

Cómo citar este documento

Díaz Expósito, Francisco José; López Maldonado, Josefa; Blanca Gutiérrez, Joaquín Jesús. Programa de autoayuda para mayores “Mano amiga”. Biblioteca Lascasas, 2011; 7(2). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0595.php>

PROGRAMA DE AUTOAYUDA PARA MAYORES “MANO AMIGA”

Autores: Francisco José Díaz Expósito,¹ Josefa López Maldonado,² Joaquín Jesús Blanca Gutiérrez³

1. Unidad de participación

2. Trabajadora social

3. Docencia e Investigación

Hospital Infanta Margarita. Cabra, Córdoba (España)

RESUMEN:

Introducción:

Este programa, proporciona una persona mayor voluntaria adiestrada en el conocimiento básico del hospital y sus dependencias, hacia otra persona mayor que tiene una cita en consulta de especialistas del hospital.

Métodos:

Las tareas básicas que llevan a cabo mediante “Mano Amiga” son el acompañamiento a las consultas y si es necesario durante toda la visita de las personas ancianas solas y con dificultades de movilidad y orientación.

Resultados:

Durante el año 2009 se intervino con un total de 3259 personas. Puesto que la población de referencia de nuestro Hospital con edad superior a 65 años es de 31968 personas, podemos afirmar que el 10,19% de los mayores de nuestro área de influencia se han beneficiado de las intervenciones de este programa.

Conclusiones:

En este apartado, exponemos una serie valoraciones expresadas tanto por los participantes voluntarios, como por parte de los usuarios del programa.

Palabras clave: Gerontología Social

1.- TÍTULO DE LA EXPERIENCIA:

PROGRAMA DE AUTOAYUDA PARA MAYORES “MANO AMIGA”

2.- ACTORES

2.1.- SERVICIOS DE SALUD:

Hospital Infanta Margarita

2.2.- ENTIDADES IMPLICADAS:

Mayores de los Centros de Día de Mayores dependientes de la Delegación Para la Igualdad y Bienestar Social (Junta de Andalucía) del área de influencia del Hospital Infanta Margarita

2.3.- POBLACIÓN DIANA RECEPTORA DE LA COLABORACIÓN:

Usuarios mayores que viven solos, sin recursos familiares de apoyo.

3.- CARACTERIZACIÓN

3.1.- Objetivos:

Este programa, quiere ser la mano tendida de una persona mayor adiestrada en el conocimiento básico del hospital y sus dependencias, especialmente las de consultas externas, radiodiagnóstico y extracciones, hacia otra persona mayor que acude sola o acompañada de otro mayor, que tiene una cita en consulta de especialistas del hospital.

3.2.- El problema de salud que aborda:

Situaciones de soledad en mayores sin referentes familiares, con dificultad de accesibilidad al sistema sanitario y con desorientación y dificultades para realizar las gestiones propias de la atención especializada.

3.3.- Área geográfica de influencia:

Población del Área de Influencia del Hospital Infanta Margarita, Área Hospitalaria Sur de Córdoba. Poblaciones: Almedinilla, Baena, Benamejil, Cabra, Carcabuey, Doña Mencía, Encinas Reales, Fuente Tojar, Iznajar, Lucena, Luque, Monturque, Moriles, Nueva Carteya, Palenciana, Priego, Puente Genil, Rute, y Zuheros.

3.4.- Alcance de personas beneficiarias

Tabla1. Actuaciones desarrolladas en 2009

ACTUACIONES REALIZADAS A IGUALES

INFORMACION

ACOMPANAMIENTO HASTA CONSULTA
ACOMPANAMIENTO TODA LA ESTANCIA
ACOMPANAMIENTO AL AUTOBUS
ACOMPANAMIENTO EN ESPERA DE FAMILIAR
AYUDA EN GESTIONES
OTROS
DATOS PERDIDOS
TOTAL

CANTIDAD	%
978	30,01
507	15,56
129	3,96
31	0,95
1140	34,98
161	4,94
15	0,46
298	9,14
3259	100,00

Tabla 2. Cantidad de usuarios atendidos por población en 2009

MAYORES ATENDIDOS POR POBLACIÓN DEL ÁREA HOSPITALARIA

POBLACIÓN	CANTIDAD	HABITA. > 65	%
ALMEDINILLA	50	573	8,73
BAENA	351	3251	10,80
BENAMEJÍ	99	897	11,04
CABRA	375	3750	10,00
CARCABUEY	278	733	37,93
DOÑA MENCIA	173	1014	17,06
ENCINAS REAL	96	457	21,01
FUENTE TOJAR	59	246	23,98
IZNAJAR	108	1152	9,38
LUCENA	471	5239	8,99
LUQUE	236	807	29,24
MONTURQUE	88	358	24,58
MORILES	93	652	14,26
NUEVA CART	99	999	9,91
PALENCIANA	38	331	11,48
PRIEGO	424	4403	9,63
PUENTE GENIL	39	4641	0,84
RUTE	147	2223	6,61
ZUHEROS	35	242	14,46
TOTAL	3259	31968	10,19

3.5.- Recursos.

HUMANOS

- Participación profesional de los Directores/as de los Centros de Día de Mayores implicados y del personal de la Unidad de Participación del Hospital Infanta Margarita.
- Los Mayores adscritos que colaboran en el programa.

INFRAESTRUCTURA

- Espacio para las reuniones de formación en los propios centros de Día y del Hospital en determinados temas.
- Punto de encuentro e información del Programa en el vestíbulo del Hospital Infanta Margarita

ECONOMICOS

- Compensación para desplazamientos de los participantes, teniendo en cuenta la reducción en transporte público que tienen los mayores
- Desayuno para los Mayores adscritos que colaboran en el programa que desarrollan su actividad en el Hospital Infanta Margarita en turno de mañana.
- Gastos derivados de la impresión de la información del programa (folletos, cartelería, identificaciones de los voluntarios, etc.)
- Realización de un Encuentro Anual de los Grupos de Autoayuda MANO

AMIGA con la participación de todos los Mayores adscritos que colaboran en el programa, incluye transporte y manutención.

4.- DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se crearon Grupos de Ayuda Mutua en los Centros de Día para formar a los mayores voluntarios interesados en participar en el programa. Había que establecer los límites de su actuación, explicarles las habilidades que debían poner en marcha, consolidar su conocimiento de las instalaciones y los servicios sanitarios y prepararles para que desempeñaran su labor con eficacia.

En cada Centro De Día de Mayores se llevan a cabo Talleres de Autoayuda, cuya actividades prácticas se concretan en las tareas a desarrollar en el programa. Esta Formación permanente se realiza en espacios grupales con periodicidad mensual, en los que se trabaja desde la propia experiencia realizada, la mejora de habilidades, el abordaje de las dificultades que se puedan presentar y la coordinación de los grupos para su asistencia al punto de encuentro e información del Hospital Infanta Margarita de forma planificada.

Estas reuniones de trabajo sirven también para introducir propuestas de mejoras a partir de los registros de sugerencias y observaciones que los voluntarios realizan a diario, sobre múltiples aspectos del Hospital, constituyendo una fuente de detección de situaciones de mejora que redundan en el aumento de la seguridad del paciente.

También se lleva a cabo 1 espacio de periodicidad anual con todos los participantes en los que abordar temas muy concretos sobre su actividad, de conocimiento del propio sistema sanitario, y de adquisición de habilidades, con el

objetivo de transformar su papel en agentes de salud para su entorno. Cabe destacar que la captación de participantes para el programa se desarrolla a través de charlas-coloquio en los Centros de Día y también se invita a participar al personal jubilado del hospital.

Este programa, es la mano tendida de una persona mayor adiestrada en el conocimiento básico del hospital y sus dependencias, especialmente las de consultas externas, radiodiagnóstico y extracciones, hacia otra persona mayor que acude sola o acompañada de otro mayor, que tiene una cita en consulta de especialistas del hospital.

El programa cuenta con la presencia de dos-cuatro mayores pertenecientes a los Talleres de Autoayuda de los Centros de Día indicados anteriormente, de 9 a 13 h como horario marco y de lunes a viernes, excepto días festivos, en un punto de encuentro e información situado en el vestíbulo de entrada del hospital.

Las tareas básicas que llevan a cabo mediante "Mano Amiga" son el acompañamiento a las consultas y si es necesario durante toda la visita de las personas ancianas solas y con dificultades de movilidad y orientación. También pueden actuar mientras el familiar que los llevó a la entrada del centro, regresa de estacionar su vehículo o está en espera de transporte sanitario. Intervienen al ver que alguien puede necesitar su ayuda, pero también si así se lo demandan directamente los mayores o el personal del propio hospital. Además, una vez puesto en marcha este programa y al ver los resultados desde los centros de salud, a través de la Enfermería de Enlace y los profesionales de Trabajo Social, se solicita acompañamiento específico para casos concretos.

5.- HISTORIA DE LA EXPERIENCIA

5.1.- Motivos que dieron lugar a su origen

Los pasillos, las esperas y los trámites dentro de un gran hospital, a veces, llenan de angustia a personas mayores solas. Todavía más, si son hospitalizadas. Para paliar esta situación que viven algunos ancianos, un grupo de mayores ofrece acompañamiento y orientación en el Hospital de Cabra.

En efecto, los asistentes de los Centros de Día de Mayores de la zona de influencia habían visitado el hospital, para mejorar su conocimiento sobre las instalaciones y servicios sanitarios. Se dieron cuenta de las muchas dificultades para desenvolverse que suponía el edificio, con el inconveniente añadido de que a un hospital no se va de recreo. Además, los mayores de los Centros de Días sugirieron la posibilidad establecer un servicio de orientación y acompañamiento, y se ofrecieron para encargarse de ello.

El personal de Enfermería y Trabajo Social del centro sanitario coincidía también con el diagnóstico realizado por los ancianos. No en vano, los mayores son uno de los colectivos que más acuden al sistema sanitario. Los cambios sociales están generando una disminución de los apoyos familiares básicos, con lo que no pueden acompañar a los ancianos o disponen de poco tiempo para ello. La propuesta inicial de los ancianos fue cuajando hasta llegar a la Unidad de Participación del Hospital que dio forma al proyecto inicial que respondiera a los problemas que sufren los mayores: "Mano amiga".

Este programa nació pues de la confluencia de objetivos de los Centros de Día de Mayores y del Hospital Infanta Margarita, en el abordaje de la problemática que presentan los ancianos que viven en soledad. Los Centros de Día de Mayores dependientes de la Consejería Para la Igualdad y Bienestar Social, tienen entre sus objetivos el fomentar los Grupos de Autoayuda entre las personas mayores, respondiendo a la necesidad de muchos mayores del acompañamiento y mejora de sus relaciones sociales, así como el uso de los servicios que ofrecen los Centros de Día por parte de las personas que por diferentes motivos viven socialmente aisladas. El Sistema Sanitario Público de Andalucía contempla a los mayores como un colectivo preferente en sus actuaciones. En el Hospital Infanta Margarita se conocen situaciones de mayores en soledad; así mismo constata también las dificultades que tienen las personas mayores a la hora de acudir a Consultas Externas, con desorientación y dificultades para realizar las gestiones propias de este tipo de atención.

Partiendo de estas realidades, se llega a la firma de un protocolo de colaboración firmado por las Delegaciones de las Consejerías Para la Igualdad y Bienestar Social y Salud (Junta de Andalucía), que posibilita el coordinar los recursos técnicos de ambas delegaciones gubernamentales, concretamente la Unidad de Participación del Hospital Infanta Margarita y las direcciones de los Centros de Día de Baena, Cabra, Carcabuey, Lucena, Luque y Priego de Córdoba.

Desde aquí se elaboran las líneas marco del programa implementado y que desde una metodología dinámica, van incorporando elementos que nacen de la propia práctica y de las aportaciones de los diferentes colectivos profesionales que en su proceso van interviniendo.

5.2.- Dificultades / Obstáculos encontrados:

Entre las principales dificultades observadas en la implementación del programa se encontraron las siguientes:

- Dar a conocer el proyecto, contar con aliados en otras instituciones y fomentar la participación de los Mayores.
- Formar a los mayores adscritos al programa en las habilidades necesarias para un óptimo desarrollo del programa.
- Realizar una adecuada planificación de la actividad.
- Espacio y recursos

5.3.- Estrategias para superar obstáculos y dificultades:

Para dar a conocer el proyecto y buscar la implicación y la participación se llevaron a cabo reuniones informativas:

- Con las Direcciones de los Centros de Día para su implicación en el desarrollo del Programa.
- Con las Juntas de Gobierno de los Centros de Día, para explicar el Programa.
- En los Centros de Día al objeto de explicar a los usuarios mayores el Programa y presentar el Taller de Autoayuda.
- Diseño y publicación de material informativo del Taller de Ayuda Mutua para la puesta en marcha de acciones formativas:
- Desarrollo de Formación Básica en Voluntariado mediante talleres de corta duración llevados a cabo en los Centros de Día de Mayores y en el Hospital Infanta Margarita
- Programación y desarrollo de las actividades permanentes del Taller de Autoayuda mensual en los Centros de Día de Mayores participantes.

Para la Planificación:

- Diseño de herramientas evaluativas y de seguimiento
- Diseño de las herramientas de planificación y desarrollo necesarias

Sobre el espacio y los recursos:

- Se llegó a la firma de un Protocolo de colaboración entre dos Delegaciones de la Junta de Andalucía.
- Se localizó un espacio físico situado estratégicamente en la entrada al Centro sanitario.
- Se identificó la zona destinada, así como a los mayores participantes en el programa.

5.4.- Proyectos para el futuro:

Incorporar a estos proyectos Centros de Día de Mayores dependientes de los Ayuntamientos, con el objetivo básico de generar una RED DE SOLIDARIDAD en todos los pueblos de la comarca.

Implementar acciones que redunden en la detección de situaciones de mejora que favorezcan acciones encaminadas a aumentar la seguridad del paciente.

Formación de Agentes de Salud entre los participantes de los grupos de autoayuda para la promoción de estilos de vida saludables para mayores.

6.- VALORACIÓN

6.1.- Por parte de los participantes mayores:

Los Grupos de Autoayuda de Mayores que participan en el programa manifiestan su valoración de la actividad realizada mediante las siguientes

verbalizaciones:

- Satisfacción y gratificación personal
- Sentimiento de pertenencia activa social
- Utilidad pública
- Evasión de problemas afines a la tercera edad
- Sentimientos de responsabilidad
- Encuentro de compañía y salir de situaciones de soledad
- Aumento de las relaciones sociales
- Solidaridad y humanidad
- Ocupación de tiempo de ocio
- Participación en la comunidad
- Medio de recibir información sobre temas de salud que interesan (alimentación, hábitos higiénicos, sexualidad...).

Los mayores participantes están encantados. Se sienten útiles, valorados y activos. Participan de una experiencia que viene a resolver situaciones incómodas, al tiempo que les permite estar en contacto con sus iguales.

6.2.- Por parte del Hospital Infanta Margarita:

La fructífera colaboración entre todos, la solidaridad cotidiana desarrollada y la relación entre iguales demuestran una vez más que cuando se dan las circunstancias adecuadas y se cuenta con el apoyo necesario, la edad no es impedimento para que las personas mayores, independientemente de su bagaje cultural o su experiencia, sigan aportando a la sociedad.

El Sistema Sanitario Público de Andalucía contempla a los mayores como un colectivo preferente en sus actuaciones. En el Hospital Infanta Margarita se conocen situaciones de mayores en soledad; así mismo constata también las dificultades que tienen las personas mayores a la hora de acudir a Consultas Externas, con desorientación y dificultades para realizar las gestiones propias de este tipo de atención. Los pasillos, las esperas y los trámites dentro de un gran hospital, a veces, llenan de angustia a personas mayores solas. Para paliar esta situación que viven algunos ancianos, un grupo de mayores ofrece acompañamiento y orientación en el Hospital de Cabra, bajo el programa MANO AMIGA, favoreciéndose y aumentando la accesibilidad al sistema sanitario público.

6.3.- Por parte del usuario, destinatario del programa:

A través de técnicas observacionales y de recogida de opinión a través de encuestas, la población diana, objeto de este programa manifiesta la valoración de la actividad realizada mediante las siguientes verbalizaciones:

- Sentimiento de confianza y seguridad
- Agradecimiento
- Favorecimiento de las relaciones humanas
- Sentimiento de acogida y de acompañamiento
- Acciones facilitadoras y de accesibilidad al sistema sanitario
- Acciones ejemplarizantes de ayuda mutua

6.4.- Percepciones sobre “Ganancia de Salud”:

El programa brinda no sólo a la población objeto del mismo sino también a los grupos de autoayuda que participan un beneficio psicológico y social,

permitiendo desarrollar las tres dimensiones del ser humano: mente, cuerpo y alma, así como elevados índices de seguridad y confianza en el sistema sanitario.

Desde el punto de vista psicosocial se satisfacen las necesidades básicas de relaciones humanas y de compañía.

Desde el punto de vista fisiológico, a través de la actividad física moderada que supone deambular acompañando a otros mayores en su orientación a los servicios del centro sanitario, incrementan su flexibilidad y su capacidad cardiovascular, a la vez que les brinda una ganancia muscular.

En definitiva estas acciones están encaminadas a entender la salud como una manera de vivir cada vez más autónoma, solidaria y gozosa.

7.- APORTACIONES / RECOMENDACIONES

7.1.- Aportaciones para otras entidades

- Participación de usuario en el sistema sanitario y en la propia comunidad.
- Sentimiento para los Mayores de pertenencia activa, de reconocimiento y utilidad social.
- Uso del tiempo libre de manera positiva, permitiendo al Mayor demostrar su potencial, fomentando la práctica de estilos de vida saludables.
- Espacio para que los adultos mayores interactúen con otros, a la vez que comparten vivencias y solidaridad.

7.2.- Aportaciones para los Servicios

- Acciones facilitadoras de accesibilidad al sistema sanitario para Mayores.
- Detección de situaciones de mejora que favorezcan acciones encaminadas a aumentar la seguridad y satisfacción del paciente Mayor.
- Reducción de situaciones de desorientación en personas ancianas solas que acuden a servicios de pruebas de diagnóstico y consultas externas y disminución de las dificultades que tienen las personas mayores a la hora de realizar las gestiones propias de este tipo de atención.
- Ofrecer un servicio de orientación y acompañamiento específico para Mayores atendidos por sus iguales.

7.3.- Las Ganancias en Salud

- Brinda beneficio psicológico y social.
- Ofrece oportunidades de prevención, fomento y educación en estilos de vida saludables para Mayores.
- Disminución de los niveles de estrés que les puede generar el encontrarse únicamente en sus hogares, a la vez que les permite interactuar con personas nuevas (Mayores colaboradores del programa).
- Desarrollo de una actividad física moderada (Mayores colaboradores del programa)

8.- COMENTARIOS

La formación del Mayor como Agente de Salud propicia la reducción de situaciones de riesgo entre sus iguales, y la promoción de estilos de vida saludables. Entre los instrumentos para conseguir este objetivo cabe destacar la futura creación en el seno del programa MANO AMIGA de una Escuela de

Salud.

En esta actividad se promoverá el aprendizaje de una serie de consejos básicos necesarios para mejorar la salud propia y la de los demás (alimentación, hábitos higiénicos, nuevas tecnologías, adicciones y sexualidad...).

La intervención de usuarios mayores, previamente formados y entrenados como Agentes de Salud, resultará altamente eficaz por establecer unas condiciones más cercanas y menos discriminatorias, que facilitan la comunicación y el discurso preventivo, por el efecto de referencia y "modelo" que suponen los Agentes de Salud".