

**Consulta la buena práctica**



## **ANEM I TORNEM**

**ACOMPañAMIENTO DE PERSONAS CON NECESIDAD DE APOYO**



**ANEM I TORNEM**  
Acompañamiento de personas  
con necesidad de apoyo

# ÍNDICE

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

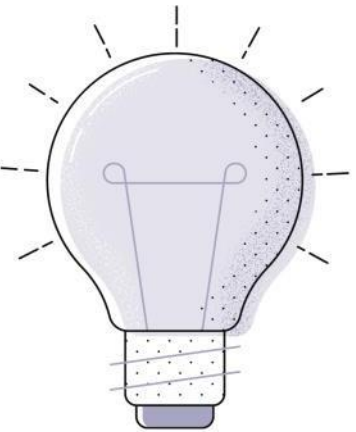
# 1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

ANEM I TORNEM es una empresa de Vila-real dedicada al acompañamiento de personas.

Un servicio de ayuda que encaja muy bien en usuarios y usuarias que solo precisan de un apoyo puntual mientras realizan una actividad o gestión cotidiana fuera de su domicilio, como ir a comprar, visitar a un familiar, dar un paseo o acudir a una cita sanitaria.

Nuestro propósito es ofrecer un modelo de asistencia útil que invite a la participación y ayude a las personas a resolver sus propios asuntos de una forma natural y comprensible, favoreciendo su capacidad y su autonomía.

Fórmulas sencillas que ponen la atención en las preferencias y el bienestar de las personas y ayudan al resto de sus cuidadores en la conciliación de su vida familiar.



## 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

<b>Personalización, integralidad y coordinación:</b> experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	x
<b>Productos de apoyo y TIC:</b> diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
<b>Entorno físico y comunitario:</b> experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
<b>Desarrollo organizativo y profesional:</b> Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	
<b>Acciones de comunicación:</b> aquellas experiencias relacionadas con medios de	



comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	
<b>Generación de conocimiento:</b> iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	
<b>COVID-19:</b> se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

### 3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	X
Personas en situación de dependencia	X
Familias	
Profesionales	
Sociedad en general	
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas autónomas que por su edad o condición física precisan, sólo precisan ser supervisadas durante ciertas actividades de su vida diaria.</li> <li>- Resto de la unidad familiar.</li> </ul>	

### 4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	X
Ocio	X
Cultura	X



Deporte	X
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: Acompañamiento de personas con necesidad de apoyo.	

## 5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Vila-real (Castellón)	

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

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

Son múltiples las actividades que las personas de nuestro entorno pueden desarrollar y que en muchas ocasiones son difíciles de compaginar con nuestro horario laboral. Nuestros acompañamientos quieren ser útiles en esos momentos de incompatibilidad.

Anem i tornem surge de la necesidad de dar respuesta a situaciones de vulnerabilidad vinculadas a personas que por su edad o condición física necesitan ser supervisadas en durante ciertas actividades de su día a día. Un servicio de ayuda especializado en acompañamientos de corta duración que encaja muy bien en usuarios y usuarias que solo precisan de un apoyo puntual cuando salen fuera de su domicilio y ayuda al resto de cuidadores en la en la conciliación de su vida familiar.

### **Preparación.**

Nuestra metodología parte de un estudio previo de cada acompañamiento. Con un primer contacto telefónico se hace una valoración inicial que nos ayuda a identificar la necesidad de la persona usuaria, el motivo del acompañamiento, si por ejemplo es

para asistir a una cita sanitaria o a un evento social, y los objetivos específicos, por ejemplo, asegurar que la persona llegue y regrese a su domicilio de forma segura o ayudar en la comprensión de las instrucciones médicas. Tras esa primera valoración se recopila información sobre la movilidad del usuario/a y sus preferencias horarias y del medio de transporte (en coche o andando). También se reúnen datos acerca de la situación (dirección, fecha, horario...), y sobre toda de la documentación necesaria para la gestión (formularios, informes médicos...).

### **Contacto previo.**

Una vez se han recogido todos los datos más relevantes, y antes del día que se ha establecido para la asistencia, solicitamos un primer encuentro para conocernos personalmente. Ese primer contacto nos ayuda a crear los primeros lazos de confianza y nos da la oportunidad de saber más sobre las principales necesidades que se precisan cubrir. También nos va bien para verificar el nivel de movilidad de la persona que vamos a acompañar.

### **Realización de la asistencia.**

No entendemos el acompañamiento de personas sin la puesta en práctica de la observación y de la escucha activa. Estar presente y disponible es ser capaz de ponerse en el lugar del otro para descubrir sus deseos y preferencias y desde ahí, conectar con su más verdadera e íntima necesidad. Acompañar es ser puntual y cumplir con lo prometido para no decepcionar, empatizar con su vivencia para aliviar cualquier miedo o inseguridad. Es guiarles en su camino y proveerles de recursos que les aporten seguridad, tranquilidad y bienestar.

### **Finalización de la asistencia**

Una vez concluida la asistencia y la persona ha regresado de forma segura a su entorno habitual, contactamos con los familiares (si es necesario), para proporcionarles toda la información referente al acompañamiento.

### **Seguimiento**

Pasados unos días, nos comunicamos con la persona usuaria (o sus familiares) para asegurarnos de que todo sigue bien.

Implementar esta metodología garantiza un acompañamiento puntual estructurado y eficaz, asegurando que la persona reciba el apoyo personalizado a adaptado a la necesidad específica de cada momento.

## 7. JUSTIFICACIÓN

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

Mi madre es la inspiración de este proyecto.

En 2015 le diagnosticaron un leve trastorno de la memoria que ha ido creciendo poco a poco con el tiempo. Hoy por hoy es capaz de vivir sola y organizar su vida diaria, pero necesita ser atendida en los momentos que sale de casa para realizar alguna actividad cotidiana como ir a comprar, visitar a un familiar o acudir al médico.

Cada vez hay más personas que como Consuelo, precisan de un acompañamiento puntual durante el desarrollo de sus rutinas cotidianas. Un modelo de asistencia que les ayude a resolver sus asuntos de una forma comprensible y sencilla, fomente su autonomía y, sobre todo, y lo más importante, les permita vivir más tiempo en su entorno natural.

## 8. OBJETIVOS

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

Objetivo General:

- Proveer a la persona de apoyo integral, físico y emocional centrado en su persona.
- Garantizar el bienestar de las personas acompañadas, generando recursos que aporten comodidad, seguridad y atención continua durante toda la asistencia.
- Facilitar el acceso a servicios, ayudando a las personas a acceder a servicios esenciales, tales como citas médicas, trámites administrativos o eventos sociales, entre otros.
- Promover la autonomía, fomentando la independencia y la participación de las personas en la resolución de sus propios asuntos.
- Mejorar la calidad de vida, contribuyendo al bienestar de las personas acompañadas a través de un entorno tranquilo y seguro.

Objetivos Específicos:

- Asistencia en citas sanitarias, teniendo en cuenta la preparación y el transporte, la comunicación clara y sencilla y el apoyo en el seguimiento de la consulta

médica, la adquisición de medicamentos o la programación de futuras citas.

- Acompañamiento en trámites administrativos, ayudando a la persona a reunir y presentar la documentación necesaria para completar el trámite y orientarle sobre los pasos a seguir durante todo el proceso.
- Asistencia en compras y actividades cotidianas, ayudando a planificar y organizar las actividades para que se cubran las necesidades básicas de la persona. Proveer de apoyo físico a las personas con movilidad reducida (carga de peso, subida de escaleras...) durante estas actividades.
- Participación en eventos sociales, estudiando la forma de transporte y organizando la logística para la correcta asistencia. Facilitar la integración y la participación de la persona en el evento, brindando una compañía ajustada a su particular necesidad.

## 9. PALABRAS CLAVES

Describa cuatro "palabras claves" relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave "Personalización", porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

Palabra clave -1-: APOYO

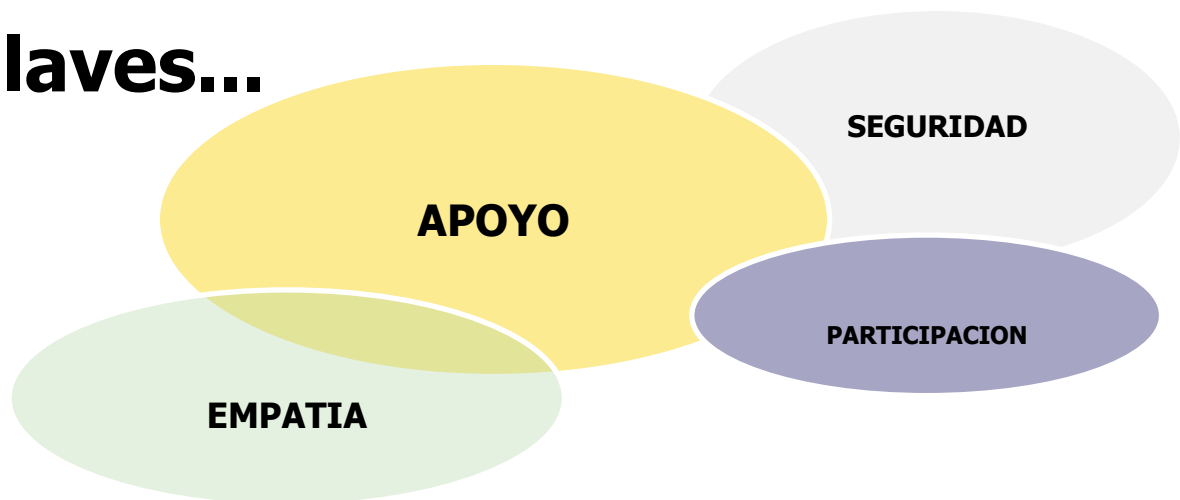
Palabra clave -2-: EMPATIA

Palabra clave -3-: SEGURIDAD

Palabra clave -4-: PARTICIPACION



## Claves...



## 10. TEMPORALIZACIÓN

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

Año de inicio: 2021  
Mes de inicio: junio

## 11. HITOS

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

No procede.



## 12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

Anem i tornem está formado actualmente por un equipo de dos personas. Una trabajadora titular que se ocupa de los acompañamientos puntuales de un día y que en ocasiones precisan de transporte y una trabajadora que cubre los servicios eventuales que requieren continuidad.

- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

Contamos con un vehículo de empresa que nos permite realizar asistencias a lugares alejados de la ciudad como pueden ser hospitales o centros de salud.

## 13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	X
Subvenciones	
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	



## 14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	X
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

## 15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



### Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Promovemos el principio de autonomía a través de:  
La realización de evaluaciones personalizadas y participativas con la persona usuaria para identificar sus necesidades y preferencias.  
El empoderamiento, apoyando a la persona para que se desarrolle habilidades en la toma de decisiones y sea capaz de revolver sus propios asuntos de una forma comprensible y sencilla.

### Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Promovemos el principio de individualidad a través de:  
La escucha activa, para comprender la necesidades únicas y particulares de la persona.  
En el uso de una comunicación personalizada, adaptándola al estilo y necesidades de cada persona con el objetivo de proveer información clara y comprensible.

### **Principio de Independencia**

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Promovemos el principio de independencia a través de:

El uso de recursos educativos y oportunidades de aprendizaje que fortalezcan su capacidad e independencia.

Un apoyo gradual y controlado, que se vaya reduciendo a medida que la persona se vaya sintiendo más cómoda segura.

### **Principio de Integralidad**

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Promovemos el principio de integridad a través de:

Una conducta ética, que respete la privacidad y la confidencialidad de la información personal.

El cumplimiento en los compromisos y horarios establecidos, demostrado fiabilidad.

### **Principio de Participación**

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Promovemos el principio de participación a través de:

Entrevistas colaborativas, donde la persona pueda expresar sus necesidades y



### **Principio de Participación**

preferencias.

La explicación del proceso y el feedback continuo, estableciendo canales de comunicación abiertos que permitan la participación de la persona.

### **Principio de Inclusión social**

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Promovemos el principio de inclusión social a través de:

Una evaluación integral, para identificar las posibles barreras sociales y entender el contexto social de la persona, incluyendo su entorno comunitario y las oportunidades disponibles para su participación social.

### **Principio de Continuidad de atención**

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Una transición coordinada y amable entre las diferentes etapas y apoyos que intervienen en todo el proceso de acompañamiento.

## 16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

### Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):  
Somos el servicio de ayuda en actividades y gestiones cotidianas que se desarrollan principalmente fuera del domicilio, una asistencia especializada en acompañamientos de corta duración que encaja muy bien en personas usuarias que solo precisan estar supervisadas durante ciertas actividades de su día a día.  
Nuestro servicio se puede contratar por horas sueltas, un modelo de asistencia flexible que permite a las personas programar con tiempo su agenda de actividades y llamarnos solo los días y las horas que nos necesiten.  
Somos el primer servicio de estas características que existe actualmente en nuestra ciudad.

### Criterio de Transferibilidad

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

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

### Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

### **Criterio de Perspectiva de Género**

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?)

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

(Describir qué resultados se han obtenido?)

Integración del criterio en proceso de desarrollo.

### **Ambiente facilitador y otros criterios**

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

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Integración del criterio en proceso de desarrollo.



