

**Consulta la buena práctica**



**CONFEMAC**

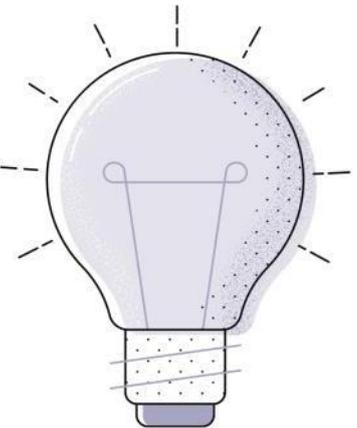
**ESTRATEGIA HACIA EL BUEN TRATO EN LA VEJEZ**

# 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 .....	8
11. OBJETIVOS .....	10
12. PALABRAS CLAVES .....	11
13. TEMPORALIZACIÓN .....	11
14. HITOS .....	12
15. RECURSOS .....	12
16. FINANCIACIÓN .....	13
17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) .....	13
18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP) .....	14
19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS .....	16

## 1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Se trata de un conjunto acciones organizadas, complementarias entre sí, que buscan sumar esfuerzos con otras entidades para erradicar el abuso y maltrato y avanzar hacia el buen trato. Están dirigidas a personas mayores, mediante acciones de sensibilización, prevención y formación; a profesionales e instituciones, con acciones de formación; a quienes están viviendo situaciones de maltrato, a través de acciones de asesoramiento y orientación; y a la sociedad en general, mediante acciones de difusión. El horizonte final es buen trato.



## 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	
Personas en situación de dependencia	
Familias	
Profesionales	
Sociedad en general	
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: Personas mayores que corren el riesgo de sufrir abuso y/o maltrato durante la etapa final de su vida si no están concienciadas de esta problemática o porque los profesionales y la sociedad que les rodea tampoco conoce cómo prevenir y detectar, y en última instancia... actuar	

### 4. TIPO DE ACTIVIDAD

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

Centro residencial	X
Comunidades, viviendas, domicilios	X
Centros ocupacionales	X
Centros de día	X
TAD, SAD	X
Escuelas, universidades y otros centros educativos	X
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: CONFEMAC es una entidad que, si bien es cierto que la actividad principal es hacia las personas mayores, no perdemos la oportunidad de sensibilizar a la población en general o de facilitar encuentros intergeneracionales en los que "todos aprendemos, todos enseñamos".	

## 5. ÁMBITO TERRITORIAL

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

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	X
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: La buena práctica se desarrolla a nivel nacional pues hay acciones de la misma que se desarrollan para todo el territorio y además son replicables en todas las comunidades autónomas.	

## 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):

Consiste en trabajar en red con muchas organizaciones a nivel estatal y en distintos frentes, con acciones diferentes pero que se complementan para lograr el fin deseado. Hemos detectado que el maltrato es una realidad oculta y ocultada que está mucho más cerca de lo que imaginamos, sobre todo porque hay muchas conductas dirigidas a las personas mayores que son consideradas como normales pero que realmente son maltrato. Al ser consideradas como normales pasan totalmente desapercibidas, incluso ante los profesionales. Por eso uno de los lemas que utilizamos es "Ante el maltrato en la vejez, abre los ojos".

### **Metodología:**

Con las diferentes acciones procuramos abordar el maltrato desde la prevención hasta las posibles soluciones cuando ya se está produciendo. Para buscar más eficiencia, se articulan distintas respuestas dirigidas a escenarios diferentes. Hemos actuado con el modus operandi habitual en todos nuestros programas, que se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Detección de la necesidad y análisis de la situación.
- Elaboración previa de un proyecto de intervención -por escrito-.
- Búsqueda de financiación.
- Trabajo en equipo interdisciplinar.

- Trabajo en red.
- Seguimiento continuo durante toda la ejecución.
- Parámetros de evaluación de resultados.

### **Implementación:**

Actuamos en distintos frentes y en cualquier parte del Estado:

- Con personas mayores: Las acciones directamente dirigidas a personas mayores se resumen en una frase: “Vacunar contra el maltrato”. Hemos constatado que las personas mayores dependientes y más vulnerables del presente no tienen capacidad de defenderse, o si la tienen no la utilizan, pero las personas mayores del futuro pueden correr el mismo riesgo si no reciben información preventiva acerca de los riesgos y las formas sutiles como pueden perder el control de su vida debido al abuso y maltrato de quienes les rodean. Las acciones dirigidas a personas mayores, son las siguientes:
  - Charlas presenciales de sensibilización y prevención sobre la proximidad del maltrato: estas charlas están dirigidas a grupos de unas 20-25 personas mayores. Con motivo de la pandemia, las estamos haciendo online. Desde 2018 se han impartido casi 705.
  - Curso de formación presencial: dirigido a líderes de organizaciones de mayores para que actúen en sus organizaciones. Se han impartido 38.
  - Curso de formación online: disponible en la plataforma de formación de CONFEMAC.
  - Jornadas contra el abuso y maltrato: Dado que los destinatarios principales de estas Jornadas son profesionales, su contenido se explica más adelante.
- Con profesionales e instituciones: Las acciones dirigidas a personas mayores son importantes pero si somos capaces de llegar a los profesionales, se multiplican los resultados de nuestro objetivo final, debido al efecto difusor que éstos pueden hacer en sus respectivos ámbitos de actuación. De ahí nuestra apuesta por trabajar en este frente. Las acciones dirigidas a profesionales e instituciones son:
  - Jornadas “Todos contra el abuso y maltrato en la vejez”: Nuestra primera Jornada fue en 2018, en colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla y el Consejo Municipal de Mayores de la ciudad. Contando con aquella, hemos hecho cuatro Jornadas presenciales y seis online, repartidas por Andalucía, Extremadura, Castilla y León, Cantabria, y Comunidad Valenciana. Cada Jornada se desarrolla a lo largo de cinco mesas redondas en las que participan unos 20 expertos y abordan diferentes aspectos o temáticas integradas dentro de la problemática del abuso y maltrato a las personas mayores. Cada año intentamos innovar en cuanto al contenido para que las personas que asisten a las mismas habitualmente, sigan reciclándose y obteniendo nuevas informaciones y puntos de vista.
  - Participación con ponencias en eventos organizados por otras entidades: Algunos de estos eventos son jornadas, charlas, semanas

culturales de asociaciones de mayores, másteres de especialización en gerontología, etc. Hemos participado en Jornadas en el IMSERSO, con CEOMA, con el Máster de Gerontología de la Universidad Pablo de Olavide, de la de Granada o la Universidad de Murcia, y bastantes semanas culturales organizadas por entidades asociadas y no asociadas a CONFEMAC. A lo largo de estos años hemos tenido la oportunidad incluso de participar en el año 2023 en un Congreso organizado por la Universidad Autónoma del Estado de México.

- Con quienes están viviendo situaciones de maltrato: Como respuesta a quienes ya están viviendo situaciones de este tipo, en octubre de 2019 pusimos en marcha el Teléfono contra el Abuso y Maltrato, que gestionamos para todo el Estado. <https://www.confemac.net/actualidad-noticias/488-confemac-pone-en-marcha-un-telefono-gratuito-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-900-65-65-66>. El objetivo de este servicio es "orientar a las particulares y profesionales que solicitan ayuda sobre las formas más adecuadas de afrontar las situaciones que plantean". El teléfono está atendido por un equipo multidisciplinar formado por cuatro profesionales especializadas en el abuso y maltrato a las personas mayores, así como varios especialistas consultores en temas jurídicos muy concretos. Desde su puesta en funcionamiento se han atendido 3043 casos.
- Con la sociedad en general: Las acciones dirigidas a la población en general buscan por encima de todo un cambio de mentalidad respecto a las personas mayores. Pretendemos que se cambie de una visión paternalista y proteccionista que ha demostrado que se vuelve en contra de las personas, a una percepción de las personas mayores como ciudadanos con los mismos derechos que quienes están en otras etapas de la vida. Estamos convencidos que no enfilaremos el camino recto hacia el buen trato mientras no se produzca este cambio de mentalidad. Mientras tanto hay que seguir trabajando también en la lucha contra el maltrato y una de las expresiones que utilizamos es "abrir los ojos ante el maltrato" para poder detectarlo y comprometerse en acciones para erradicarlo y buscan el trato digno. Se realizan a través de los siguientes medios:
  - Campañas de sensibilización en diferentes efemérides: 29 de abril Día Europeo de la Solidaridad y Cooperación entre Generaciones; 17 de mayo Día Mundial de Internet; 15 de junio Día mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez; 26 de julio Día Mundial de los Abuelos y Abuelas; 21 de septiembre Día Mundial del Alzheimer; 1 de octubre Día Mundial de las Personas de Edad; 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres; y el 10 de diciembre Día Internacional de los Derechos Humanos. Con todas las campañas realizadas en estas efemérides desde el año 2021 perseguimos el objetivo de que "sumar años no resta derechos" y, aunque nuestra campaña estrella siempre será la del 15 de junio, todas las fechas mencionadas anteriormente son igualmente importantes

- para el fin que perseguimos.
- Vídeos: en nuestra página de YouTube se pueden ver todos los vídeos realizados desde 2019 en las diferentes campañas. En concreto se puede ver el que hemos realizado en este año 2024 junto a la Policía Nacional con motivo del 15 de junio.
  - “Declaración de Valladolid”: Aprovechando la receptividad de los medios de comunicación en torno al 15 de Junio, redactamos un documento con ocho puntos, consensados por las organizaciones más importantes del Estado, relacionadas con las personas mayores entre ellas la Fundación Pilares. Aquí se puede consultar la Declaración de Valladolid y las entidades adheridas:  
<https://www.confemac.net/actualidad-noticias/483-15-de-junio-dia-mundial-de-latoma-de-conciencia-del-abuso-y-maltrato-en-la-vejez>.
  - Mensajes de sensibilización en organizaciones y ayuntamientos como el de Castellón, donde utilizaron carteles publicitarios en los autobuses urbanos, en torno al día 15 de junio como se puede ver en este enlace: <https://www.confemac.net/actualidadnoticias/623-el-ayuntamiento-de-castellon-y-confemac-unidos-frente-al-maltrato-en-la-vejez>.
  - Página Web de CONFEMAC: Además de las noticias relacionadas con le Estrategia hacia el Buen trato, en la página Web de la entidad tenemos a disposición del público en general una sección específica titulada “Hacia el buen trato” <https://confemac.net/hacia-el-buen-trato>.
  - Artículos específicos contra el maltrato como “Vacunarse contra el maltrato en la vejez”, que se puede leer en el siguiente enlace <https://www.confemac.net/actualidadnoticias/622-vacunarse-contra-el-maltrato-en-la-vejez>.

## 7. JUSTIFICACIÓN

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

Hay una contradicción entre los discursos teóricos y los hechos. Se habla de la “sabiduría” del “valor de la experiencia” o del “respeto”, incluso se utilizan expresiones ya consolidadas como “nuestros mayores”, que son tan bien sonantes como vacías de contenido porque luego la realidad, en muchos casos, va por otro lado totalmente diferente.

Las formas como se trata hoy a las personas mayores en la familia, las instituciones, los medios de comunicación y la sociedad en general, se fundamenta mucho más en las necesidades, criterios y puntos de vista de quienes están a su alrededor que en el sentir y en las necesidades de las propias personas mayores.

Existe una tendencia general a considerar a todas las personas mayores como iguales y débiles o frágiles. Esta es una forma de actuar paternalista que, en mayor o menor medida, anula y hace invisibles a las personas y está en la base de muchas situaciones de maltrato. Es decir, con una visión paternalista nos centramos en atender la debilidad/fragilidad y nos olvidamos de la persona. Aun cuando se trate de personas vulnerables creemos que hay que atenderlas en base a las características individuales que hacen ser a cada una diferente a las demás.

Ya tenemos aquí la razón principal que justifica esta Estrategia hacia el buen trato en la vejez.

En cualquier caso, en los párrafos siguientes detallamos algunas cuestiones más concretas que hacen que el buen trato que buscamos esté todavía muy lejos de ser una realidad.

El abuso y maltrato a las personas mayores está más cerca de lo que parece. Es una realidad oculta porque suele pasar desapercibida y ocultada porque hablar de ella genera muchas susceptibilidades. Pasa desapercibida porque la mayoría de las personas piensan que el maltrato consiste en actos de tipo físico, pero hay otras formas, tanto por acción como por omisión, que son consideradas como “normales” y no lo son.

El denominador común de casi todas las formas de maltrato es la usurpación de derechos, que termina anulando a la persona. Y sucede tanto en el ámbito familiar como en el institucional y en cualquier momento de la vejez, pero se hace mucho más frecuente cuando la autonomía comienza a dar paso a la dependencia. Quienes están a su alrededor suelen actuar sin tener en cuenta a la persona mayor, aunque ésta mantenga intacta su capacidad de decidir.

Otra circunstancia agravante que justifica nuestra intervención es que todo eso se hace en muchas ocasiones sin mala fe, porque se ve como algo “normal” que familia o profesionales organicen y decidan todo lo relacionado con la persona sin tenerla en cuenta. Pero esa forma de actuar es degradante porque viola su autonomía personal, su independencia en la toma de decisiones sobre los temas que le afectan, le arrebatan el derecho a participar y tiene como consecuencia una considerable pérdida de bienestar y calidad de vida.

Hay situaciones, sobre todo si hay dependencia, en las que la persona desaparece, es tratada como objeto y eso es contrario a la dignidad humana, de ahí la importancia de promover los principios del Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (MAICP).



## 8. OBJETIVOS

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

Objetivo General: Fomentar el buen trato, un trato digno, a las personas mayores.

Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a personas mayores, profesionales, instituciones y población general sobre la proximidad del maltrato como realidad mucho más frecuente de lo que se piensa.
- Formar a personas mayores y profesionales para detectar situaciones de maltrato.
- Prevenir entre las personas mayores más jóvenes de hoy, posibles situaciones de maltrato en el futuro, sobre todo en caso de que llegaran a generar dependencia.
- Fomentar un cambio de mentalidad en la población, sobre la forma de percibir a las personas mayores, que haga posible el buen trato en la vejez.

## 9. PALABRAS CLAVES

Describe cuatro "palabras claves" relacionadas con su buena práctica y por qué 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...

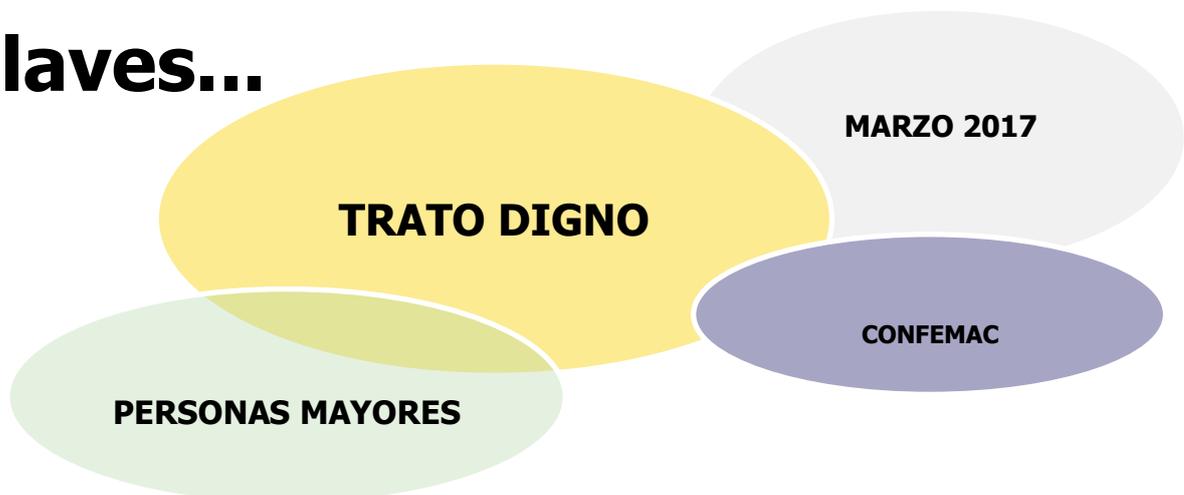
Palabra clave -1-: Trato digno que es lo que merece cualquier ser humano y hace décadas que no se lo damos a las personas mayores.

Palabra clave -2-: Personas mayores; como colectivo beneficiario de toda la estrategia hacia el buen trato.

Palabra clave -3-: Marzo 2017; nuestro comienzo

Palabra clave -4-: CONFEMAC como entidad que a lo largo de estos años se ha convertido en un referente a nivel nacional en abuso y maltrato a las personas mayores.

### Claves...



## 10. TEMPORALIZACIÓN

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

Año de inicio: 2017  
Mes de inicio: Marzo

## 11. HITOS

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

- 8 de marzo de 2017: Propuesta de la Junta Rectora de CONFEMAC de comenzar a trabajar por el buen trato de las personas mayores.
- 2017-2018: Nos unimos a otras instituciones que hacen algunas actividades contra el maltrato.
- 2018: Presentamos en la convocatoria del 0,7 % estatal el programa "Mayores voluntarios, comprometidos contra el abuso y maltrato en la vejez". Programa aprobado con continuidad desde entonces.
- 2018: Presentamos en la convocatoria del 0,7 % autonómico de Andalucía el programa "Apoyo y orientación social, psicológica y jurídica a personas mayores para la prevención de las distintas formas de maltrato en la vejez" Programa aprobado, con continuidad desde entonces.
- Junio / Octubre de 2018: Proponemos en el Consejo de Mayores del ayuntamiento de Sevilla la celebración de la primera Jornada contra el abuso y maltrato en la vejez, que se realiza el día 19 de octubre de ese mismo año.
- 2019-2023: Realizamos nueve jornadas para profesionales tanto en formato online como en formato presencial.
  - 2023 firma del Protocolo General de Actuación entre la Policía Nacional y CONFEMAC por el que se crea una vía de colaboración entre ambos para facilitar y acelerar el acceso a la justicia de personas mayores en situación de maltrato.
  - 2024 CONFEMAC y el Ayuntamiento de Madrid firman un convenio de colaboración para notificar de manera más directa los casos de abuso y maltrato que sean más urgentes de la ciudad de Madrid.

## 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:  
El equipo humano que lleva a cabo estos proyectos está compuesto por entre tres y siete profesionales, del mundo de la psicología, trabajo social, educación social... con especialización en gerontología, igualdad de género, criminología, familia y coaching. Los recursos materiales se centran principalmente en la oficina desde la que se gestiona todo. Pero probablemente uno de nuestros mayores recursos es la



amplísima red de contactos con instituciones públicas y privadas de todo tipo, así como de profesionales que nos permiten realizar nuestros proyectos en cualquier lugar del Estado.

## 13. FINANCIACIÓN

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

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

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

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

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
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.

Porque lo que pretende es mantener intactas las capacidades de autogobierno de las personas mayores, hoy totalmente autónomas. De ahí lo de “vacunarse contra el maltrato”, y también porque a través de las diferentes actividades de la Estrategia, buscamos la recuperación de la autonomía en personas cuya capacidad de decisión ha sido invadida por personas de su alrededor.

### 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.

Especialmente en la gestión del Teléfono del maltrato, las orientaciones son personalizadas de acuerdo con las características individuales de cada persona y cada caso.

### 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.

Creemos en las capacidades de cada persona, aún cuando esté en situación de dependencia, y por eso transmitimos este valor a personas mayores, profesionales, medios de comunicación, en nuestros mensajes, a las personas mayores, profesionales, instituciones y medios de comunicación, transmitiendo una percepción

### **Principio de Independencia**

de la persona como fuente de posibilidades –aún cuando puedan ser muy reducidas- y no como objeto de cuidados.

### **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.

Defendiendo y transmitiendo un concepto de la persona mayor que va mucho más allá de las necesidades materiales de cuidados físicos. Un concepto que tiene en cuenta todas las dimensiones y necesidades del ser humano –físicas, psicológicas, sociales, espirituales-, porque una de las raíces de los malos tratos están en la consideración reduccionista de que las personas mayores, sobre todo si son dependientes, lo único que necesitan es alimento, higiene y llamar al médico cuando lo necesite.

### **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.

Sobre todo, luchando en contra de la inercia paternalista de hacerlo todo para ellas, pero sin contar con ellas. Transmitiendo, tanto a familiares como a profesionales, en nuestras actividades formativas, de prevención y en las consultas recibidas en el Teléfono del Maltrato, que toda decisión y toda actuación debe partir de considerar las necesidades sentidas y expresadas por la propia persona mayor y que siempre que sea posible, las acciones deben estar encaminadas a responder a sus planteamientos. En el mundo institucional defendemos que una residencia debe ser una mezcla de lo que demandan las personas usuarias, con sus familiares, y los criterios profesionales, trabajando desde un enfoque integral y una óptica de atención centrada en la

### **Principio de Participación**

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.

Defendiendo y transmitiendo que las personas una vez que se jubilan siguen siendo activas y útiles en la sociedad, ciudadanos de pleno derecho que siguen –y deben seguir- integradas en su entorno familiar y social a lo largo de toda la vida, con el protagonismo que cada cual quiera desarrollar y el uso de los recursos del entorno que cada cual quiera hacer.

### **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.

En concreto en el caso del Teléfono contra el Abuso y Maltrato a las Personas Mayores las personas pueden recurrir a este servicio cuantas veces sea necesario para ser acompañadas en su proceso.

## **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.



Una de las innovaciones consiste en el enfoque integral de la Estrategia, trabajando tanto con las personas mayores particulares como las asociaciones, instituciones, profesionales, medios de comunicación y sociedad en general, todo dirigido al mismo fin de avanzar hacia el buen trato.

También la visión preventiva hacia las personas mayores dependientes del futuro que se resume en el mensaje motivador de "vacunarse contra el maltrato". Y la idea o metodología del trabajo en red que en CONFEMAC es esencial. Nosotros no gestionamos centros ni tenemos una gran red de entidades integradas pero desde siempre hemos trabajado con la mente abierta, compartiendo nuestras iniciativas con infinidad de entidades y grupos por todo el Estado.

### **Criterio de Transferibilidad**

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

Toda esta estrategia es replicable por cualquier entidad y referida a cualquier temática y/o problemática, teniendo en cuenta que aborda la misma desde muchos puntos de vista diferentes para un abordaje integral.

### **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.

Para nosotros este criterio es fundamental, es el denominador común en nuestros programas y es irrenunciable en nuestra metodología de trabajo. Compartiendo con otras entidades y grupos lo que somos y hacemos es como más crecemos como entidad y como somos más efectivos para la mejora social. Animamos a otras organizaciones a trascender fronteras entre instituciones. Compartimos las ventajas de abrirse a otras entidades cambiando actitudes de competencia por las de colaboración. Nuestra experiencia es que trabajando así experimentamos mayor satisfacción profesional y la entidad es más eficiente al conseguir sus fines.

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

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones,

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

condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

El hecho de ser mujer está directamente relacionado con el maltrato. Las mujeres mayores tienen mucho más riesgo de ser anuladas que los hombres mayores, en las mismas condiciones. Nuestro compromiso con la perspectiva de género es indudable porque una de nuestras técnicas es Máster Género, Identidad y Ciudadanía y, entre otras acciones, hemos elaborado nuestro propio Plan de Igualdad de la entidad, que ilumina las actividades en todos nuestros programas.

### **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):

Todos los programas que forma parte de la Estrategia, tienen sus propios objetivos, parámetros y criterios de evaluación- cuantitativos y cualitativos- que son registrados y reflejados en las memorias justificativas de cada programa. Especialmente, el número de personas participantes y sus valoraciones reflejadas en cuestionarios de evaluación al finalizar cada actividad.

Charlas de prevención: 705 charlas impartidas  
Cursos de formación: 1 básico + 1 de profundización  
Campañas de sensibilización: 9 campañas  
Jornadas de formación: 9  
Teléfono del Maltrato: 1900 casos atendidos.  
Programa "Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer": 35 residencias y centros  
"Una llamada amiga": 123 casos



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

Investigaciones realizadas: 1 investigación  
Agentes para el buen trato: 195 personas implicadas.  
App "StopMaltrato+65": activada en marzo de 2023  
Entidades con las que hemos trabajado en red (Ayuntamientos, ONGs...): 457

### **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):