Manual para la implementación del Servicio de Can Solidario

Buena Práctica de Miraflores Inclusiva y Accesible

2018

miraflores
en tu corazón

Manual para la implementación del Servicio Can Solidario

Introducción

Desde el 2011, la Municipalidad de Miraflores viene implementando una política pública de creación de espacios y servicios con un "Diseño Universal para Todos", que permite a las personas con discapacidad, niños, niñas, madres gestantes y adultos mayores, disfrutar de la ciudad.

De esta manera y a través del programa "Miraflores Inclusiva y Accesible" se logró la transversalización de medidas que benefician al ciudadano con discapacidad mediante la creación de una Comisión de Accesibilidad e Inclusión. Además, promueve servicios como el CAN SOLIDARIO, que forma parte del mencionado programa.

Este manual busca que la comunidad conozca el proceso de construcción del servicio para su réplica, pues se trata de una buena práctica que –cuyo impacto– puede medirse en el grado de satisfacción del adulto mayor y sus familias.

¿A quién va dirigido?

- Gobiernos nacionales, regionales y locales
- Legisladores a nivel internacional, nacional y regional
- Entidades públicas
- Empresas privadas y organizaciones no gubernamentales
- Universidades internacionales y nacionales

Módulo I: definiendo CAN SOLIDARIO

De acuerdo a los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se incrementa el número de adultos mayores en el mundo, por lo que se estima que al 2050 se duplicará el número de habitantes mayores de 60 años; es decir, de 11% a 22%. En resumen, se contaría con una población de 2000 millones de personas de la tercera edad en el transcurso de medio siglo.

Esta proyección nos reta a innovar y a proponer servicios que puedan atender sus demandas, especialmente de aquellos adultos mayores olvidados por la sociedad y que progresivamente van perdiendo la movilidad, la vista, el oído y la capacidad de cognición. En algunos casos, frente a este deterioro, se refugian en sus viviendas, recluyéndose en el espacio privado. En ese momento, necesitan compañía que les proporcione bienestar. Es así que surge la iniciativa del servicio CAN SOLIDARIO.

"CAN SOLIDARIO es un servicio que innova en la atención de los adultos mayores con medidas que buscan prevenirles un estado de soledad que provoque desamparo".

Entonces el servicio consiste en facilitar la compañía de personas voluntarias junto a sus mascotas a través de visitas a los adultos mayores cada 15 días. La mascota es un can sociable dispuesto a interactuar y jugar.

A nivel estratégico: enfoques de la buena práctica

CAN SOLIDARIO es un servicio que se inscribe en los lineamientos de la Organización de Naciones Unidas y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. Usa tres enfoques para su implementación:

- **Enfoque basado en los derechos de las personas con discapacidad:** coloca a la persona humana como centro de la gestión pública. Significa que el Estado tiene la obligación de promover y proteger los derechos de todos los ciudadanos. De esta forma, su accionar involucra la creación de políticas públicas, proyectos, programas, servicios y/o diversas medidas que eliminen las brechas para acceder o disfrutar de todos los derechos.

- **Enfoque de acceso y diseño universal:** este abordaje implica que es necesario que las personas con discapacidad encuentren medidas que les permitan usar los espacios públicos y servicios municipales, que son de competencia municipal. Estas medidas pueden ser rampas para ingresar a un local municipal (que emplearía una persona en silla de ruedas) o el uso de la lengua de señas en los servicios municipales para la atención a las personas sordas. Así el concepto de "diseño universal" significa que no existen obstáculos para que los ciudadanos desarrollen sus actividades diarias, tengan o no la condición de discapacidad.

- **Enfoque de escenarios o territorial:** concibe que la persona humana tiene derecho a la salud en su vida en cada espacio donde la desarrolla. Desde este enfoque, los espacios públicos deben favorecer una vida saludable y, por su parte, los servicios municipales deben promover que las personas adopten un estilo de vida que proteja su salud.

"Entonces los escenarios o espacios donde vive la persona (escuela, municipio, universidad, país o el mismo mundo) deben ayudarle a reducir o limitar conductas que atenten contra su bienestar integral".

Estos tres enfoques se aplican a CAN SOLIDARIO porque el servicio atiende a las personas que adquieren la condición de discapacidad por su edad, además dejan de usar los servicios y espacios públicos porque adquieren una movilidad reducida.

"La implementación del servicio contribuye a generarles bienestar y les devuelve la alegría, mediante la creación de 'vínculos afectivos saludables' entre el personal municipal y el voluntario junto a su mascota".

A nivel de la implementación: capacidades de gestión técnica

- **Capacidades de gestión del equipo:** El éxito del servicio se debe a la interacción de tres profesionales que aportan a la implementación del servicio:

- **Coordinador de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED):** Profesional responsable del diseño, implementación y monitoreo del servicio que no presenta la condición de discapacidad. Tiene experiencia en gestión de proyectos sociales e incidencia pública con estudios en gestión pública.

- **Coordinador de la Oficina de Zoonosis:** Profesional responsable del seguimiento de las actividades con voluntarios, que supervisa la salud de la mascota y controla el cumplimiento de los requerimientos veterinarios. Además, monitorea la adaptación de la mascota durante la ejecución del servicio.

- **Personal del área de salud:** Profesional responsable del cuidado y atención de adultos mayores frágiles, así como de la supervisión de su salud.

Módulo II:
7 pasos para la implementación

Antes de iniciar el servicio se recomienda la aplicación de un test al adulto mayor para conocer si presenta depresión. Con esta información se puede atender las áreas que más requieran apoyo, así como reforzar su autoestima e independencia.

Ahora, mediante 7 pasos podrás aprender a implementar el servicio. Cada paso recoge el proceso de intervención.

Paso 1: ¿dónde están los beneficiarios?

La forma más rápida para ubicar a potenciales adultos mayores que requieran el servicio es recurrir a las bases de datos de los beneficiarios de los programas sociales: Pensión 65, Vaso de Leche, Posta de Salud. Otra base de datos que se puede consultar es la de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) o Casas de la Juventud Prolongada, dado que muchos de ellos dejan de asistir por la pérdida de la movilidad física, vista, audición o capacidad cognitiva y se puede recoger sus contacto para proponerles el servicio.Estos tres enfoques se aplican a CAN SOLIDARIO porque el servicio atiende a las personas que adquieren la condición de discapacidad por su edad, además dejan de usar los servicios y espacios públicos porque adquieren una movilidad reducida.

Todas estas bases de datos son de uso de los gobiernos locales.

Para que una familia acepte este servicio, es importante asegurar que habrá seguridad durante la visita. Para ello, cada voluntario ha pasado por una revisión de sus referencias y documentación.

Paso 2: ¿dónde están los voluntarios?

En Miraflores se desarrollan actividades para mascotas y una de ellas son ferias en las cuales se ofrecen servicios de vacunación gratuitos. Este espacio es fundamental para captar a los dueños de los canes, que pueden convertirse en voluntarios del servicio.

Una forma atrayente para captar a los voluntarios es indicarles las características del servicio:

a. Gratuito para el adulto mayor.
b. La frecuencia es sólo dos veces por mes.
c. Cada visita no excede de 45 minutos.
d. El horario es según la disponibilidad de ambas partes.
e. El domicilio del adulto mayor estará cerca de la vivienda del voluntario.
f. En cada visita participará personal municipal.
g. Se asegura que la mascota será bien recibida en la vivienda.
h. Es probable que algunas fechas se modifiquen, de acuerdo a las disponibilidades de ambas partes.

Cada voluntario deberá tener su documentación en regla y el municipio se hace responsable de verificar sus datos efectuando visitas domiciliarias. También el voluntario debe documentar el estado de su mascota con su carnet al día (registro, vacunas, etc.)

Se recomienda efectuar capacitaciones con los voluntarios y reuniones personalizadas para que comprendan cómo se comportan los adultos mayores cuando adquieren la condición de discapacidad.

Paso 3: integrando a beneficiarios y voluntarios

Es necesario que tanto el adulto mayor como el voluntario asignado tengan características semejantes, gustos comunes y situaciones de vida que los conecten. Aquí una lista de observaciones:

Adulto mayor

a. **Ganas de conversar:** el adulto mayor necesita alguien con quien conversar y que lo escuchen sin juzgarlo. También requiere alguien que le explique cómo va cambiando el mundo, sobre todo, los temas modernos vinculados a la tecnología.

b. **Compartir historias del pasado:** el adulto mayor necesita recordar su pasado y contárselo a alguien porque de esa forma revive las experiencias de su vida.

c. **Dar consejos:** cuando el voluntario solicita un consejo al adulto mayor, le confirma con este acto que confía en su palabra y que le pide ayuda. Esta acción hace que el adulto mayor se sienta requerido y que su experiencia de vida tiene un valor.

d. **Interacción con la mascota:** en muchos casos, el adulto mayor tuvo una mascota por lo que jugar con el can le recuerda ese grato momento. Es necesario que cada visita tenga novedades, por ejemplo: juegos con pelotas, peluches, peines para la mascota, etc. Cada acción que el beneficiario efectúe con la mascota servirá para integrarlos más y darle agradables recuerdos al adulto mayor.

Voluntarios

a. **Empatía:** los voluntarios tienen que ser personas dispuestas a compartir y comprender la situación de los adultos mayores, pero sobre todo estar dispuestos a brindarles afecto.

b. **Puntualidad:** es mejor que el lugar de la visita esté cerca de la vivienda del voluntario para evitar retrasos, pues algunos adultos mayores tienen horas estrictas para sus tratamientos así como para tomar sus medicinas. Un retraso puede perjudicar sus rutinas.

c. **Acicalar a la mascota:** los voluntarios deben tratar de que la mascota no solo esté acicalada, sino que se integre más a la vida del adulto mayor. Para ello se preparan al can el mismo día de la visita, anunciándole que van a encontrarse con el beneficiario. Esta simple acción motivadora tiene como resultado que el adulto mayor reciba a un can alegre, con ganas de integrarse más.

Paso 4: gestión de las visitas

La prioridad para agendar las citas es de acuerdo a la disposición del adulto mayor. A veces por temas médicos, los adultos mayores solicitan cambiar las fechas. Es preferible que se establezcan acuerdos previos que flexibilicen los cambios. Lo que se debe evitar es que el adulto mayor espere una visita que no se ejecuta; salvo situaciones de emergencia. En estos casos, el personal municipal debe acercarse para conversar con el usuario. De esta forma, no se pierde el contacto humano.

Paso 5: planificando actividades extraordinarias

En fechas especiales, los adultos mayores requieren actividades que les recuerden a sus familiares. Las más importantes son Navidad, Día de la Amistad, Día de la Madre, Día del Padre y Día del Adulto Mayor.

También es importante que en estas actividades se logre la integración con todo el equipo de voluntarios y que cada uno pueda conocer a otros adultos mayores y otros voluntarios. Esta acción fortalece la creación de vínculos entre todos porque se forma una red de soporte alrededor del adulto mayor.

Paso 6: revisando la intervención

Para lograr crear vínculos afectivos entre el adulto mayor, el voluntario y su mascota es necesario hacer un seguimiento a cada visita.

Se sugieren las siguientes medidas:

a. Aplicación de un test al adulto mayor para medir el cambio en su estado de ánimo.

b. Aplicación de una encuesta al voluntario para medir su grado de satisfacción.

c. Efectuar reuniones grupales para que cada voluntario comparta su experiencia y lograr un aprendizaje en conjunto.

Paso 7: recomendaciones

Es importante no dejar desatendido al adulto mayor por la inasistencia de un voluntario.

Las sugerencias de las actividades que proponga el adulto mayor son bienvenidas pero el voluntario no debe reemplazar a la familia, sino más bien buscar reconectarla con el usuario.

Módulo III: Conclusiones del servicio CAN SOLIDARIO

Crea una red social que brinda la oportunidad a ciudadanos voluntarios de comportarse solidariamente con un adulto mayor que requiere compañía y que no sale de su vivienda debido al deterioro de su salud.

Es un servicio cuya innovación social se sirve de las capacidades del voluntario y de las habilidades del can para crear un puente que conecta unos con otros, generando vínculos que trasmiten afecto.

Contribuye a la formación de "ciudades inclusivas" que tengan como centro el desarrollo de los ciudadanos, sin excluir a nadie.

mira flores
en tu corazón