se determinará al finalizar esta fase.

**RESULTADOS PROCESO ACOMPAÑAMIENTO
COMPLEJOS GERONTOLOGICOS BLAS Y BEATO**

A continuación, se ponen de relieve algunos datos referentes a los resultados obtenidos de esta experiencia. Nos detendremos en tres aspectos fundamentales:

- 1.- La repercusión en los equipos profesionales
- 2.- La evolución de la atención
- 3.- La evolución de la satisfacción de los grupos de interés.

En relación a la observación externa realizada y a la evaluación cualitativa de los equipos profesionales, se incluye una tabla que trata de evidenciar los resultados obtenidos en el transcurso del proceso de acompañamiento.

	ANTES	DESPUES	GRADO IMPLANTACIÓN
REFLEXIÓN CONJUNTA DEL EQUIPO PROFESIONAL AL COMPLETO SOBRE ATENCIÓN PRESTADA	NO	SÍ	Sistematizada en el proceso y mantenida en la actualidad.
REFLEXIÓN CONJUNTA DE 2 COMPLEJOS GERONTOLOÓGICOS SOBRE ATENCIÓN PRESTADA	NO	SÍ	Sistematizada en el proceso y mantenida en la actualidad.
INTERCAMBIO DE PROFESIONALES ENTRE CENTROS PARA APORTAR IDEAS DE MEJORA	NO	SÍ	Sistematizada en el proceso y mantenida en la actualidad.
ELABORACIÓN DE HOJA DE RUTA PROPIA PARA AVANZAR	NO	SÍ	100%. Se han ido incorporando cambios en la organización del trabajo, en mejora de espacios, en atención más personalizada
DINÁMICA DE LAS REUNIONES DE EQUIPO: Del abordaje de casos a revisión de evolutivos de los Planes de atención y vida.	Aportaciones limitadas de algunos perfiles profesionales	Ampliación aportaciones de todos los componentes	Sistematizada en el proceso y mantenida en la actualidad.
INTERVENCIÓN AMBIENTAL	Según necesidad valorada por el equipo profesional	Priorizada y consensuada con las personas mayores	Sistematizada en el proceso y mantenida en la actualidad.
PLAN DE ATENCIÓN Y VIDA: revisión de la herramienta, actualización y sistematización de uso.	Plan Atención Individual Estático	PAV Más dinámico	100% de las personas usuarias tienen elaborado su PAV
FIGURA PROFESIONAL REFERENCIA: Revisión y propuesta de implantación	NO	SÍ	100% de las personas usuarias tienen asignado su profesional de referencia.
ATENCIÓN PERSONALIZADA	Iniciada. Abordaje de problemas, dificultades	Sistematizada Más equitativa.	Se intensifica y prioriza por medio de la figura de referencia.
AMPLIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA EN LA VIDA Y EL MODELO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS	Acciones específicas	Plan comunicación y parte activa en MACP	Asambleas Woka Sesiones orientación Folletos informativos
TOMA DECISIONES PERSONAS MAYORES: En cada centro se articulan mecanismos de encuentro profesionales-mayores para consensuar cambios, mejoras en el servicio.	Respecto a participación en actividades	Respecto a la vida diaria del centro y a los cambios introducidos por MACP	Reuniones sistematizadas y mantenidas en la actualidad.
MEMORIA ANUAL: Revisión y mejora del informe evaluativo presentado a la institución. Se realiza una presentación en cada centro y se cuenta con la presencia de responsables del Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento. Permite un feed back inmediato.	Elaborada por una figura responsable y presentada por escrito con aportaciones de algunos perfiles profesionales	En presentación PPT por varios componentes de los equipos que exponen los avances del centro.	Prueba en 2015 Revisión y mejora en 2016. Implantación de este sistema de evaluación. Presentación a otros grupos de interés.

En relación a la observación que las personas que han liderado este proceso, destacan las siguientes cuestiones:

Dificultades, obstáculos encontrados y aprendizajes obtenidos en su desarrollo:

- *Una de las principales dificultades al comienzo es comprender que las cosas pueden hacerse mejor, entrar en la dinámica de cuestionarse lo que se está haciendo sin sentirse dolidos. Es un modelo bastante vinculado al sentido común, y el primer impulso resulta justificar lo que se está haciendo; sin embargo, superar esta fase es necesario para acoger nuevos modos de intervenir.*
- *También en los momentos iniciales son frecuentes los miedos, inseguridades ante los cambios, y una cierta pereza de abandonar la zona de confort.*
- *La necesidad de contar con la participación de todos los perfiles profesionales y necesidad de tomar decisiones por consenso hace que haya que ir trabajando simultáneamente otras cuestiones fuera del propio MACP y que en determinados momentos el avance pueda parecer lento. El abandono de toda tentativa de jerarquizar los equipos hace que algunos profesionales de atención directa deban ceder protagonismo y otros tomarlo conforme avanza el proceso.*
- *El empleo de nuevas herramientas metodológicas, aplicación de nuevo rol profesional, reorganización de tareas.*
- *La rutina impone un ritmo rápido y no es fácil encontrar momentos de encuentro entre profesionales para la reflexión*

Logros alcanzados e impacto no esperado:

El punto de partida cuando iniciamos la experiencia era muy bueno ya que se llevaba trabajando años en una línea muy coherente, los equipos estaban consolidados y ellos mismos solicitaron apoyo técnico para la puesta en marcha del MACP; también se contaba con el apoyo de la institución. Resulta muy complicado aportar una relación de logros, aunque podemos atrevernos a plantear algunos a grandes rasgos:

- *En relación con los equipos profesionales: mayor empoderamiento de todos los perfiles profesionales, mayor respeto por todos al papel del resto, mayor cohesión como equipo y mejora de la comunicación, mejor observación pautada contando con registros más dinámicos, mayor seguridad en las aportaciones cualitativas orientadas al modelo, mayor flexibilidad, mayor satisfacción con el trabajo realizado, empleo de herramientas de trabajo elaboradas y acordadas por consenso, aumento de la colaboración entre compañeros/as y menor conflictividad, mayor dedicación a la atención personal de las personas usuarias frente a la secuenciación formal de las tareas, mejorando la implicación de todo el equipo en la atención individualizada.*
- *Respecto a las personas mayores: hemos constatado que avanzan muy rápidamente en su capacidad de tomar decisiones, han asumido más responsabilidades, y se muestran muy satisfechos con los cambios (se les consultan en reunión). En resumen, cuentan con más capacidad de elección de aspectos de la vida diaria, nos trasladan que perciben sentirse mejor atendidos, de manera más individual, se implican y opinan más en la vida del centro y en las actividades cotidianas.*
- *En relación con las familias: se ha producido un acercamiento a través de una mayor apertura de los centros, de más programas orientados a su participación, de la información mensual por correo, y sobre todo a través de los y las profesionales de referencia. Se mantienen las encuestas de satisfacción con buenas puntuaciones y la publicación cuatrimestral de cada centro, que se hace eco de los avances, cuenta con un apartado específico abierto a la participación de las familias. En resumen, aunque hay recorrido de mejora, están más informadas, se sienten más vinculados al CAD y participan más activamente.*

PLAN ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: RESULTADOS

- *Respecto a la dinámica del centro:* algunos cambios se refieren a herramientas, otros a cuestiones organizativas de las tareas y trabajo de los equipos, otros tienen que ver con la diversificación de opciones en general (tiempo libre, comida, aseo y cuidado personal, etc) pensadas en las personas, o la implicación de las personas en las mismas, mejoras en la accesibilidad, la estética, la ergonomía la personalización de los espacios...en pequeños detalles relativos a cómo se apoya a las personas en las AVDs, etc.
- *En relación a la institución:* ha apoyado desde el comienzo esta iniciativa, es significativo el valor de haber reconocido de forma explícita los avances conseguidos no sólo a las figuras responsables sino a los equipos en su totalidad, proporcionando un impulso al trabajo realizado y animando a seguir avanzando. Las figuras responsables de los CAD participan activamente en el proceso de implantación y seguimiento del MACP; el Servicio de Personas Mayores está informado puntualmente de los avances de los CAD; la nueva forma de presentación de memorias anuales ha contribuido al reconocimiento del trabajo realizado tanto interno como externo y a poner en valor los avances realizados.

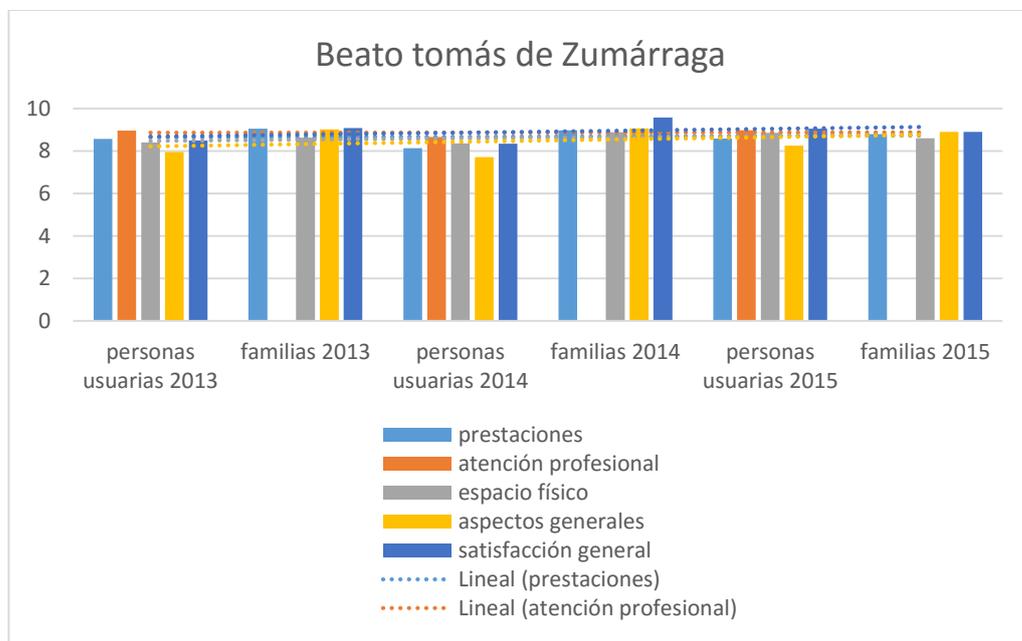
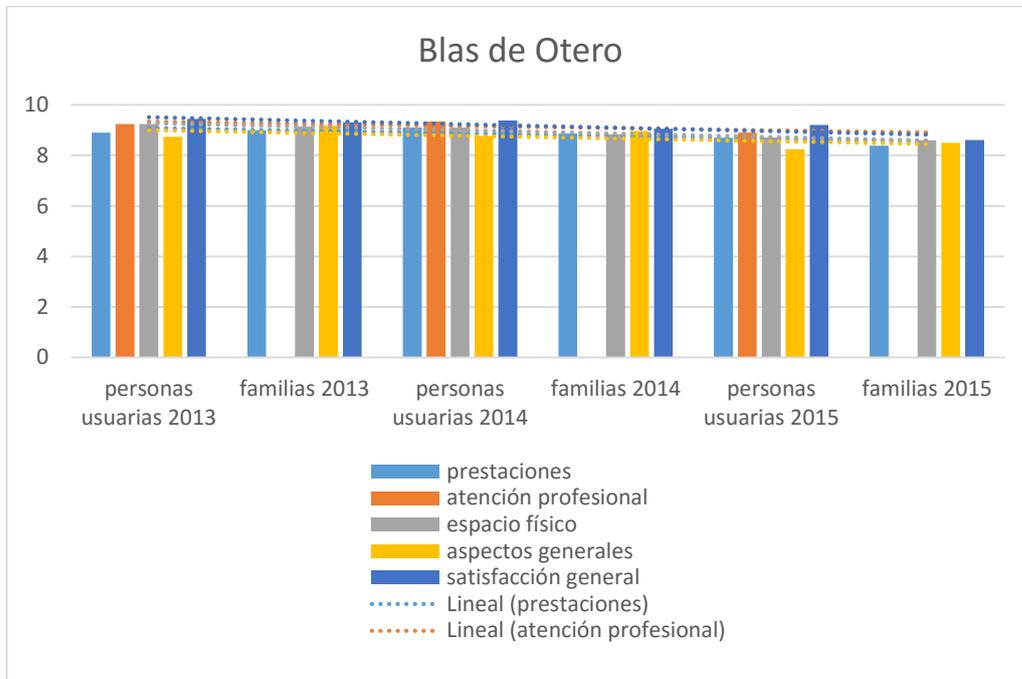
Contamos con registros de los cambios que se han ido instaurando de forma paulatina. Como hemos dicho, estamos utilizando la herramienta para el seguimiento del Modelo en Centros de Día facilitada desde ACP; que nos está resultando muy útil para orientarnos hacia buenas prácticas, y desterrar otras;

Sin embargo, echamos de menos contar con instrumentos de medición objetiva que determinen la validez de este modelo de atención, como se plantea Teresa Martínez Rodríguez en su reciente publicación (**Colección Estudios de la Fundación Pilares nº 3:** “La atención gerontológica centrada en la persona en los servicios gerontológicos. Modelos de atención y evaluación, pág. 97): “A tenor de estos resultados, no se puede concluir una clara conexión entre la aplicación de modelos de atención ACP, la mejora del funcionamiento cognitivo y el nivel funcional. Sin embargo, parece más claro el incremento del nivel de actividad cotidiana de las personas usuarias y de los niveles de interacción social. Esta diferencia entre el tipo de efectos encontrados, con independencia de las posibles limitaciones metodológicas de los estudios, plantean de entrada algunas preguntas que serán objeto de consideración al final de este capítulo ¿los efectos que buscan estos estudios son los objetivos esenciales de la ACP? ¿es posible valorar la eficacia de estos modelos a través de estas medidas? ¿los instrumentos de evaluación utilizados habitualmente son capaces de dar cuenta de los efectos y cambios que las intervenciones orientadas desde la ACP buscan y producen?”.

Finalmente queremos dejar constancia de los datos obtenidos de la percepción de satisfacción de los grupos de interés implicados, especialmente de personas usuarias y familias de estos recursos que son quienes reciben directa o indirectamente la atención derivada de este plan de trabajo.

EVOLUCIÓN PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS 2013-2015

Anualmente las personas usuarias y familias de los complejos gerontológicos que gestionamos pueden responder a una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado. Se presenta la trayectoria de esta percepción los tres últimos años de los que disponemos información en Blas de Otero y Beato Tomás de Zumárraga relativa a estos grupos de interés.



La evolución cuantitativa de la satisfacción del periodo analizado no presenta tendencias sustanciales de mejora. En Beato Tomás de Zumárraga la satisfacción general en 2015 de las personas usuarias se sitúa en 9,21 y la de las familias en 8,61 y en el caso de Blas de Otero estos valores se sitúan en 9,05 de las personas usuarias y la de las familias en 8,9.

PLAN ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO MACP EN SERVICIOS DE SIRIMIRI: RESULTADOS

Partiendo de resultados muy altos, la evolución de la percepción de personas usuarias y familias 2013-2015 en estos centros no revela datos cuantitativos significativos en cuanto a resultados relacionados con este proceso. En todo caso la satisfacción manifestada de manera directa por todos los agentes implicados nos indica que vamos por el buen camino, aunque sea difícilmente cuantificable el grado de avance de la atención.

La percepción de los equipos profesionales queda patente en las evaluaciones de cada sesión del proceso de acompañamiento y en las apreciaciones finales que se anotan en la tabla ya comentada. La encuesta de satisfacción de personas que Sirimiri realiza con carácter bienal, y aún no realizada en 2016, reflejará la satisfacción del personal de Blas y Beato con este proceso de acompañamiento.

Queda pendiente la valoración cualitativa de las personas vinculadas con la institución que han tenido acceso directo al proceso y sus resultados. La satisfacción de clientes-institución únicamente se ha manifestado verbalmente en los diversos encuentros mantenidos aunque este año 2016 haremos una evaluación cuantitativa y cualitativa específica para valorar las diversas cuestiones sobre las que consideramos ha habido un avance en ambos centros donde se ha operado. Igualmente consideramos significativo que desde el Servicio de Personas Mayores se esté realizando un estudio específico sobre la posible implantación del MACP en otros centros municipales y hayan contactado con Blas de Otero y Beato Tomás de Zumárraga y sus profesionales para testar los pasos dados y observar las dificultades en la implantación de este modelo en estos centros que gestionamos.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que hemos llegado, más que de la aplicación de herramientas valorativas específicas, con las que también hemos contado, han sido fruto de la observación continuada del equipo profesional de los cambios acaecidos en la propia dinámica del centro y sobre todo en el comportamiento de las personas mayores. Tras este periodo de paulatina implementación del MACP en estos centros se refieren a mejoras en:

- 1.- La **satisfacción** de Personas usuarias.
- 2.- La **atención profesional**.
- 3.- La **participación de la familia** de la vida del centro.
- 4.- La **organización del trabajo y la dinámica diaria** del centro.
- 5.- La **satisfacción de profesionales y la cohesión de los equipos**.
- 6.- La calidez del espacio y la personalización del mismo, otorgando importancia a la **intervención ambiental**.
- 7.- La percepción por parte del entorno cercano (barrio, ciudad) de lo que son los centros, y las personas que los "habitan".
- 8.- **La institución ha verificado el funcionamiento del modelo** y sus potencialidades.

Los Retos que afrontamos en esta nueva etapa se centran en:

- Dar una adecuada respuesta al nuevo perfil de personas usuarias. (competencia de los grados I de dependencia)
- Ampliar la aplicación del MACP a Apartamentos tutelados.
- Orientar a las familias en su apoyo para la aplicación del modelo.
- Difundir nuestra experiencia para aprender y dar apoyo a otras iniciativas.
- Mantener el nivel de motivación actual de los equipos profesionales.

"Caminante no hay camino
Se hace camino al andar."

Antonio Machado